

## EDUCACIÓN FINANCIERA



### ¿Cómo presentar la reclamación de su seguro?

- Si cuenta con un seguro y ocurre el riesgo que estaba asegurado, por ejemplo, el incendio, la muerte o una enfermedad, presente la reclamación ante la aseguradora para recibir la indemnización, si hay lugar a ella.
- La ley obliga al asegurado a formalizar el reclamo demostrando la ocurrencia y cuantía de la pérdida. Para esto, algunas compañías pueden solicitar determinada documentación.
- Lea la póliza o consulte con el asesor la documentación requerida.
- Para determinar el valor de la pérdida, en los seguros de propiedad la compañía puede solicitar avalúos o facturas.
- No olvide que por Ley, se debe dar aviso del siniestro dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que haya conocido del daño, con el fin que la aseguradora, de ser el caso, pueda tomar medidas para mitigar el daño.
- Recuerde que al momento de reclamar a la aseguradora, debe informar si existen otras pólizas que protejan los mismos bienes.



## Derechos de los asegurados

- Recibir información clara, veraz y oportuna sobre el seguro que piensa adquirir y obtener respuesta a sus inquietudes.
- Escoger libremente la compañía de seguros con la que desea asegurarse.
- Recibir la póliza de seguros o el certificado de la póliza según corresponda.
- Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera oportuna.

## Deberes de los asegurados

- Declarar la verdad sobre el estado de la persona o del bien que se está asegurando.
- Leer detenidamente el contenido y las condiciones de la póliza de seguros.
- Preservar los bienes asegurados o las condiciones de vida y notificar cualquier cambio en los mismos.
- Dar aviso a la compañía de seguros de la ocurrencia del evento asegurado.

## ¿Dónde presentar una queja?

1. Directamente en la entidad aseguradora.
2. En la oficina del Defensor del Consumidor Financiero de la aseguradora.
3. En la Superintendencia Financiera de Colombia.

## Conceptos Básicos del Seguro

- **Amparo o cobertura:** Eventos que están protegidos por un seguro.
- **Exclusión:** Condición específica señalada en la póliza de seguro que no está cubierta y por la cual el seguro no paga.
- **Prima:** Es el valor o precio del seguro.
- **Valor asegurado:** El monto máximo de dinero que puede recibir el afectado por un siniestro.
- **Reclamación:** Una solicitud de pago o indemnización después de haber ocurrido el siniestro.

### Mayor información:

[www.vivasegurofasecolda.com](http://www.vivasegurofasecolda.com)

[vivaseguro@fasecolda.com](mailto:vivaseguro@fasecolda.com)

### Síguenos en:



[/VivaSeguroFasecolda](https://www.facebook.com/VivaSeguroFasecolda)



[@vivasegurof](https://twitter.com/vivasegurof)



[/vivaseguro](https://www.youtube.com/vivaseguro)