



¿Está usted seguro?



¡Protéjase!

Presentación



Es interés de FASECOLDA, FUNDASEG y el SENA, promover la educación financiera para que las personas tengan información clara que les permita tomar mejores decisiones sobre sus finanzas y el manejo de sus riesgos.

Por ello se autoriza la reproducción, traducción o adaptación de este manual siempre y cuando las copias reproducidas, traducidas o adaptadas sean distribuidas sin costo o a precio de costo y sin fines de lucro.

Toda reproducción, traducción o adaptación debe incluir la siguiente aclaración: Tomado originalmente del libro ¿Está usted seguro? ¡Protéjase!, Derechos Reservados © 2010 FASECOLDA, FUNDASEG y el SENA.

Cualquier reproducción física o electrónica y/o distribución de más de 100 copias al año, deberá ser autorizada por escrito por FUNDASEG. Para consultas sobre derechos o permisos de reproducción, comuníquese con:

FUNDASEG - FASECOLDA

Carrera 7 No. 26 – 20, Piso 11

Bogotá D.C., Colombia

Tel: 57-1-3443080

Fax: 57-1-2107041

E-mail: fundaseg@fasecolda.com

Web: www.fasecolda.com

2da Edición

ISBN 978-958-99045-2-7

¿Alguna vez nos hemos puesto a pensar qué pasará con nuestros hijos, especialmente los menores, cuando alguno de los padres falte, o cuando un incendio acabe con nuestra casa?

¿Cuántos de nosotros hemos vivido situaciones inesperadas que afectan las finanzas de nuestro hogar y ponen en riesgo lo que con esfuerzo hemos construido?

Todos estamos expuestos a los riesgos y ellos pueden llevarnos a perder todo lo que hemos conseguido después de muchos años de trabajo, por ejemplo, una familia, una casa o un negocio.

La vida es una constante lotería y muchas veces preferimos no pensar en esas situaciones que pueden poner en riesgo nuestra tranquilidad y preferimos, en cambio, jugar nos esa lotería sin la protección de un seguro.

¿Está usted seguro? es una invitación a ser conscientes de los riesgos a los que podemos estar expuestos, a conocer las diferentes opciones que tenemos para recuperarnos en caso de que ocurra alguna emergencia, es una invitación a protegerse, a tomar decisiones responsables y bien informadas y a confiar en un seguro las cosas más importantes de su vida.



Julia, ¿qué te pasa? Parece que no dormiste bien anoche. ¿Tienes algún problema en casa?

No, por ahora. La verdad no pasé una buena noche. Soñé que estaba en la graduación del colegio de mi hijo Pedro y estábamos muy contentos celebrando en casa. Todo era alegría, y de pronto...

Ana

¿Qué?, ¿pasó algo en el sueño?, cuéntame, cuéntame.

Julia

No Ana, de pronto me desperté y vi a mí alrededor y caí en cuenta que si yo faltó un día quizás Pedro no pueda terminar el colegio.

Ana

¿Sabes? Tienes toda la razón, yo nunca habría pensado en eso. Todos tenemos sueños y momentos felices, pero nunca imaginamos que hay situaciones que pueden amenazar esas épocas felices.

Julia

¿Ves por qué mi cara?

Ana

Sí, ahora la que quedará preocupada seré yo.

Martín

No pude evitar escucharlas, pero en vez de preocuparse las invité a aprender cómo podemos proteger a nuestra familia en caso de que faltemos o proteger nuestras propiedades en caso de que algo inesperado suceda como un terremoto o una inundación.



¿Usted cree que tenemos alguna forma de protegernos?

Julia, no creas en imposibles, lo que hay que hacer es encomendarse mucho a Dios.

Martín

Seguramente mi señora, pero de pronto no sea suficiente y necesitemos aprender otras formas de protegernos que nos den mayor tranquilidad.

Julia

Creo que tiene razón. ¿Dígame qué debo hacer?

Ana

Julia, no pierdas el tiempo. Nos vemos después

Martín

Doña Julia déjeme contarle un cuento e invitarla a una pequeña charla que voy a dar con personas como usted que tienen interés en saber cómo enfrentar mejor situaciones inesperadas.

Primero quiero agradecer a Julia por haber aceptado la invitación a venir a esta charla. Ahora sí empezamos. ¿Han pensado ustedes en que pasaría si su esposo se lesiona en un accidente y no puede trabajar durante dos meses?, ó ¿si un hijo tiene una enfermedad grave y debe hospitalizarse?

¿Si una inundación destruye mi casa?

¿Si un incendio destruye mi negocio?



Es cierto Mario, por ejemplo, ¿qué hacen ustedes para protegerse a sí mismos y a sus familias en caso de presentarse alguna de las emergencias que acabamos de nombrar?



Luis

¿Si pierdo mi trabajo?

Mario

¿Si roban mi taxi?

Rosa

¿Ó si fallezco antes de que mis hijos crezcan?

Martín

Como ven, hay muchos riesgos a los que estamos expuestos y todos ellos tienen graves consecuencias para nuestros hogares.

Generalmente estas situaciones traen graves consecuencias para el bolsillo de nuestros hogares. Por ejemplo hacen que nuestros gastos aumenten, que tengamos que endeudarnos o gastar los ahorros que teníamos guardados para la educación de nuestros hijos o la compra de vivienda.

Mario

Y a pesar de ello, nunca pensamos en protegernos.

Rosa

La verdad, nada.

Martín

¿Lo ven? No pensar sobre nuestros riesgos y sus consecuencias y no tomar acciones para protegernos, puede que a la larga nos salga más costoso.

¿Acaso estamos hoy preparados para reconstruir nuestras casas después de un incendio o para cubrir los gastos de un accidente grave o los gastos de un funeral?

¿Estamos preparados para que en caso de que faltemos nuestros hijos puedan continuar en el colegio o la universidad?

¿QUÉ APRENDIMOS DE LO ANTERIOR?



Piense en tres emergencias que le podrían pasar y escríbalas en el siguiente cuadro. Al frente de cada emergencia, escriba qué consecuencias podrían tener estas emergencias para el bolsillo de sus familias.

EMERGENCIAS	CONSECUENCIAS

¿Está preparado para responder a estas emergencias? Sí No

¿Cómo se prepara? _____

Si dijo no estar preparado o no estar lo suficientemente preparado, lo invitamos a que reflexione sobre aquellos riesgos que pueden pasar en su familia y sobre la importancia de protegerse, para que cuando ocurran no afecten tan duro el bolsillo de su hogar.

Recuerde:

¿Está usted seguro? ¡Protéjase!



Teresa

Seguramente toca ponerse a trabajar en otras cosas para completar el dinero necesario para pagar los gastos de las emergencias.

Luis

Incluso hasta tendremos que sacar al hijo mayor del colegio y ponerlo a trabajar.

Juan

De pronto hasta pedir dinero al prestamista del barrio o empeñar o vender las máquinas de la fabrica.

Martín

Como pueden ver, nunca estamos preparados y siempre reaccionamos frente a estos eventos. Nunca tomamos acciones antes de que ocurran las emergencias para que cuando pasen no golpeen tan duro nuestras finanzas.

Siempre hacemos cosas después de las emergencias, cuando ya de pronto puede ser tarde o salir más costoso. Eso lo que demuestra es que pocas veces planeamos nuestro futuro pensando en aquellas circunstancias que pueden amenazar nuestra felicidad.



Claro Teresa, tienes toda la razón, sin embargo, cuando la emergencia que enfrenta la familia hace que el dinero que entra al hogar se disminuya, como por ejemplo ocurre cuando el jefe de hogar pierde el empleo, cuando fallece o sufre una incapacidad, puede que un préstamo nos ayude a resolver la emergencia en el corto plazo, pero si no se recuperan pronto los ingresos del hogar, posiblemente no habrá como pagar la deuda haciendo más difícil salir de la emergencia.



Julia

Sabe que sí. Imagínese que mi compadre José trabajaba embolando zapatos y un día jugando con sus hijos se fracturó un brazo y tuvo que estar incapacitado por un mes. Como en ese mes no pudo trabajar, pidió prestado al prestamista del barrio para poder pagar los servicios y la comida de ese mes.

Pasado un mes, el doctor le dijo que tenía que pasar un mes más incapacitado y el prestamista empezó a cobrarle la deuda y mi compadre no tuvo con qué pagar. Al final le tocó vender su caja de embolar para pagar la deuda y cuando se recuperó ya no tenía con qué trabajar.

Martín

Excelente ejemplo doña Julia. Lo que esto nos demuestra es que cuando la emergencia afecta nuestra posibilidad de ganar dinero, es mejor usar los ahorros para pagar los gastos de la emergencia y no el crédito.

Luis

Pero ... ¿si no tenemos ahorros? o ¿si los tenemos pero para otras cosas?

Martín

Muy buen punto don Luis. Aunque en algunas situaciones es bueno usar los ahorros, no siempre usarlos es la mejor solución para responder a las emergencias.

Luis

Para el colegio de los niños.

Martín

Cada persona o familia tiene distintas razones para ahorrar. Sin embargo nunca pensamos en ahorrar para eventos futuros inesperados como por ejemplo una enfermedad o un funeral. Todas las familias deberíamos tener un ahorro que sirva para manejar emergencias relativamente pequeñas, como por ejemplo, para pagar los medicamentos de una enfermedad, o cubrir los gastos del hogar cuando el padre, o la madre dejan de trabajar por algunas semanas, o para arreglar las posibles goteras que se presenten en las épocas de invierno.

Sin embargo, la mayoría de nosotros no podemos ahorrar suficiente dinero para hacernos cargo de pérdidas grandes como la reconstrucción de nuestras casas en caso de un terremoto, o el pago de las deudas y demás gastos del hogar si alguno de los jefes de hogar muere o queda impedido para trabajar por culpa de un accidente. Para protegerse frente a eventos de mayor riesgo y que tienen graves consecuencias económicas en nuestros hogares está el seguro.



Rosa 

Un seguro, además, evitará que tengamos que usar nuestros ahorros que estaban programados para la educación de los hijos o para la compra de vivienda.

Mario 

El seguro también ayudará a evitar que nos endeudemos, que uno de nuestros hijos salga de estudiar para ingresar a trabajar, o que tengamos que dejar de consumir alimentos para destinar los pocos ingresos a recuperarnos de las pérdidas.

Martín 

Es correcto.

¿QUÉ APRENDIMOS DE LO ANTERIOR?



¿Alguna vez usted o una persona cercana a usted ha tenido una emergencia?

Sí No

¿Recuerda que hizo usted o esa persona para responder a la emergencia?

Sí No

Recuerde que los préstamos nos pueden ayudar a salir de emergencias de manera rápida, pero si la emergencia afecta los ingresos de la casa, como por ejemplo la muerte o el desempleo del jefe de hogar, es mejor usar los ahorros.

Ahorrar nos ayuda a resolver emergencias pequeñas. Todos deberíamos tener un plan de ahorro para esas emergencias.

Para ahorrar se necesita disciplina. Empezar con un monto pequeño diario o a la semana será un buen paso para comenzar.

Pero recuerde que los ahorros pueden no ser suficientes para enfrentar riesgos más graves, como una enfermedad o un terremoto, para esas emergencias que no podemos cubrir con los ahorros está el seguro.

¿Está usted seguro? ¡Protéjase!

El seguro es una medida de protección sobre la que de pronto hemos escuchado pero no conocemos muy bien. Algunos tienen ideas imprecisas sobre los seguros y otros no confían en ellos. Mi tarea será explicarles qué son los seguros y darles información clara para

Pero, ¿qué es el seguro?



Si claro yo he oído de los seguros. En la radio escuché que en un barrio hubo una vez una inundación y que frente a esa misma tragedia a algunas familias les fue mejor, mientras que otras lo perdieron todo. Lo que dijeron en la radio es que a algunas personas les fue mejor porque tenían un seguro.

Mario

Yo escuché la misma noticia, pero lo que me pareció peor fue que las personas que hasta ahora estaban pagando el crédito de sus negocios no sólo perdieron todo y les tocó volver a empezar de cero, sino que también tuvieron que seguir pagando sus deudas.

Juan

Pero también escuché que los que tenían el seguro recibieron un dinero para volver a empezar e incluso para mejorar sus negocios.

Martín

Resulta que con los seguros uno se protege contra cierto tipo de desastres, como por ejemplo un incendio o una inundación. Si algo malo le pasa a uno, a la casa, o al negocio, y ese evento que ocurre está asegurado, la aseguradora le entrega a quien estaba asegurado y se vio afectado, una indemnización para que se pueda reponer del daño.

Teresa

Sí, pero lo que no entendí es ¿porqué uno paga por adelantando por algo que uno no sabe si va a suceder o no?

Muy buena pregunta. ¿Recuerdan que les hablé hace un rato que frente a las emergencias algunos reaccionamos y hacemos cosas después de que sucedan los riesgos como endeudarse o empeñar nuestras pertenencias?



Martín

También les dije que otras personas hacen cosas antes que ocurran las emergencias para que cuando pasen, el bolsillo no se vea tan golpeado como cuando tenemos que acudir al crédito, a las colectas o a disminuir el consumo de alimentos.

A esas medidas que tomamos antes de que pasen los riesgos las llamamos medidas de protección. Y ellas pueden ser el ahorro y el seguro.

Como nuestra capacidad de ahorro no nos da para poder pagar emergencias graves como la reconstrucción de una casa, usamos el seguro.

El seguro lo venden las compañías de seguros y con el dinero de la venta del seguro las compañías hacen un gran fondo para poder pagarles beneficios a los desafortunados clientes que sufran una pérdida o daño.

Estas compañías de seguros tienen cientos de miles de clientes por todo el país, cuyos pagos se reúnen en un gran fondo para protegerse de diferentes eventos inesperados.



Para entender mejor cómo funcionan los seguros hagamos un ejercicio. Hagamos de cuenta que todos son propietarios de negocios y están ubicados en diferentes ciudades, menos Juan y Julia que están en la misma ciudad y tienen el negocio en el mismo barrio.



¿Cómo afectó el incendio a don Juan, quien no estaba asegurado?

Perdió todo lo que tenían y tendrá que iniciar de cero. No quisiera estar en sus zapatos.

Martín

Cada uno de ustedes, menos Juan, compró un seguro para proteger su negocio en caso de incendio.

Todos los clientes de la compañía de seguros deben pagar \$10.000 pesos por su seguro mensualmente y en caso que a alguno le ocurra un incendio, la compañía le pagará hasta 50 millones de pesos por la reconstrucción total de su negocio.

Voy a pasar el primer mes a recoger la cuota del seguro de cada uno de ustedes y la voy a llevar al gran fondo.

Hagan de cuenta que ya pasaron seis meses y durante ese tiempo pasé cada mes a recoger la cuota del seguro de cada uno de ustedes. Hagan de cuenta, también, que el barrio donde doña Julia y don Juan tenían sus negocios sufrió un grave incendio que acabo con todos los negocios.

Como doña Julia estaba asegurada, su compañía de seguros le entregará un cheque por 50 millones de pesos.

Martín

¿Cómo ha beneficiado la compañía de seguros a doña Julia?

Mucho, pues no tendrá que salir como el pobre Juan a pedir prestado o a hacer colectas en el barrio. Doña Julia podrá reconstruir su negocio e incluso si usa bien el dinero podrá modernizarlo y hasta ampliarlo.

Mario

Martín

¿Cuánto pagó doña Julia por su seguro?

Luis

Pagó \$10.000 pesos cada mes. Es decir que en los seis meses pagó \$60.000 pesos.

Martín

¿Cuánto recibió?

Luis

Recibió 50 millones de pesos.

Ah! Porque la compañía de seguros recauda el pago del seguro de todos sus clientes en todo el país. Como muchos de ellos no se vieron afectados por el incendio, la compañía tiene suficiente dinero para pagarles más a aquellos que sí sufrieron pérdidas.

¿Por qué la compañía de seguros estaba en capacidad de pagarle 50 millones de pesos, cuando ella sólo pagó \$60.000 pesos por su seguro?



Martín

¿Y qué pasó con los demás clientes? ¿Ustedes reciben algo por el dinero que pagan por su seguro?

Teresa

Los otros clientes no recibimos ningún beneficio porque gracias a Dios no nos vimos afectados por el incendio.

Luis

Entonces, ¿por qué estamos pagando?

Teresa

Luis, uno está pagando por la tranquilidad de saber que contaremos con ayuda en caso de que en algún momento tengamos que enfrentarnos al riesgo que está cubriendo el seguro, en este caso, el incendio.

Julia

Claro, las personas que pagan por un seguro saben que si una emergencia les sucede, la compañía les va a pagar para que continúen su vida y no se vean afectados.

Martín

¿Cuáles son las ventajas de tener una gran cantidad de asegurados y que éstos no tengan relación entre sí?

Pues que hay un fondo más grande para cubrir las posibles pérdidas. Como los clientes están dispersos por todo el país, es menos probable que un mismo evento los afecte a todos y por eso la compañía puede responderle a todos sus clientes y protegerlos ante los riesgos.

Si en vez del incendio, a doña Julia le hubiera ocurrido un robo en el negocio, ¿la compañía de seguros le hubiera pagado?



Teresa

Por su puesto.

Luis

No teresa, estás equivocada. Recuerda que doña Julia compró un seguro para protegerse en caso de incendio.

Teresa

Ah! Ahora si entiendo.

Martín

Como lo pueden ver, el cliente estaba protegido contra otro tipo de emergencia, por eso la compañía no puede pagarle la indemnización. ¿Y si a doña Julia le hubiera ocurrido el incendio en la casa, que queda lejos de su negocio, será que la compañía de seguros le hubiera pagado la indemnización?

Teresa

No, pues doña Julia compró un seguro para proteger su negocio y no su vivienda.

Martín

Es correcto Teresa. Seguramente ustedes estarán pensando ¿para qué tener un seguro si éste no me cubre cuando lo necesito?, la pregunta correcta sería, ¿qué tipo de seguro compré y para protegerme de qué evento?

Julia

Por eso es importante leer bien o asesorarse sobre qué tipo de seguro compramos.

Martín

Claro doña Julia, por eso antes de decidirse a comprar un seguro, es necesario tener claro cuál es el riesgo al que más está expuesto y qué tipo de seguro le sirve.

¿QUÉ APRENDIMOS DE LO ANTERIOR?



Un seguro es un servicio que se contrata con una compañía de seguros y que busca que en caso de que suframos un riesgo como la muerte, una enfermedad o un daño o pérdida de nuestros bienes, la entidad nos ayude a restablecer la situación para hacerla menos difícil gracias al pago en dinero o especie de una indemnización.

No olvide que un seguro, así como los ahorros son mecanismos de protección, es decir, son medidas que tomamos antes de una emergencia, para que cuando ocurra ésta, tengamos cómo reponernos a la situación y nuestras finanzas no se vean seriamente afectadas.

Recuerde tener presente a la hora de comprar un seguro el riesgo del que se quiere proteger.

Pregunte, lea con atención y asesórese bien antes de comprar un seguro.

¿Está usted seguro? ¡Protéjase!

Hay diferentes seguros para cada tipo de riesgo. Hay seguros de accidentes personales, de vida, exequiales, de incendio, terremoto, accidentes de tránsito, de riesgos profesionales y muchos más.

Como lo ven, unos protegen la vida y otros las propiedades, mientras que otros, como los de accidentes de tránsito - SOAT y los de riesgos profesionales, son obligatorios. Pero para que entendamos más de los seguros les voy a contar una historia.



Mi hermana Sara está casada y tiene dos hijos y quiere que en caso de que ella falte sus hijos queden protegidos. Una amiga le dijo que comprara un seguro de vida para que en caso de que ella falte, su esposo y sus hijos no queden desamparados y puedan contar con un dinero para continuar pagando el colegio de los niños, el arriendo y los demás gastos de la casa.

Martín

Sara va a la compañía de seguros para que un agente de seguros le ayude a revisar su póliza de seguros.

Julia

¿Qué es una póliza?

Martín

Una póliza de seguro es un contrato entre la compañía de seguros y un cliente. La póliza incluye detalles sobre la prima del seguro, la indemnización, las exclusiones y la reclamación, entre otras cosas.

Julia

Ahora sí me perdí. Como así, ¿qué es una prima?

Teresa

Pues la hija de un hermano de su papá. Por ejemplo, mi prima se llama Carmen.

Martín

No, no, no doña Teresa. En seguros, la prima es el precio o la cuota que Sara tiene que pagar a la compañía de seguros para que cuando ella falte su familia tenga como cubrir los gastos de la casa.



La indemnización es el servicio o el dinero que la compañía de seguros pagará a la familia de Sara si ella fallece.

Ah! Entonces si Sara estuviera comprando un seguro de terremoto, la indemnización sería el dinero que le pagaría la compañía de seguros a Sara si su casa se ve afectada por un terremoto.

Claro que sí Mario.



Pero también algunos seguros de vida no cubren el suicidio sino hasta después de cierto tiempo de haber comprado el seguro. ¿Esa es una exclusión verdad?

Si en una póliza de seguro no se cubre el suicidio, el suicidio está excluido, es decir que el suicidio es una exclusión. Sin embargo, si en una póliza de seguro el suicidio sí está cubierto pero después de pasado algún tiempo, a este periodo en el que no se cubre el suicidio hasta pasado un tiempo se le llama periodo de carencia.

Martín 

En caso de que Sara muera, el beneficiario será su esposo y sus hijos.

Mario 

Pero si el seguro es de terremoto el beneficiario será la misma Sara, verdad?

Martín 

Es correcto. El beneficiario es la persona que recibe los beneficios o el pago de la compañía de seguros, por lo general en los seguros de vida los beneficiarios son los familiares o las personas que el asegurado quiera designar.

Teresa 

¿Y qué es eso de las exclusiones?

Martín 

Las exclusiones son las condiciones específicas o circunstancias que la póliza de seguros no cubre. Por ejemplo, un seguro de incendio no paga las pérdidas causadas por un incendio causado por el mismo dueño de la propiedad.

Martín 

Cuando Sara compre su seguro deberá preguntar muy bien cómo se hace una reclamación y explicarle a su esposo.

Rosa 

¿Una qué?

Luis 

Una reclamación Rosa, eso es como una queja.

Martín 

No Luis, una reclamación es una solicitud de pago que el esposo de Sara debe hacer a la compañía de seguros si Sara fallece.

Julia 

En el ejemplo del terremoto, quien debe hacer la reclamación es Sara.

Martín 

Excelente Julia. En una reclamación se deben presentar algunos documentos que prueben la ocurrencia de la muerte, el robo o el incendio.

Recuerdo que cuando salió la noticia de la inundación del barrio, algunos asegurados dijeron que estaban molestos porque la compañía de seguros no les pagó el cien por ciento de lo que perdieron y recuerdo que la periodista habló de algo que se llama deducible ¿Qué es eso?



El deducible es el monto de dinero que no recibe el afectado por un evento cubierto por un seguro. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir el riesgo con los asegurados para que sean cuidadosos con sus bienes, esto significa que si yo tengo asegurado mi carrito del riesgo de robo, la compañía de seguros espera que yo no deje mi carro en la calle con las ventanas abiertas, pues si se lo roban, por yo no ser cuidadoso, yo voy a perder un poco pues la compañía sólo me cubrirá el 90%, por ejemplo, del valor del carro.

Martín

El deducible, que en éste ejemplo sería del 10%, también ayuda a evitar que se presenten fraudes en las reclamaciones de seguros y también previene que se presenten muchas reclamaciones por montos muy pequeños.

Luis

¿Qué es el valor asegurado?

Martín

El valor asegurado, es el monto máximo de dinero que puede recibir el afectado por un daño o pérdida. En el juego que hicimos hace un momento, en el que Julia y Juan vieron afectados sus negocios por un incendio, el valor asegurado era de 50 millones de pesos, valor que recibió doña Julia después de haber sufrido esa tragedia.

Después de este ejemplo ¿alguien quiere decirme, qué seguro compró mi hermana Sara y qué cubre?

Julia

Sara compró un seguro de vida y este seguro busca que ante la muerte de un miembro de la familia, especialmente, de quien lleva el dinero al hogar, o ante su invalidez, la familia no vea alterado su bienestar y pueda garantizar unos ingresos que le permitan continuar con su vida sin tener que recurrir al endeudamiento o a la venta de sus propiedades.

¿Es decir que con el seguro de vida que tuve que comprar para que me desembolsaran el microcrédito que pedí en la cooperativa, si yo muero mis hijos quedan protegidos?



Martín

Que buena pregunta. Es importante que distingan entre los seguros de vida y de vida deudores. Éste último es un seguro que las entidades que prestan dinero exigen a sus clientes para garantizar que cuando muera el deudor sin que haya pagado la deuda, ésta quede saldada y no la tenga que pagar la familia de quien fallece.

Juan

Eso significa Rosa que tus hijos quedan protegidos de pagar la deuda, porque ésta la paga la compañía de seguros a la entidad financiera.

Martín

Muy bien don Juan.

¿QUÉ APRENDIMOS DE LO ANTERIOR?



Cuando vaya a comprar un seguro **no olvide preguntar:**

- ¿Cuál es el valor de la prima?
- ¿Cuál es el valor asegurado?
- ¿Qué tipo de situaciones están excluidas en la póliza y por lo tanto no me las cubre el seguro?
- ¿Cuánto tiempo debe esperar el asegurado para que el seguro le cubra la muerte a causa de una enfermedad grave, del suicidio o del homicidio?
- ¿El seguro tiene deducible?
- ¿Cómo debo hacer la reclamación?
- ¿Qué papeles necesito para hacer la reclamación?

Al final de este cuadernillo encontrará más preguntas que debería tener en cuenta a la hora de comprar un seguro.

¿Está usted seguro? ¡Protéjase!



Ya hablamos de los seguros de vida y vida deudores. Así como existen esos seguros también existen los seguros funerarios. Todos anhelamos que al momento de la muerte de un ser querido éste pueda ser velado, reciba una misa y tenga un entierro digno. Sin embargo todos conocemos los costos de un funeral, por esta razón, con el seguro funerario podemos asegurar para nosotros y nuestras familias los trámites necesarios y el servicio exequial y así no tener que preocuparnos en ese momento tan doloroso por las cuentas, las licencias y el dinero para el funeral.

Rosa



Claro, yo recuerdo que el entierro de mi primo, la compañía de seguros se encargó de la preparación del cuerpo, las licencias de entierro, el traslado del cuerpo, la carroza fúnebre, el cofre, la sala de velación y la misa y así su esposa no tuvo que preocuparse por nada.

Mario



¿En caso de accidentes existe algún seguro que nos pueda proteger?

Martín



Claro, para ese caso las compañías de seguros ofrecen seguros de accidentes personales en donde en caso de que el asegurado muera, el seguro garantiza una indemnización a los beneficiarios que haya elegido el asegurado estando vivo o en su defecto a los beneficiarios de ley como conyuge y herederos. Este seguro también cubre los gastos médicos, de cirugía, hospitalización y medicamentos como consecuencia de un accidente que sufra el asegurado.

Teresa



¿Qué otras cosas cubre el seguro de accidentes personales?

Martín



Los seguros de accidentes personales ofrecen una indemnización en caso de que el asegurado pierda una extremidad como un brazo o una pierna, o en caso de que quede inválido. Además estos seguros garantizan que la persona afectada reciba un monto de dinero por un periodo establecido en caso de incapacidad, dinero que le ayuda a las familias a cubrir los gastos del hogar por unos meses mientras que el afectado termina su incapacidad y regresa a trabajar.

¿Existen seguros que protejan la educación de mis hijos o el pago de mis deudas si quedo desempleado o me muero?

Claro que sí. Existen seguros que uno puede adquirir en algunos supermercados, algunas empresas de servicios públicos, cooperativas, bancos o instituciones microfinancieras, que cubren esos riesgos.



Teresa

Tiene razón profesor, alguna vez alguien me comentó que uno puede comprar un seguro para que en caso de perder el empleo uno no se quede colgado con las deudas de los créditos o para que uno no deje de pagar los servicios públicos de la casa.

Rosa

Sí, yo le escuché también a mi sobrina que con un seguro uno puede garantizar que los hijos sigan estudiando o que tengan cómo comprar el mercado si uno de los padres muere. Ella compró uno y si ella fallece la compañía de seguros le dará a su marido una plata mensual para que compren los alimentos o paguen el colegio en caso de que ella falte.

Martín

Los seguros que acaban de nombrar se llaman seguros de desempleo y seguros de vida destinados a cubrir la canasta básica de los hogares o la educación de los hijos en caso de muerte.

Luis

Si entendí bien, estos seguros de vida, funerarios, de desempleo y de accidentes cubren a las personas, pero ¿qué pasa si lo que queremos proteger es la vivienda, un negocio o un carro?

Martín

Para ello están los seguros de propiedad, que protegen a los asegurados para que en caso de incendio, terremoto, inundación, robo u otro evento inesperado que sufra su casa o negocio, las personas no lo pierdan todo y puedan reconstruir o comprar nuevamente sus propiedades gracias a un monto de dinero que paga la aseguradora a los afectados.

La verdad me cuesta trabajo creer tanta maravilla. Imagínesse que la dueña de la lavandería de mi barrio compró un seguro de incendio y una granizada fuerte le tumbó las tejas y le inundó el local y la compañía de seguros no le quiso pagar.

¿Por qué creen que pasó eso?

Porque la vecina compró un seguro de incendio y no de inundación, ella no entendió que su seguro sólo le cubría del riesgo de incendio y no frente a otra emergencia.



Martín

Es correcto Juan, por eso es muy importante que a la hora de comprar un seguro miremos de qué riesgo nos estamos cubriendo y comprar el seguro adecuado según nuestra necesidad. Recuerden que en los seguros de propiedad, las compañías de seguros pagarán sobre el valor real de la propiedad y no pagarán por encima de lo que realmente vale la casa, el carro o el local. Esto significa que el seguro no busca enriquecer al asegurado sino garantizar que frente a una emergencia la persona pueda reiniciar su negocio o reconstruir su casa.

Teresa

Eso es cierto, mi cuñada tenía un seguro para proteger su puesto de mercado contra daños causados por vientos y cuando un vendaval destruyó el mercado, su compañía de seguros le pagó el dinero al que tenía derecho, pero con ese dinero ella se fue de vacaciones, compró un celular nuevo y pagó las deudas, cuando se dio cuenta no tenía dinero y no pudo volver a abrir su negocio.

Rosa

También es cierto que las compañías pagan por lo que resultó afectado y nada más. En el noticiero vi que una persona que tenía su negocio en la plaza del pueblo se vio afectada por unos vándalos que destruyeron las ventanas del negocio y esperaba que la aseguradora le reconstruyera todo su negocio, pero la periodista explicaba que como sólo se dañaron los vidrios, la compañía de seguros le pagaría sólo por eso.

Pero la cuñada de Teresa debe darse por bien servida, pues al menos le pagaron, no ve que esas compañías de seguros nunca pagan, figúrese que yo tenía un seguro de terremoto que lo pagaba con el crédito de mi casa, cuando terminé de pagar el crédito no seguí pagando el seguro y unos meses después ocurrió un fuerte temblor que le causó daños a mi casa y la compañía no me pagó.

Recuerden entonces que la compañía sólo paga por los daños que realmente le ocurrieron a la propiedad. También tengan en cuenta que con el dinero que paga la compañía lo mejor es reparar el daño sufrido y no gastar el dinero en cosas diferentes.

¿Por qué creen que pasó eso?

Porque Juan no tuvo en cuenta que lo mejor era seguir pagando su seguro y que si uno no está al día con el pago, la compañía de seguros no lo cubre.

Luis

Yo estoy de acuerdo con Juan, mi comadre compró un seguro para proteger su casa de un robo y cuando la robaron fue a la aseguradora y le pagó todo menos las joyas y el dinero.

Mario

Eso significa que la comadre no leyó ni entendió bien lo que cubría el seguro, por eso se llevó la sorpresa. Para que eso no ocurra tenemos que saber muy bien qué riesgos excluyen o no cubren los seguros.

Julia

¿Es cierto que si uno mismo causa el robo o el incendio la aseguradora no le paga a uno?

Martín

Es cierto. Cuando una persona hace una reclamación a una compañía de seguros sobre un hecho que no ocurrió y la persona hace creer a la compañía que ocurrió, o sobre un hecho que la propia persona ocasionó como un incendio, la compañía de seguros no pagará la indemnización porque el asegurado cometió fraude.

Juan

El fraude es un hecho grave que tiene serias consecuencias, e incluso puede llevar a la cárcel a quien lo comete, ¿verdad?

Martín

Es cierto Juan.

¿QUÉ APRENDIMOS DE LO ANTERIOR?

Estas son algunas claves que le ayudarán a tomar una mejor decisión a la hora de buscar la protección de un seguro.

Reflexione sobre cuál es el riesgo del que usted se desea cubrir (muerte, enfermedad, terremoto, etc.) y verifique en la póliza de seguro que esa sea la protección deseada por usted.

Recuerde que el seguro busca indemnizarlo por las pérdidas o daños sufridos y no enriquecerlo, por eso su seguro le pagará sobre el valor real de lo que se vio afectado.

Haga un uso responsable del dinero que le otorga la compañía de seguros como compensación a la emergencia sufrida por usted. Esa indemnización busca que usted restablezca su situación, por ello no destine el dinero que le entrega la compañía de seguros a otras cosas que no le ayudarán a superar la emergencia en el mediano plazo.

Siempre manténgase al día en sus obligaciones. Pague a tiempo su seguro y evite quedar desamparado en una emergencia.

Lea con atención su póliza de seguro, especialmente las cláusulas que hablan de las exclusiones del seguro y también de las coberturas adicionales que ofrece su póliza.

Recuerde que si defrauda a su aseguradora, puede incurrir en un delito.

¿Está usted seguro? ¡Protéjase!

Después de todas estas explicaciones todo me queda más claro, lo único que no entiendo es ¿cuál de todos estos seguros que vimos son los seguros obligatorios?

No lo debes tener claro aún porque no hemos hablado de ellos. Los seguros obligatorios son los de riesgos profesionales y accidentes de tránsito, ¿verdad?

Correcto. Les explicaré. El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT, es un seguro obligatorio que deben tener todos los vehículos que transiten por el país y cubre los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito o los gastos funerarios en caso de muerte.

¿Quién está obligado a atender a las víctimas?

Todos los hospitales, clínicas y centros de salud del país, independientemente de si son públicos o privados. Los pacientes que sean víctimas de un accidente de tránsito no deben realizar ningún pago al hospital para recibir la atención médica, pues el hospital es el encargado de cobrar a la aseguradora.

¿Qué cubre el SOAT?

Gastos médicos desde la atención inicial hasta la recuperación final, indemnización por incapacidad permanente, indemnización por muerte, gastos funerarios y gastos de ambulancia, hasta ciertos montos.

Julia

¿Quién debe adquirir el SOAT?

Martín

El propietario de todo vehículo automotor como motos, taxis, carros particulares o buses está obligado a comprar el SOAT de lo contrario será multado y el vehículo será retenido.

Juan

¿Quiénes son las personas beneficiadas con el SOAT?

Martín

Todas las personas que vivan en el país y que sufran algún daño corporal por un accidente de tránsito.

Teresa

¿Quién puede ser una víctima de un accidente de tránsito?

Martín

Los conductores, peatones, pasajeros o demás personas que sufran daños corporales o la muerte como consecuencia de un accidente ocasionado por un vehículo.

Rosa

Si el accidente fue provocado por un vehículo sin SOAT, ¿la víctima tiene los mismos derechos a recibir atención médica?

Martín

Cuando en el accidente uno, algunos, o ninguno de los vehículos involucrados tienen el SOAT, o está vencido, de todas formas las víctimas deberán ser atendidas e indemnizadas. En este caso, los gastos para la atención de las víctimas le serán cobrados al Gobierno y éste le recobrará al dueño del vehículo.

Julia

¿El SOAT es igual que el seguro de automóviles?

Martín

Excelente pregunta. El SOAT es diferente al seguro voluntario de automóviles. Quien tenga un vehículo debe tener por obligación el SOAT a la vez que se recomienda que tenga el seguro de vehículos.

Mario

Cuando empecé a manejar taxi me explicaron que el SOAT cubre los daños corporales causados a las víctimas, tal y como lo está diciendo el profesor. Pero el seguro voluntario de vehículos cubre los daños al vehículo si es estrellado, los daños que ocasione a terceros e incluso me cubre en caso de que me roben el carro.

¿Cómo así el daño a terceros?

Mientras el SOAT cubre los gastos médicos, con el seguro voluntario de vehículo la compañía de seguros le puede pagar un monto de dinero a la persona que, como resultado de un accidente en el que yo vaya conduciendo, resulte lesionada, fallezca o resulte afectada su propiedad. Ese seguro se conoce como seguro de responsabilidad civil y con él se busca compensar el daño causado a un tercero.

Ahora entiendo.

¿Y el seguro de riesgos profesionales?

Y si un trabajador se enferma de tanto cargar cajas en la bodega para la que trabaja, ¿eso también es un accidente laboral?

A ese tipo de situaciones se les llama enfermedad profesional, pues no es un accidente sino una enfermedad que resulta de las actividades constantes que desempeñaba una persona en su trabajo, en este caso, cargar cajas.

¿Y eso también lo cubre el seguro?

Martín

Para entender que es el seguro de riesgos profesionales es importante diferenciar entre un accidente laboral y un accidente común y entre una enfermedad profesional y una enfermedad común. El accidente común es el que ocurre en nuestras horas o días de descanso en las que no estamos trabajando, mientras que un accidente laboral es el que ocurre mientras se está trabajando, es decir, recibiendo órdenes de un empleador o patrono.

Juan

En mi zapatería uno de mis empleados mientras trabajaba se cortó una mano, como estaba trabajando a mí me tocaba pagar por los gastos médicos y de hospitalización pero como yo tenía asegurados a mis empleados, el seguro de riesgos profesionales cubrió todos los gastos.

Luis

Es decir que si el empleado se hubiera cortado la mano estando en su casa ¿el seguro de riesgos profesionales no lo cubre?

Martín

Es correcto, pues este seguro, que deben comprar obligatoriamente los empleadores para proteger a sus empleados, sólo cubre aquellos accidentes que pasen como consecuencia o con ocasión del trabajo.

Martín

Claro, el seguro de riesgos profesionales cubre los accidentes laborales y las enfermedades profesionales de los trabajadores. Pero tengan en cuenta que si el accidente ocurre en un momento que no es durante el trabajo, o la enfermedad es el resultado de hacer otras actividades diferentes al trabajo, esos riesgos no están cubiertos pues son accidentes y enfermedades comunes y no laborales.

Juan

Después de lo que le pasó a mi empleado entendí porque es mejor proteger a todos mis trabajadores, pues si no hubiera tenido asegurado a mi trabajador me hubiera tocado pagar de mi bolsillo y me hubiera salido muy costoso.

Martín

Sí, pero además de tener que correr con todos los gastos médicos y demás, habría tenido que pagar una multa de hasta de 200 salarios mínimos por no tener a sus trabajadores protegidos como lo obliga la ley.

Luis

Pero eso es sólo para las empresas grandes ¿verdad?

Martín

Para evitar que el trabajador quede desamparado ante un accidente laboral o enfermedad profesional, todas las empresas, sin importar su tamaño, están obligadas a tomar un Seguro de Riesgos Profesionales.

Pero ¿qué es lo que exactamente cubre el seguro de riesgos profesionales?

¿Qué tipo de prestaciones económicas existen?

Los trabajadores que sufren accidentes laborales o enfermedades profesionales pueden recibir dos tipos de beneficios: los servicios asistenciales y las prestaciones económicas. Los servicios asistenciales son la atención médica, medicamentos, hospitalización, terapias y cirugías, los cuales son ilimitados y tienen como propósito lograr la rehabilitación y recuperación de los trabajadores que hayan sufrido estos riesgos.

Mientras que las prestaciones económicas tienen un límite o un monto máximo y buscan reparar en dinero los daños causados a los trabajadores o a las familias en caso de la muerte del trabajador.

Martín

Éstas pueden ser la pensión de invalidez, pensión de sobrevivientes, incapacidad temporal o permanente parcial o el auxilio funerario en caso de muerte.

Mario

¿Qué es una pensión de invalidez?

Martín

Es la pensión que recibe el trabajador en caso de que no pueda volver a trabajar producto de la enfermedad profesional o accidente laboral. Un ejemplo puede ser la pensión que recibe un trabajador que pierde sus piernas o queda ciego.

Julia

¿Qué es una pensión de sobreviviente?

Martín

Es la pensión que reciben los familiares del trabajador, generalmente, el esposo o la esposa y los hijos, cuando el trabajador fallece.

Juan

¿Qué es una incapacidad temporal?



La incapacidad temporal es la que garantiza al trabajador un ingreso durante el tiempo que esté incapacitado mientras que regresa a trabajar.

Por su parte, la incapacidad permanente parcial es un pago único que recibe el trabajador que sufre una incapacidad permanente que le quita cierta capacidad para laborar normalmente, pero no toda la capacidad para trabajar. Un ejemplo de ello puede ser la pérdida de un dedo.



Luis

Entiendo, entonces ¿el auxilio funerario es un pago para gastos funerarios del trabajador que fallece?

Martín

Felicitaciones don Luis, veo que ya se está familiarizando con los conceptos.

Mario

¿Existen otros seguros obligatorios?

Martín

Si don Mario, hay otro que es el seguro obligatorio de bienes comunes el cual deben tomar los propietarios de apartamentos o casas en conjunto a través de la administración, para proteger los bienes comunes contra incendio y terremoto.

Teresa

¿Y que son los bienes comunes?

Martín

Muy buena pregunta. Los bienes comunes son por ejemplo el salón comunal, la portería, la fachada de un edificio, los ascensores, las escaleras, así como las columnas, las vigas, los techos, entre otros.

¿QUÉ APRENDIMOS DE LO ANTERIOR?



Recuerde que hay seguros de personas y de propiedad. Algunos de los seguros de vida y personas más conocidos son:

- **El Seguro de Vida** le otorga una indemnización a su familia o a las personas que usted designe, en caso de que muera por cualquier causa.
- **El Seguro de Accidentes Personales** le otorga una indemnización a su familia o a las personas que usted designe, en caso de muerte accidental o de una incapacidad provocada por un accidente.
- **El Seguro de Exequias** cubre los gastos relacionados con el sepelio.
- **El Seguro de Vida Deudores** cubre a la entidad financiera que le otorgó un crédito para que, en caso de que usted fallezca, la aseguradora pague la deuda pendiente y su familia no tenga que continuar con la deuda.
- **Los Seguros de Propiedad:** Los seguros como los de hogar, incendio, terremoto, robo y otros, cubre a las viviendas, negocios o vehículos en caso de que éstos se vean afectados por alguno de los riesgos antes mencionados.
- **Seguros Obligatorios.** El SOAT es el seguro que todo vehículo debe tener y que protege a las víctimas en caso de un accidente de tránsito.
- **El Seguro de Riesgos Profesionales** cubre a los trabajadores y las empresas en caso de que un empleado sufra un accidente o enfermedad con ocasión del trabajo.

¿Está usted seguro? ¡Protéjase!

Estoy muy contenta porque he aprendido muchas cosas nuevas y ahora puedo decir que los seguros son diferentes a lo que uno cree, pero como a veces no todo es color de rosa, ¿qué pasa si a uno le va mal con un seguro?

Yo sé que en esos casos uno puede quejarse, pero ¿dónde lo puedo hacer?

Claro que sí doña Julia, si usted se decide a comprar un seguro y usted cree que la compañía de seguros no le prestó un servicio adecuado, está incumpliendo el contrato de seguros, no le brindo adecuada información sobre el seguro que adquirió o cualquier otro hecho relacionado con su póliza, usted está en todo el derecho de quejarse.

Martín

Usted puede hacer valer sus derechos presentando una queja directamente en la compañía de seguros, o ante la oficina del Defensor del Consumidor Financiero de la compañía o ante la Dirección de Protección al Consumidor de la Superintendencia Financiera. Usted puede presentar la queja simultáneamente en cualquiera de las tres instancias o sólo en una o dos de ellas y en el orden que usted desee.

Rosa

Si presento la queja directamente en la entidad ¿qué trámite debo hacer?

Martín

Para esos casos la ley no ha previsto un trámite en particular. Usted puede tramitar su queja por escrito ante la compañía de seguros y ésta, de acuerdo con sus políticas, tendrá un plazo y procedimiento para dar respuesta a su inquietud. Por lo general, las entidades solicitan que sus clientes presenten la queja por escrito incluyendo los datos personales y la descripción de la situación que motiva la queja.

Juan

Profesor, ¿escuché mal o usted dijo Defensor del Consumidor Financiero?

Martín

Si Juan, el Defensor del Consumidor Financiero, a quien en adelante llamaré el Defensor, es una figura que todas las compañías de seguros deben tener, cuya función es servir de mediador para resolver de manera objetiva y gratuita los conflictos que puedan surgir entre los clientes y la entidad financiera.

¿Qué trámite debo hacer para poner una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero?



A diferencia de cuando usted presenta la queja directamente en la compañía de seguros, la ley sí ha previsto un procedimiento específico para que su queja sea recibida y atendida.



Defensor del



¿Y si el Defensor sí es competente para resolver la queja?



En ese caso el Defensor deberá informar en los mismo tres días hábiles después de recibida la queja, que éste es competente y por ende la queja fue admitida. En esa comunicación también, el Defensor deberá informar si la decisión que él tome al final es obligatoria o no para la compañía de seguros.

¿Y si el Defensor necesita información adicional?



En ese caso el Defensor solicitará a la entidad o a la persona que radica la queja que haga llegar la información adicional que requiera máximo ocho días hábiles después. Una vez recibida la información, el Defensor decidirá en los tres días hábiles siguientes si admite o no la queja.



Rosa



¿Cómo debo presentar la queja al Defensor del Consumidor Financiero?

Martín



Debe presentar su queja o reclamo por escrito. Ésta debe incluir el nombre, cédula, dirección, teléfono, la descripción de los hechos, los derechos vulnerados y el propósito de la queja.

Rosa



¿Debo remitir la queja únicamente en la oficina del Defensor del Consumidor Financiero?

Martín



Usted puede remitir la queja al Defensor o radicarla en las oficinas, sucursales o agencias de la compañía de seguros, caso en el cual ésta deberán trasladar la queja al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres días hábiles siguientes.

Rosa



¿Y qué pasa después?

Martín



Una vez el Defensor reciba la queja, y si considera que no requiere información adicional, éste informará al cliente en un plazo no mayor a tres días hábiles de haber recibido la queja, si es o no competente para atender la queja. Hay quejas sobre las que el Defensor no se puede pronunciar ya que corresponden a otra instancia. En ese caso, por ejemplo, el Defensor informará que no es competente para resolver la queja.

Julia



¿Qué pasa si no envío información?

Martín



El Defensor del Cliente entenderá que usted desistió de la queja y se da por terminado el proceso. Ahora bien, esto no significa que usted no pueda volver a presentar la queja nuevamente, caso en el cual se entenderá que es una queja nueva.

Julia



¿Y si envío la información adicional y además el Defensor admite mi queja?

Martín



En ese caso, el Defensor le pedirá a la compañía de seguros que explique su actuación máximo en ocho días hábiles, plazo que podrá ser extendido y que se informará a quien pone la queja.

Luis



¿Qué pasa después de que la entidad envía la información solicitada por el Defensor?

Martín



El Defensor evaluará la información y resolverá la queja en un plazo máximo de ocho días hábiles después de vencido el plazo para que la aseguradora envíe la información. El Defensor comunicará la decisión tomada al cliente y a la compañía de seguros un día hábil después.



¿Y si no estoy de acuerdo con la decisión del Defensor?

En ese caso usted puede acudir a otros medios de protección de sus derechos, como por ejemplo tramitar la queja ante la Superintendencia Financiera o adelantar las acciones administrativas y judiciales que considere pertinentes.

¿Qué pasa si antes de que el Defensor tome una decisión, la compañía de seguros corrige total o parcialmente la posición que motivó mi queja?

En ese caso la compañía informará al Defensor tal situación. El Defensor tendrá tres días hábiles para comunicar esa novedad al consumidor, quien en no más de ocho días hábiles deberá decidir si está satisfecho con la rectificación.

Luis

¿Pero qué pasa si yo no respondo que quedé o no satisfecho con la decisión tomada por la compañía de seguros?

Martín

Don Luis, su silencio será interpretado por el Defensor como una satisfacción con la decisión tomada por la compañía de seguros, caso en el cual el Defensor dará por terminada la queja.

Juan

¿Y si declaro que estoy satisfecho con la rectificación?

Martín

En ese caso, el Defensor informará a todas las partes la terminación anticipada del trámite y por ende se archivará la queja o reclamo.

Rosa

¿Pero si declaro que no estoy satisfecha con la rectificación?

Martín

En ese caso el defensor deberá continuar con el trámite de queja.



¿Qué ocurre si luego de presentada la queja decido no continuar con la misma?

El cliente deberá informar por escrito esa decisión al Defensor, quien dará por terminado el trámite y quien comunicará al cliente que recibió la notificación y a la compañía de seguros que el proceso finalizó por que el consumidor financiero desistió de la queja.

¿Cuál es el monto máximo de dinero que el Defensor puede decirle a la compañía que me pague como indemnización por los perjuicios causados?

Ninguno doña Julia, pues debe tener en cuenta que el Defensor del Consumidor Financiero no puede determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones.

Si los hechos pasaron hace más de tres años ¿puedo radicar la queja?

Martín

Para que la queja sea estudiada los hechos debieron haber ocurrido en los últimos tres años.

Teresa

¿Cómo ubicó al defensor del cliente?

Martín

Usted puede hacerlo en la página web de la Superintendencia Financiera www.superfinanciera.gov.co o en la página web de Fasecolda www.fasecolda.com en donde encontrará el listado de las compañías de seguros, las cuáles le indicarán los datos de contacto del Defensor del Cliente.

Luis

Pero espere un momento profesor, usted también dijo que una podía radicar una queja ante la Superintendencia Financiera, ¿cómo es eso?

Martín

Gracias por recordarme don Luis. En efecto, ustedes pueden radicar una queja ante la Superintendencia Financiera si consideran que algunos de sus derechos como consumidores financieros, como por ejemplo, su derecho a la información, a la debida atención y al cumplimiento del contrato de seguros, entre otros, fue vulnerado.



¿Y cómo debo presentar la queja?

Puede presentarla por escrito a la Calle 7 No. 4 - 49 oficina 109 en Bogotá, o al fax (1) 350 57 07 en Bogotá o al correo electrónico super@superfinanciera.gov.co. En ella debe incluir sus datos personales y de contacto y la descripción de los hechos.

¿Qué pasa si la Superintendencia Financiera requiere más información?

La Superintendencia la solicitará por escrito al cliente, quien tendrá dos meses para remitirla. Si la información llega pasados los dos meses, la Superintendencia recibirá la información como si se tratara de una queja nueva. En caso de no remitir la información, la entidad entenderá que el cliente desistió de presentar la queja y por tanto ésta será archivada.

¿Y si cumplo con toda la información?

Martín

En ese caso la Superintendencia Financiera trasladará la queja a la compañía de seguro y ésta tendrá 15 días hábiles para responder al cliente con copia a la Superintendencia. Si la Superintendencia Financiera considera que la queja del cliente ha sido solucionada, aclarada, atendida o explicada adecuadamente por parte de la aseguradora, la Superintendencia dará una respuesta final al cliente en tal sentido.

Rosa

¿Pero qué pasa si la Superintendencia Financiera considera que no se le ha dado solución al cliente o que la compañía ha violado alguna norma que la regula?

Martín

Doña Rosa, en ese caso la Superintendencia iniciará de manera independiente las actuaciones correspondientes.

Julia

Pero, contrario a lo que ocurre con el Defensor, ¿la superintendencia si podrá definir cuál es el monto de dinero que la compañía de seguros me debe pagar como indemnización por los perjuicios causados?, ¿verdad?

Martín

No doña Julia, la Superintendencia Financiera no tiene facultades de juez y por lo tanto no puede ordenar a la aseguradora reintegros o devoluciones de dinero.

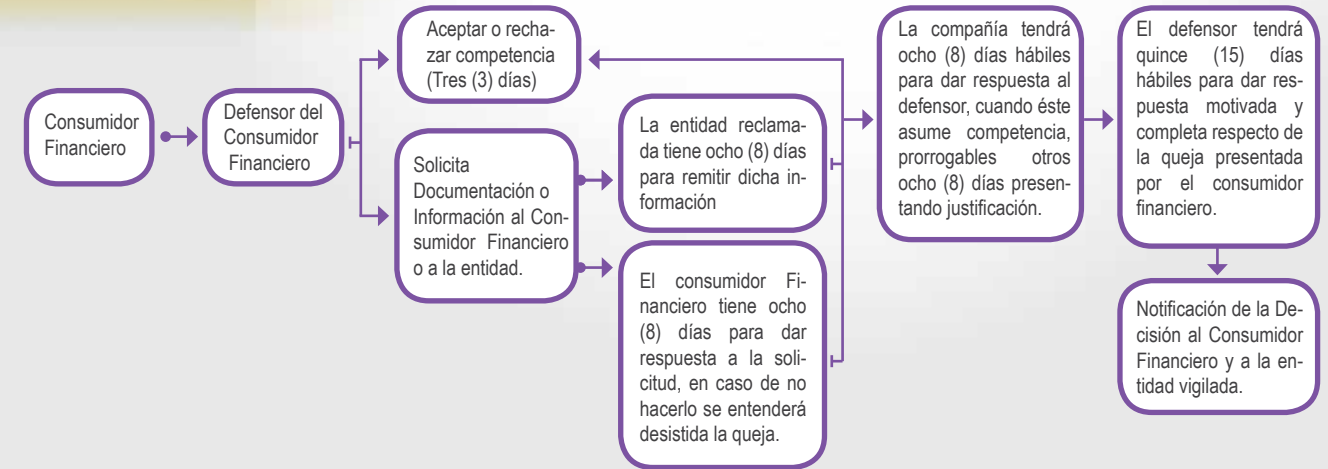
¿QUÉ APRENDIMOS DE LO ANTERIOR?



Algunos de los derechos de los clientes de las compañías de seguros son:

1. Obtener respuesta a sus preguntas sobre la póliza de seguro, el proceso de reclamación y demás aspectos relacionados con el vínculo entre el cliente y la compañía de seguros.
2. Conocer el precio del seguro y los costos derivados de éste como comisiones, por ejemplo.
3. Recibir explicación clara sobre el seguro y aclaración sobre cualquier duda relacionada con el mismo.
4. Recibir la debida atención e información de parte del personal de la compañía de seguros.
5. Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera clara y oportuna.
6. Escoger libremente la compañía de seguro con la que desea asegurarse.
7. Recibir educación sobre los derechos y obligaciones de los consumidores financieros así como sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

Pasos para presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero:



En cualquier etapa del trámite el Defensor del Consumidor Financiero podrá actuar como conciliador. En estos casos se suspende el trámite ordinario del defensor y se citará a audiencia de conciliación.



Esta charla ha sido muy útil, ahora entiendo mejor qué son los riesgos, cómo afectan nuestro bolsillo, la importancia de estar preparados y el funcionamiento de los seguros.

Tan pronto salga de acá le comentaré a mi familia sobre esta charla y pensaremos sobre la forma en la que estamos enfrentando nuestros riesgos y nuestro futuro.

Es muy importante que hablen sobre sus necesidades de seguros con sus familias, que le pregunten a alguien cercano sobre su experiencia con los seguros y que hablen con un asesor de una compañía de seguros para que pueda ampliarles la información.

(Meses después en el barrio de Ana y Julia)

Estamos transmitiendo en directo desde el barrio El Diamante y todo parece ser tristeza y desolación. Los fuertes vientos que azotan a la ciudad y las continuas lluvias y granizadas provocaron que cientos de casas se inundaran. ¿Cuéntenos que le pasó a usted?

Estaba trabajando y cuando llegué en la noche vi toda mi casa inundada. Las granizadas y los vientos dañaron el tejado y destruyeron el trabajo de muchos años.

María 

¿Y ahora qué?

Ana 

Por fortuna mi comadre Julia hace un tiempo me contó sobre los seguros, y hoy tengo mi casita asegurada.

María 

Eso significa qué...

Ana 

Significa que con la indemnización que me dará la compañía de seguros podré reparar los daños y seguir mi vida adelante con la tranquilidad de saber que ante las emergencias a mi lado tendré una compañía de seguros para protegerme en los momentos más difíciles.

María 

Este es un caso más de un colombiano que cómo usted o cómo yo decidió estar protegido, y ¿usted está seguro? Protéjase.

 Fin.

Julia 

Pensé que los seguros eran complicados e imposibles de comprender, pero ahora entiendo su funcionamiento y los conceptos básicos. Ahora me siento más preparada para decidir si la protección que ofrece un seguro vale la pena para mí y mi familia.

Martín 

Ya saben también que no todos los seguros son iguales. Vale la pena hacer el esfuerzo de entender lo que hace diferente a un seguro de otro y asegurarse de entender todas las condiciones a la hora de comprar un seguro, por eso es importante que se informen y asesoren previamente.

Julia 

Gracias profesor Martín, hoy ya entiendo la importancia de estar asegurada y de protegerse. Es una lástima que Ana no nos hubiera acompañado.

Martín 

Como amiga de Ana, es su responsabilidad doña Julia contarle lo que aprendió el día de hoy, recuerde que un buen consejo puede cambiarnos la vida para bien.

Julia 

Es cierto, así lo haré.



ALGUNOS CONCEPTOS BÁSICOS

Asegurado: Es la persona que puede resultar afectada por daños de una propiedad, por una enfermedad o la muerte, entre otros eventos inesperados

Amparo o cobertura: Los riesgos o eventos que están cubiertos en un seguro y por los cuales, una vez estos riesgos ocurran, se paga una indemnización.

Beneficiario: Es la persona que tiene derecho a recibir la indemnización o pago cuando ocurra el evento asegurado.

Deducible: Monto de dinero que no recibe el afectado por un evento cubierto por un seguro. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir el riesgo con los asegurados para que sean cuidadosos con sus bienes y también para evitar que se presenten muchas reclamaciones por montos muy pequeños.

Exclusión: Condición específica señalada en la póliza de seguro que no queda cubierta y por la cual el seguro no paga ninguna indemnización.

Elegibilidad: Regla que establece quién puede comprar un seguro. Por ejemplo, algunos seguros pueden tener restricciones de edad que impidan comprar un seguro a personas por encima o por debajo de cierta edad o con antecedentes de una enfermedad, caso en el cual se denomina preexistencia.

Indemnización y/o beneficios: El monto que será pagado, o el beneficio que será otorgado, por la compañía de seguros a la persona que presente una reclamación después de haber ocurrido el riesgo, el daño o la pérdida.

Período de carencia o de espera: El tiempo que una persona debe esperar antes de que su seguro entre en vigencia. Por ejemplo, en algunos seguros de vida hay un tiempo de espera antes de que se pueda usar el seguro para disminuir el riesgo de que alguien que esté próximo a morir compre un seguro.

Póliza: El documento que le entrega la compañía a quien toma el seguro y en el que aparecen las condiciones del contrato de seguro.

Prima: La cuota de dinero que paga quien toma el seguro.

Reclamación: Una solicitud de pago o indemnización después de haber ocurrido un evento o emergencia que estaba asegurada.

Renovación: Acto por el cual quien toma un seguro decide continuar con su seguro por un periodo más.

Siniestro: Es la ocurrencia de una emergencia que está cubierta por un seguro.

Valor asegurado: El monto máximo de dinero que puede recibir el afectado por un daño o pérdida.

Vigencia: Tiempo de duración del seguro, es decir, el tiempo durante el cual se cubre el riesgo.



PREGUNTE A SU ASESOR

A continuación encontrará algunas preguntas claves que deberá hacer a su asesor de seguros cuando decida comprar un seguro.

Beneficiario

- ¿A quién se puede nombrar como beneficiario?
- ¿Cuántos beneficiarios se pueden nombrar?

Cobertura

- ¿Qué tipo de eventos cubre el seguro?

Deducible

- ¿Cuál es el monto del deducible?
- ¿Este monto cambia en algún momento?

Elegibilidad

- ¿Qué pasa si yo no cumplo una condición para poder tomar el seguro, como por ejemplo, la edad, o el estado de salud, y sin embargo me aseguro?

Exclusión

- ¿Qué eventos se nombran como exclusiones en la póliza?

Indemnización y/o beneficios

- ¿Qué beneficios o indemnización recibiré si sufro una pérdida o daño que estaba asegurado?

Período de carencia

- ¿Cuándo entra en vigencia el seguro después de pagar la primera cuota?
- ¿Qué pasa si algo me sucede durante el período de espera? ¿Tengo derecho a algún beneficio?



Póliza

- ¿Qué pasa si a la hora de tomar un seguro me preguntan algo como, por ejemplo, mi estado de salud y yo no digo la verdad?

Prima

- ¿Cuál es el monto de la prima o cuota del seguro que debo pagar?
- ¿Cómo se debe pagar (en efectivo, descontada de un préstamo, etc.)?
- ¿Cada cuánto debo pagar la prima o cuota del seguro (mensual, anual, etc.)?

Reclamación

- ¿Cómo debo presentar una reclamación?
- ¿Qué tipo de documentos se necesitan?
- ¿Cuándo se debe presentar una reclamación?
- ¿En cuánto tiempo me deben contestar la reclamación?

Valor asegurado

- ¿Cuál es el valor asegurado?
- ¿El valor asegurado siempre será el mismo o cambia con el tiempo?
- ¿Si el valor asegurado cambia debo informar a la compañía de seguros?
- ¿Si el valor asegurado cambia puede cambiar el valor de la prima del seguro?





PON A PRUEBA LO APRENDIDO

1. USAR CREDITO O AHORRO PARA SUPERAR EMERGENCIAS

Suponga que las familias de los siguientes casos tienen una fuente de crédito y un pequeño ahorro. Ante las emergencias usted debe recomendarles qué hacer, si usar sus ahorros o pedir un crédito. Sólo puede escoger una opción.

- a.** El hijo menor de María y Enrique está enfermo. El médico ordenó hospitalizarlo y le formuló medicamentos. Los padres deben pagar \$60.000 para la medicinas.

Crédito Ahorro

- b.** Alex trabaja como carpintero y sus ingresos son la principal fuente de sustento de la familia. Él se cayó de una escalera y se fracturó un brazo. Los médicos le dijeron que no va a poder trabajar durante dos meses.

Crédito Ahorro

2. SEGUROS: FALSO O VERDADERO

A continuación encontrará algunas reflexiones, usted debe escoger si son falsas o verdaderas según corresponda:

- a.** El ahorro es suficiente para cubrir los gastos de emergencias graves.

Falso Verdadero

- b.** Si tenemos hijos, especialmente pequeños, es conveniente tener un seguro de vida que garantice que cuando alguno de los padres falte ellos puedan continuar con sus proyectos y no vean afectada su calidad de vida.

Falso Verdadero

- c.** Pedro compró un seguro para proteger su casa en caso de inundación. Pedro está tranquilo, pues el seguro protege su casa de todo tipo de daño.

Falso Verdadero

- d.** Julia compró un seguro para proteger su casa de un posible terremoto. Un día un fuerte temblor destruyó su casa y su compañía de seguros le pagó. El esposo de Julia estaba feliz porque creía que con el dinero podrían comprar no sólo una casa sino también un carro y darse unas buenas vacaciones. Por fin el esposo de Julia va a poder cumplir sus sueños.

Falso Verdadero

- e.** Luis, después de muchos años, terminó de pagar el taxi con el que mantiene a su familia. Su taxi le fue robado y no lo tenía asegurado. Luis va a tener que empezar de ceros. Si uno tiene una propiedad que le genera ingresos, por ejemplo, equipos, un puesto en el mercado o un vehículo, lo mejor es asegurarla.

Falso Verdadero

- f.** Luz hacía helados en su casa para vender y con eso mantenía a su familia. Un día su casa se inundó y ella estaba muy feliz de que sus neveras se hubieran dañado con la inundación pues las tenía aseguradas, y por fin, con la indemnización que le daría su compañía de seguros ella iba poder conocer la playa. Si se pierden bienes asegurados, especialmente los que nos ayudan a generar ingresos, lo mejor que se puede hacer cuando se recibe el pago del seguro es gastarlo en esos gustos que tanto soñamos.

Falso Verdadero



¿Está usted seguro?
¡Protéjase!

¿Cómo Contactarnos?

Para más información y participar en los talleres de educación en seguros puede escribir al correo electrónico fundaseg@fasecolda.com

Para conocer más sobre seguros y consultar las compañías de seguros ingresar a la página web www.fasecolda.com ó www.laloteriadela vida.com

