

SEGURO
DE RENTA
VITALICIA



Viva Seguro

Programa de Educación Financiera

fisecolda

ÍNDICE

Presentación	1
El Sistema General de Pensiones	2
¿Qué es el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS)?.....	3
¿Cuáles son los motivos por los cuales se puede acceder a una pensión en Colombia en el régimen de RAIS?	4
¿Qué modalidades de pensión existen?.....	5
¿Qué es una Renta Vitalicia?	6
¿Quiénes pueden ser los beneficiarios y cuál es el beneficio que reciben?	7
¿La Renta Vitalicia es una pensión o un seguro?	8
¿Si la Renta Vitalicia es un seguro, qué riesgos cubre?	8
Riesgo de extralongevidad	8
Riesgo financiero	10
Riesgo de pérdida del valor adquisitivo	11
¿Cuánto cuesta una Renta Vitalicia y cómo se paga?	12
¿Es posible terminar el contrato con la compañía de seguros que emitió la Renta Vitalicia?	13
¿Cuáles son las principales diferencias entre las siete modalidades de pensión ofrecidas?	13
Retiro Programado	14
Renta Vitalicia Inmediata	14
Retiro Programado con Renta Vitalicia Diferida	15
Renta Temporal Cierta con Renta Vitalicia de Diferimiento Cierto	15
Renta Temporal Variable con Renta Vitalicia Diferida	15
Retiro Programado sin Negociación del Bono Pensional	16
Renta Temporal Variable con Renta Vitalicia Inmediata	16
¿Cuál modalidad es más conveniente?	17
¿Cuáles son los derechos que tiene el tomador y/o asegurado frente a una compañía de seguros?...	18
¿Qué deberes tiene el tomador y/o asegurado frente a la compañía de seguros?.....	19
¿Cómo debe actuar el tomador y/o asegurado cuando considera que la compañía de seguros no está protegiendo sus derechos?	20
¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?	20
¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?	21
¿Dónde se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero?	23
Glosario de términos	24

Presentación

Con el ánimo de propiciar un mayor entendimiento de los seguros en la población y así favorecer la adopción de decisiones informadas a la hora de administrar los riesgos, las Compañías de Seguros, a través de la Federación de Aseguradores Colombianos, FASECOLDA, vienen adelantando el Programa de Educación Financiera Viva Seguro.

Como parte del programa, FASECOLDA presenta la Guía del Seguro de Renta Vitalicia, la cual busca explicar de manera sencilla los aspectos fundamentales del aseguramiento de los riesgos asociados a esta póliza, y está dirigida a personas naturales, empleadores, intermediarios de seguros y demás interesados en el tema. Adicionalmente, esta guía le permitirá al lector identificar cuáles son sus derechos y deberes como asegurado, así como los mecanismos dispuestos en la ley para su protección.

FASECOLDA advierte que lo consignado en el presente documento no reemplaza el proceso que las partes interesadas deben adelantar al momento de celebrar un contrato de seguros. Los procesos de suscripción tienen particularidades que son únicas a cada persona y a cada aseguradora, por esta razón, el contenido del presente documento es meramente ilustrativo.

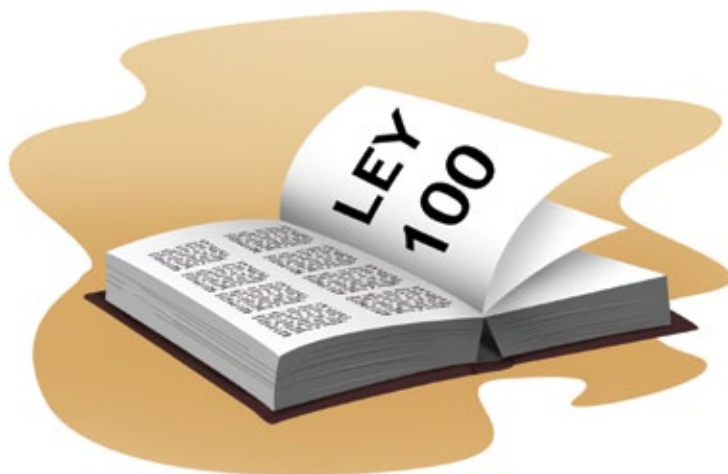
FASECOLDA no se hace responsable por el uso que se realice de esta Guía en el proceso de suscripción y/o reclamación, ni por las consecuencias generadas por su inadecuada utilización. Esta Guía no reemplaza los clausulados de las pólizas de seguros que se ofrecen en el país, ni compromete la opinión de las compañías de seguros.

El presente documento está basado en los estándares técnicos y jurídicos vigentes al momento de su publicación y puede ser consultado y descargado de la página web del Programa de Educación Financiera de Fasecolda www.vivasegurofasecolda.com.

El Sistema General de Pensiones

La Ley 100 de 1993 creó el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia el cual está compuesto por el Sistema General de Pensiones, el Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Sistema General de Riesgos Profesionales y los Servicios Sociales Complementarios. Las Leyes 797 y 860 de 2003 reformaron algunos aspectos de la Ley 100 de 1993, dictaron y adoptaron otras disposiciones referentes a este tema, al igual que el Acto Legislativo 01 de 2005.

El Sistema General de Pensiones a su vez se divide en dos Regímenes con características diferentes: El Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida (RPM) y el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS). Los afiliados pueden escoger el régimen al cual quieren pertenecer, y cada cinco años pueden cambiarse de régimen siempre y cuando les falten por lo menos 10 años para pensionarse. Esta guía se concentra en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), ya que es en este régimen en el cual se ofrecen las rentas vitalicias.



¿Qué es el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS)?

El RAIS es administrado por las Administradoras de Fondos de Pensiones o AFP. Actualmente en Colombia hay varias Administradoras autorizadas y vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Los afiliados al RAIS pueden escoger libremente la AFP a la cual cotizarán y pueden trasladarse entre AFP cada seis meses.

El RAIS, como su nombre lo indica, es un régimen de ahorro en el cual cada persona tiene una cuenta de ahorro individual (CAI). Esta cuenta contiene los aportes realizados por el afiliado, su empleador (si son dependientes) y los rendimientos que se derivan de ellos. Los afiliados reciben información periódica sobre sus ahorros y los rendimientos obtenidos, de tal forma que hay un control total sobre los ahorros.

El objetivo de la cuenta de ahorro individual (CAI) de cada afiliado al RAIS es el de generar acumulación de ahorro a través de los aportes y sus rendimientos. Estos últimos dependen del fondo de pensiones obligatorias que se haya seleccionado en la AFP: fondo conservador, fondo moderado y fondo de alto riesgo.



¿Cuáles son los motivos por los cuales se puede acceder a una pensión en Colombia en el RAIS?

- **Pensión de Vejez:** Los afiliados al RAIS tendrán derecho a una pensión de vejez, a la edad que escojan siempre y cuando el capital acumulado en su cuenta de ahorro individual les permita obtener una pensión mensual superior al 110% del salario mínimo mensual legal vigente (SMLMV) a la fecha de expedición de la Ley 100 de 1993, reajustado anualmente según la variación del IPC certificado por el DANE (sin ser inferior nunca al SMMLV).

Los afiliados que a los 62 años de edad, si son hombres, y a los 57 si son mujeres, no hayan alcanzado el capital suficiente para generar una pensión de 1 SMLMV y cuenten con más de 1150 semanas de cotización tendrán derecho a que el Fondo de Garantía de Pensión Mínima les complemente la parte que haga falta para obtener dicha pensión.

- **Pensión de sobrevivencia:** Es la pensión que deja el afiliado/pensionado a sus beneficiarios al morir, siempre y cuando cumpla los requisitos establecidos en la ley.
- **Pensión de invalidez:** Es la pensión que se genera cuando el afiliado es reconocido como inválido, es decir que tenga una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en la ley.



¿Qué modalidades de pensión existen?

Aquellas personas que cuenten con un capital que les permita obtener una pensión superior al 110% de un SMLMV, podrán escoger entre 7 (siete) modalidades de pensión:

- Retiro programado
- Renta vitalicia inmediata
- Retiro programado con renta vitalicia diferida
- Renta temporal cierta con renta vitalicia de diferimiento cierto
- Renta temporal variable con renta vitalicia diferida
- Retiro programado sin negociación del bono pensional
- Renta temporal variable con renta vitalicia inmediata

En ningún caso la pensión otorgada bajo cualquiera de estas modalidades podrá ser inferior a 1 SMLMV. El monto de la pensión dependerá del capital ahorrado, de la modalidad seleccionada, de la aseguradora escogida, de la edad y sexo del pensionado y sus beneficiarios.

Los pensionados bajo cualquier modalidad de pensión cuentan con un auxilio funerario que ofrece a la persona que compruebe haber sufragado los gastos de entierro de un pensionado el valor equivalente a una mesada pensional, con un valor mínimo de 5 SMLMV y un valor máximo de 10 SMLMV.



¿Qué es una Renta Vitalicia?

Una Renta Vitalicia es un seguro mediante el cual las personas que reúnen el capital para pensionarse, autorizan a su AFP a trasladar a la Compañía de Seguros que elijan el saldo acumulado en la cuenta de ahorro individual compuesto por la sumatoria de los aportes ahorrados en sus cotizaciones junto con rendimientos, el bono pensional si lo hubiere y el valor indemnizado por el seguro previsional en caso de pensión de sobrevivencia e invalidez. El monto total trasladado a la compañía aseguradora se conoce bajo el concepto de Prima Única, y se paga una sola vez.

Una vez emitida la póliza de Renta Vitalicia, se generan pagos periódicos mensuales llamados mesadas de forma vitalicia con base en la regulación vigente.

La pensión será indexada al IPC, es decir que se incrementará cada año con el IPC, o al incremento del SMLMV en caso de que ésta sea de Salario Mínimo para garantizar que la pensión no sea nunca inferior al SMLMV.

La pensión se paga de forma vitalicia, esto quiere decir que el pensionado recibirá mensualmente la pensión hasta su muerte. Una vez el pensionado fallece sus beneficiarios de ley tendrán derecho a recibir la pensión bajo ciertas condiciones que se explican más adelante.



¿Quiénes pueden ser los beneficiarios y cuál es el beneficio que reciben?

Podrán ser beneficiarios de la pensión mensual de sobrevivencia las siguientes personas del grupo familiar:

El cónyuge o compañero(a) permanente siempre y cuando acredite haber tenido vida marital hasta la muerte del pensionado y haber convivido no menos de cinco años continuos con anterioridad a su muerte.

La pensión otorgada es de por vida, salvo que el cónyuge o compañero tenga menos de 30 años al momento de la muerte y no tenga hijos, en cuyo caso la pensión será por 20 años.

Los siguientes familiares pueden ser beneficiarios siempre y cuando dependan económicamente del pensionado:

- Los hijos menores de 18 años o menores de 25 años que estén estudiando.
- Los hijos inválidos.
- A falta de cónyuge e hijos con derecho, los padres.
- A falta de cónyuge, hijos con derechos y padres, los hermanos inválidos.

La pensión de sobrevivencia equivale al 100% de la pensión que estaba recibiendo el pensionado en el momento de su muerte. Esta pensión se reparte entre los beneficiarios de ley.



¿La Renta Vitalicia es una pensión o un seguro?

En la práctica la Renta Vitalicia se asemeja a una pensión debido a que es un pago mensual que el pensionado recibirá hasta su muerte y se incrementa con el IPC o con el incremento del SMLMV. Sin embargo, la Renta Vitalicia es un seguro ofrecido únicamente por compañías aseguradoras por lo cual ofrece todas las garantías de un contrato de seguro.

¿Si la Renta Vitalicia es un seguro, qué riesgos cubre?

La Renta Vitalicia cubre varios riesgos de los cuales no siempre somos conscientes, por eso es tan importante entenderlos.

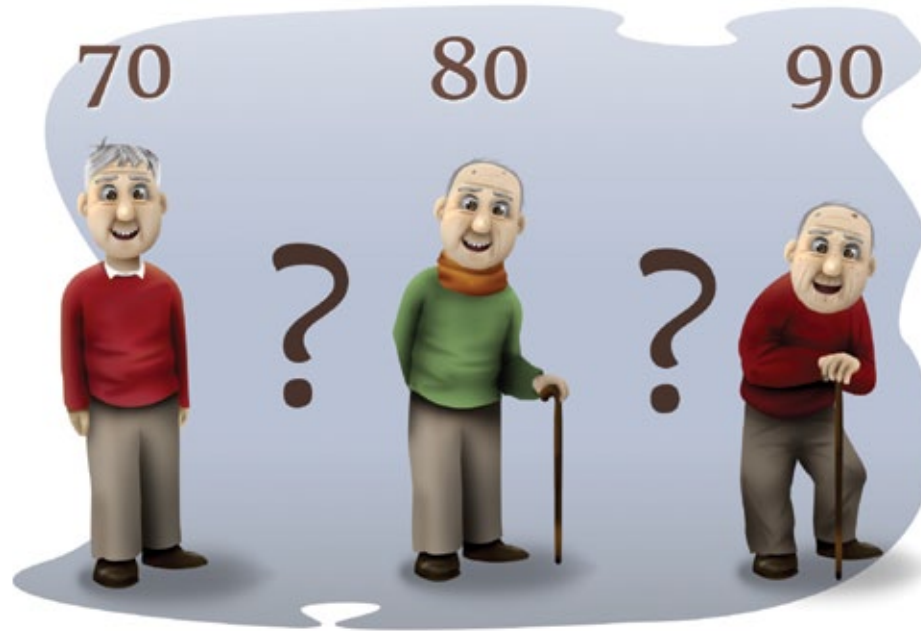
● Riesgo de extralongevidad

Es el riesgo de vivir más tiempo del previsto y que se agoten las reservas financieras con las que se contaba para la pensión.

Ejemplo:

El siguiente ejemplo ilustra lo que podría pasar cuando no se cuenta con una renta vitalicia que cubre el riesgo de extralongevidad.





Pedro tiene 60 años y cuenta con \$200 millones en su cuenta de ahorro individual (CAI) en su AFP. Pedro decide ir retirando un monto constante todos los meses. Para saber cuánto debe retirar debe asumir que va a vivir hasta cierta edad, miremos cómo afecta su decisión:

- Si Pedro estima que vivirá hasta los 75 años, podría retirar mensualmente \$1.111.111 pesos.
- Si por el contrario, Pedro cree que vivirá hasta los 85 años, sólo podrá retirar \$666.667 pesos mensuales.



- Si Pedro quisiera estar seguro que va a tener fondos hasta el último momento de su vida debería asumir que vivirá hasta los 110 años, en ese caso sólo podrá retirar \$33.333 pesos mensuales, monto claramente insuficiente para vivir.

En los primeros dos casos, si Pedro llegara a vivir tan sólo 1 año más del esperado, ese año no tendría dinero para subsistir. En el último caso, aunque siempre tendrá dinero, el monto es muy bajo y adicionalmente corre el riesgo de morir antes no pudiendo disfrutar de todo su dinero.

El riesgo de extralongevidad es un riesgo al que todos estamos expuestos, sobre el cual no tenemos control y que usualmente nos afecta cuando estamos en nuestros últimos años, por eso es tan importante tratar de cubrirlo a través de un seguro de Renta Vitalicia, el cual cubre este riesgo y permite recibir un monto de pensión acorde con el capital disponible para pensionarse sin preocuparse de hasta qué edad alcanza el capital o de si se vive más tiempo de lo esperado.

● Riesgo financiero

El riesgo financiero es el que se deriva del manejo del dinero. En el ejemplo anterior, asumimos que el dinero en la cuenta de ahorro individual no produce intereses, sin embargo en la realidad, el dinero se puede invertir y generar rendimientos que pueden permitir que los pagos sean mayores o por más tiempo.

Desafortunadamente, cuando se invierte dinero es posible que el resultado no sea siempre positivo, y que después de la inversión se cuente con menos dinero que al inicio, generando así pensiones por menos tiempo o con un valor inferior al del año anterior.



Al comprar una Renta Vitalicia quien administra y gestiona el riesgo financiero es la compañía aseguradora, sin importar el resultado de las inversiones, el pensionado siempre recibirá su pensión mensualmente por el monto acordado.

● Riesgo de pérdida del valor adquisitivo

Otro punto que no se mencionó en el ejemplo es la pérdida del valor adquisitivo del dinero. En el primer caso, una pensión de \$1.111.111 hoy, no permitirá adquirir las mismas cosas en 15 años, a menos de que este valor se actualice con el IPC todos los años.

En el ejemplo de Pedro, él habría podido asumir que la inflación durante los próximos 15 años sería de 3%, sin embargo, cada año que este valor no sea exacto generará una inestabilidad en sus cuentas, lo que al final puede causar que el dinero en la cuenta se agote antes de lo previsto o, en el mejor de los casos, permita pagar mesadas adicionales.

Al comprar una Renta Vitalicia, al igual que con el riesgo financiero, quien administra y gestiona el riesgo de la pérdida del valor adquisitivo es la compañía de seguros, el pensionado recibirá una pensión actualizada con el IPC todos los años, asegurándose así que tanto a los 60 años como a los 100 su pensión le permitirá conservar su estilo de vida.



¿Cuánto cuesta una Renta Vitalicia y cómo se paga?

El valor de una Renta Vitalicia depende de muchos factores como por ejemplo :

- Las edades de los pensionados y los beneficiarios,
- El monto de la pensión,
- El número de pagos que se realicen al año,
- Si la pensión es de SMLMV o no,
- Si el pensionado es hombre o mujer, entre otros.

Para las pensiones de Ley 100 de vejez, usualmente el cálculo se hace a la inversa, es decir que el afiliado le otorga a la compañía aseguradora el capital ahorrado en su Cuenta de Ahorro Individual en el RAIS y el bono pensional cuando este exista y ésta calcula el monto de la pensión que le puede otorgar de acuerdo a sus características y las de sus beneficiarios.

Para las pensiones de Invalidez y Sobrevivientes el proceso es contrario al de vejez, la mesada depende del Ingreso Base de Liquidación y de un porcentaje de acuerdo a las semanas de cotización y a la pérdida de capacidad laboral si la pensión es de invalidez. Una vez la mesada se encuentra definida la aseguradora determina la Prima Única necesaria, la cual se cubre con el monto de la Cuenta de Ahorro Individual, el bono pensional cuando exista y el valor pagado por el seguro previsional.

En la mayoría de los casos el afiliado debe manifestarle a su AFP el deseo de tomar una Renta Vitalicia. El pago a la aseguradora se hace en un sólo monto (Prima Única) y las condiciones quedan establecidas desde el inicio. En caso de que haya un cambio en los beneficiarios, se puede hacer un recálculo de la pensión otorgada.



¿Es posible terminar el contrato con la compañía de seguros que emitió la Renta Vitalicia?

Dada la naturaleza del seguro de Renta Vitalicia, una vez ésta es adquirida no se puede dar por terminada por ninguna de las dos partes. Así como el pensionado está asegurado de por vida, la compañía de seguros también cuenta con la garantía de que el contrato es irrevocable.

¿Cuáles son las principales diferencias entre las siete modalidades de pensión ofrecidas?

Existen varias diferencias entre las modalidades ofrecidas que se derivan en gran parte de los riesgos que cada una cubre y los beneficios que ofrecen a los pensionados.

A continuación se explican las siete modalidades de pensión actualmente autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.



● Retiro Programado:

El retiro programado es una modalidad de pensión que ofrecen las AFP. Bajo esta modalidad el dinero permanece en la cuenta del afiliado y se realizan retiros periódicos para el pago de las mesadas. La cuenta de ahorros es invertida por la AFP generando así intereses para los afiliados.

Esta modalidad ofrece algunas ventajas a los pensionados. Por ejemplo, usualmente la mesada ofrecida es superior a la ofrecida bajo la modalidad de Renta Vitalicia en el momento inicial debido a que la AFP no asume ningún riesgo. Así mismo, en caso de que los rendimientos financieros sean altos, permite que el pensionado obtenga mejoras en su pensión, y en caso de que el afiliado fallezca antes del tiempo esperado, la masa sucesoral tiene acceso a la totalidad del capital de la cuenta de ahorro. Adicionalmente, es posible cambiar de la modalidad de retiro programado a la de Renta Vitalicia en cualquier momento, siempre y cuando el monto con el que se cuente en la CAI permita acceder a una Renta Vitalicia de por lo menos 1 SMLMV.

La gran desventaja de esta modalidad consiste en que el riesgo de extralongevidad, el riesgo financiero y el de pérdida de valor adquisitivo quedan en manos del pensionado, de tal forma que bajo escenarios de rendimientos financieros bajos, altas inflaciones o una larga vida, el pensionado queda completamente desprotegido.

● Renta Vitalicia Inmediata:

Cómo se mencionó anteriormente la Renta Vitalicia cubre el riesgo de extralongevidad, el riesgo financiero y el riesgo de pérdida del valor adquisitivo. Consiste en el pago vitalicio de una mesada indexada con el IPC o el SMLMV en caso de que la pensión sea de salario mínimo. El pago se hace desde el momento en el que se contrata la Renta Vitalicia y por eso se denomina inmediata.



● Retiro Programado con Renta Vitalicia Diferida:

La principal diferencia entre la Renta Vitalicia inmediata y la Renta Vitalicia diferida es que la primera comienza desde el momento en el cual el afiliado se pensiona y la segunda empieza un periodo después, el cual es definido por el afiliado. Bajo esta modalidad, entre el momento en el que empieza la Renta Vitalicia diferida y el afiliado se pensiona, éste se encuentra bajo la modalidad de retiro programado.

En esta modalidad el pensionado puede disfrutar de los beneficios ofrecidos por la modalidad de Renta Vitalicia, cubriéndose de los riesgos de extralongevidad, financiero y de pérdida de poder adquisitivo después de cierto periodo, y de los beneficios ofrecidos por el retiro programado en los primeros años de su jubilación.

● Renta Temporal Cierta con Renta Vitalicia de Diferimiento Cierto:

Bajo esta modalidad el pensionado contrata con una compañía aseguradora dos productos que se unen. El primer producto es una renta temporal cierta, la cual ofrece una mesada pensional definida, no sujeta a variaciones, por un periodo definido por el pensionado durante el cual si uno de los beneficiarios fallece existe devolución de parte del dinero de la prima única.

El segundo producto es una Renta Vitalicia diferida, la cual empieza a funcionar una vez finaliza el periodo definido para la renta temporal cierta y siempre y cuando el pensionado y los beneficiarios sigan con vida.

● Renta Temporal Variable con Renta Vitalicia Diferida:

Bajo esta modalidad el pensionado selecciona la modalidad de retiro programado durante un periodo específico de tiempo. Durante ese tiempo tendrá a su cargo el riesgo de mercado y de pérdida del poder adquisitivo, sin embargo debido a que el periodo es temporal, no está sujeto al riesgo de extralongevidad. Debido a los cambios en los rendimientos financieros no es posible fijar el valor de la renta temporal por lo cual se denomina variable.

Adicionalmente, contrata con una compañía aseguradora una Renta Vitalicia diferida, la cual empieza a funcionar una vez finaliza el periodo definido para la renta temporal variable y siempre y cuando el pensionado y los beneficiarios sigan con vida. De esta forma el pensionado y sus beneficiarios quedan cubiertos contra todos los riesgos al finalizar el periodo temporal.

● Retiro Programado sin Negociación del Bono Pensional:

Esta modalidad está a cargo de las AFP y consiste en la opción de pensionarse bajo la modalidad de retiro programado cuando aún no se ha negociado el bono pensional.

● Renta Temporal Variable con Renta Vitalicia Inmediata:

Bajo esta modalidad el pensionado recibe durante un periodo de tiempo, previamente definido por él, dos montos, uno proveniente de la AFP bajo la modalidad de retiro programado, en donde se encuentran una parte de su saldo de la CAI y uno proveniente de una compañía aseguradora con quien se compró una Renta Vitalicia Inmediata, con la parte restante de su saldo en la CAI y el bono pensional. La suma de estos dos montos es la mesada pensional. Al finalizar el periodo temporal, el pensionado recibirá únicamente el valor de la Renta Vitalicia Inmediata.



¿Cuál modalidad es más conveniente?

La respuesta a esta pregunta depende únicamente del pensionado. Cada modalidad ofrece sus ventajas y sus desventajas y debido a la relevancia del tema se aconseja que se midan los riesgos de cada una de manera cuidadosa.

Recuerde que aunque la decisión de la modalidad se debe hacer en un momento específico, las consecuencias de la decisión serán para el resto de la vida, por ello es importante que se asesore bien y pregunte, esto le ayudará a tomar una decisión bien informada. Tome en cuenta quién otorga cada uno de los componentes de las modalidades de pensión anteriormente explicadas y acérquese a las compañías aseguradoras o a las AFP para mayor información.



¿Cuáles son los derechos que tiene el tomador y/o asegurado frente a una Compañía de Seguros?

La ley ha otorgado algunos derechos a los consumidores financieros, entre los cuales se encuentran los clientes de una entidad aseguradora, al tiempo que ha establecido mecanismos para su protección. Algunos de esos derechos son:

- 1. Preguntar y Conocer:** Obtener respuesta a sus preguntas sobre la póliza de seguros, el proceso de reclamación y demás aspectos relacionados con el vínculo entre el cliente y la compañía de seguros.
- 2. Información de precios:** Conocer el valor de la prima única bajo cada modalidad, al igual que las mesadas que se otorgarán.
- 3. Claridad:** Recibir información clara, veraz y oportuna de parte del personal de la compañía de seguros y/o el intermediario de seguros.
- 4. Peticiones, Quejas y Reclamos:** Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera oportuna.
- 5. Libre Elección:** Escoger libremente la compañía de seguros con la cual desea asegurarse.
- 6. Calidad:** Recibir productos y servicios con calidad y seguridad.
- 7. Póliza:** Recibir la póliza de seguros o el certificado de la póliza según corresponda.
- 8. Educación:** Recibir educación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores financieros, así como sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

¿Qué deberes tiene el tomador y/o asegurado frente a la compañía de seguros?

Así como la ley ha otorgado ciertos derechos a los asegurados, y en general a todos los consumidores financieros, también de ellos se espera el cumplimiento de ciertos deberes, entre ellos:

1. Informarse adecuadamente sobre el producto, indagando sobre las condiciones de aseguramiento, las limitaciones de coberturas y el costo.
2. Observar las instrucciones y recomendaciones sobre el producto con el que se cuenta.
3. Pagar cumplidamente el precio del seguro o la prima.
4. Entregar los documentos que la compañía requiera de la persona o de sus beneficiarios.
5. Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, así como conservar las copias de dichos documentos.
6. Informarse sobre los medios que dispone la entidad para presentar solicitudes, quejas o reclamos.
7. Cumplir con las garantías que se hayan pactado en el contrato de seguros. Las garantías son los compromisos que debe mantener el asegurado durante la vigencia del contrato y que han sido pactadas expresamente entre las partes. Por ejemplo, se podría establecer como garantía la realización de un examen médico cada seis meses.
8. Informar en caso de cambios: Se debe informar a la aseguradora de manera inmediata en caso de cualquier cambio en los asegurados, por ejemplo inclusiones o exclusiones de beneficiarios o el fallecimiento del pensionado o su cónyuge.

¿Cómo debe actuar el tomador y/o asegurado cuando considera que la compañía de seguros no está protegiendo sus derechos?

Los tomadores y/o asegurados que sientan vulnerados sus derechos pueden presentar sus quejas directamente en la compañía de seguros, ante la oficina del Defensor del Consumidor Financiero de la compañía o en la Dirección de Protección al Consumidor de la Superintendencia Financiera. Las quejas pueden ser presentadas simultáneamente en las tres instancias o en una o dos de ellas y en el orden que desee.

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?

El Defensor del Consumidor Financiero 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 compañía en la medida de su competencia.



¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?

Existen tres mecanismos para presentar una queja o un reclamo:

1. Directamente a la entidad: La ley no ha previsto un trámite en particular. El afectado puede tramitar su queja por escrito ante la compañía de seguros y ésta, de acuerdo con sus políticas, informará sobre el plazo y procedimientos que se surtirán para dar respuesta a la inquietud.

2. Oficina del Defensor del Consumidor Financiero: Se debe hacer por escrito. El afectado puede remitir la queja al Defensor o radicarla en las oficinas, sucursales o agencias de la compañía de seguros, caso en el cual, ésta deberá trasladar la queja al Defensor dentro de los tres días hábiles siguientes.

Una vez el Defensor reciba la queja, tendrá un plazo de tres días hábiles para responder si es o no competente para atender la queja. De igual manera, el Defensor deberá informar si requiere mayor información. De ser este el caso, el interesado tendrá ocho días hábiles para entregar la información. Según este procedimiento, el Defensor le pedirá a la compañía de seguros que explique su actuación en un máximo de ocho días.



Una vez la compañía de seguros envía la información solicitada por el Defensor, éste la evaluará y resolverá la queja en un plazo de ocho días. El defensor comunicará la decisión tomada al cliente y a la compañía de seguros un día hábil después.

3. En la Dirección de Protección al Consumidor de la Superintendencia Financiera. La queja puede presentarla por escrito en la Calle 7 No. 4 - 49 oficina 109 en Bogotá, al fax (1) 3505707 o al correo electrónico super@superfinanciera.gov.co. La Superintendencia trasladará la queja a la compañía de seguros y ésta tendrá 15 días hábiles para responder al cliente con copia a la Superintendencia. Si la Superintendencia 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.

En el caso que la Superintendencia considere que no se ha dado la solución al cliente, ésta iniciará de manera independiente las actuaciones correspondientes.

Información necesaria para presentar una queja

- Nombres y apellidos completos.
- Documento de identidad.
- Dirección y ciudad.
- Teléfono y correo electrónico.
- Nombre de la compañía de seguros y número de la póliza.
- Descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.
- En caso de existir, documentos que sirvan como soporte de los hechos mencionados.














¿Dónde se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero?

Se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero de la compañía solicitando sus datos en una oficina de la entidad, por teléfono o visitando la página web de la compañía. También puede hacerlo a través de la página web de la Superintendencia Financiera www.superfinanciera.gov.co o en la página web del Programa de Educación Financiera de Fasecolda www.vivasegurofasecolda.com en el vínculo de Protección, en donde encontrará el listado de los Defensores del Consumidor Financiero de cada compañía y sus datos de contacto.



Glosario de términos

-  **Administradora de Fondos de Pensiones (AFP):** Institución financiera privada de carácter previsional encargada de administrar y gestionar eficientemente los fondos y planes de pensiones del Régimen de ahorro individual con solidaridad y de los fondos de cesantías en Colombia.
-  **Afiliado:** Persona incorporada al Sistema General de Pensiones en los términos del Artículo 3 del la Ley 797 de 2003, que modifica el Artículo 15 de la Ley 100 de 1993.
-  **Amparo o cobertura:** Los riesgos o eventos que están cubiertos en un seguro y por los cuales, una vez éstos riesgos ocurran, se paga una indemnización.
-  **Asegurado:** Es la persona natural que puede resultar afectada por cualquiera de los eventos amparados por la póliza.
-  **Beneficiario:** Es la persona natural o jurídica que recibe los beneficios o el pago de la compañía de seguros y que cumple con los requisitos señalados en el Artículo 13 de la Ley 797 de 2003 que modifica el Artículo 74 de la Ley 100 de 1993.
-  **Exclusión:** Condición específica señalada en la póliza de seguro que no está cubierta y por la cual el seguro no paga ninguna indemnización. Las exclusiones varían según el tipo de seguro.
-  **Pensionado:** El afiliado que haya cumplido con los requisitos para acceder a la pensión de vejez o invalidez.
-  **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:** Es el precio que paga el asegurado a la compañía de seguros por el seguro.
-  **Riesgo:** Suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador del seguro, asegurado o beneficiario.
-  **Vigencia:** Tiempo de duración del seguro, es decir, el tiempo durante el cual se cubre el riesgo.



Carrera 7 No. 26 – 20, Pisos 11 y 12
Teléfono: (571) 344 30 80
Bogotá D.C. – Colombia

www.fasecolda.com
www.vivasegurofasecolda.com
vivaseguro@fasecolda.com

Una publicación de: Cámara Técnica de Seguridad Social
Dirección de Responsabilidad Social
Derechos Reservados de Autor