



# PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

# Derechos y deberes del Consumidor de Seguros

## Más allá de una relación contractual

**Por: Julie Triviño Valenzuela**  
Experta en Seguros y Riesgos

*¿Ha comprado alguna vez un seguro, sin saber realmente qué está comprando?, ¿Conoce el valor de la prima de sus seguros, los costos asociados y las excepciones?, ¿Le han brindado información clara al momento de comprar sus seguros?, ¿Sabe que como consumidor de seguros tiene derechos, deberes y obligaciones?*



Empecemos por aclarar que en Colombia un consumidor financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, tales como bancos, compañías de seguros, fondos de pensiones y cooperativas de ahorro y crédito, entre otros.

En el caso de los seguros, el consumidor financiero es la persona que interactúa con las compañías de seguros en su calidad de tomador, asegurado, beneficiario o usuario de una póliza de seguros.

Por ello, a partir de la Ley 1328 de 2009 se creó un régimen especial de protección a los consumidores financieros, con el objetivo de fortalecer los procedimientos para la atención al cliente denominado “Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).”

A través de esta herramienta, el consumidor financiero tiene la posibilidad de acceder a las compañías de seguros en una forma directa y eficiente, ya que la entidad debe contar con recursos humanos y logísticos para permitir que el cliente pueda presentar de forma fácil y sencilla sus peticiones, quejas o reclamos relacionados con los servicios y protecciones adquiridas.

Así mismo, este sistema establece que las compañías de seguros adopten mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de las peticiones, quejas y reclamos que reciben, con el fin de identificar oportunidades de mejora y acciones correctivas.

Dentro de estos canales se crea una figura muy importante que es el Defensor del Cliente o Consumidor Financiero cuyo papel es representar al consumidor para que se atienda de una manera rápida y eficiente.



## Funciones del Defensor Financiero

- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.
- Elaborar el documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante la Compañía.
- Efectuar recomendaciones a la Compañía relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Cabe mencionar que el derecho del consumidor de seguros va más allá de la simple relación contractual que pueda tener una persona cuando adquiere una póliza de seguros, ya que este mecanismo no solamente está protegiendo al “cliente asegurado” sino al cliente potencial, al colaborador o funcionario de la entidad y al cliente en situación de discapacidad, en cualquier etapa de la cadena de valor y de protección de una compañía de seguros.

Lo seguros se basan en el principio de la buena fe, y sobre esto, la compañía analiza la aceptación o no de un seguro. Muchas de las objeciones de las compañías de seguros se argumentan en este hecho, teniendo en cuenta que cuando ocurre un siniestro se observa que lo declarado por el Tomador no corresponde a su verdadera realidad.

Es claro que además de lo anterior, existen otras obligaciones como actualizar los datos personales, cerciorarse si la entidad con la cual se quiere tomar el seguro se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir, indagando sobre las condiciones generales de la operación.

De la misma forma, el rol del asesor de seguros empieza a tener una gran relevancia en este contexto, ya que será la persona que podrá explicar, ampliar y enfatizar los alcances de las coberturas y asesorar sobre las soluciones indicadas de acuerdo con la necesidad y presupuesto del cliente. Además, será la persona que revisará los términos y condiciones del respectivo contrato y de sus anexos para verificar que estén acorde con lo solicitado.

## ¿Cuáles son los derechos de un consumidor financiero?

- Recibir la póliza o el certificado que respalda la adquisición del seguro.
- Conocer el valor de la prima del seguro y los costos asociados (como impuestos y comisiones).
- Obtener respuestas a preguntas sobre la póliza, su funcionamiento y los aspectos relacionados con el vínculo entre el cliente y la compañía de seguros.
- Recibir una explicación clara sobre el funcionamiento del seguro y las aclaraciones respectivas sobre cualquier duda relacionada con el mismo.
- En algunos seguros, dar por terminado el contrato de manera unilateral en cualquier momento.
- Conocer los plazos y la forma en que se debe reportar un siniestro y el proceso a seguir para tramitar la reclamación.

## ¿Cuáles son las obligaciones de los consumidores financieros de seguros?

- Declarar sinceramente el estado real del riesgo (cuando se omite información o esta es inexacta, se puede generar la nulidad del contrato de seguros)
- Mantener el estado del riesgo.
- Cumplir con las garantías definidas.
- Pagar la prima correspondiente.
- Dar aviso a la aseguradora en caso de que tenga más de una póliza que lo ampare frente al mismo riesgo.
- En caso de materialización del riesgo, el asegurado deberá:
- Dar aviso del siniestro a la compañía de seguros.
- Evitar la propagación del siniestro.
- Demostrar ante la aseguradora la ocurrencia del siniestro y el monto de pérdida que generó.

En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones, la ley contempla sanciones que pueden implicar la pérdida del derecho de indemnización.

Conocer los derechos, deberes y obligaciones, les permite a los usuarios acceder a los seguros de una forma consciente para tomar las mejores decisiones.

Otro punto importante en la cadena de valor de la compra del seguro que se presenta cuando ocurre el siniestro, en otras palabras, cuando se presenta el riesgo amparado y se hace una reclamación ante la aseguradora. Para esto, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Tan pronto como se tenga noticia del hecho, informe a la compañía de seguros, quien le brindará asistencia y recomendaciones para disminuir las consecuencias del evento. Es importante recordar que es una obligación del asegurado evitar la extensión y propagación del siniestro.
- Suministrar la información requerida por la compañía de seguros, eso facilitará el trámite de reclamación del siniestro. Entre otras, la compañía validará que la póliza esté vigente y el pago esté al día.
- Tener la póliza a la mano; la información que está allí contenida ayudará con el trámite de reclamación.
- Entregar a la aseguradora los documentos soporte requeridos, dentro de los plazos establecidos para presentar la reclamación. Entre más pronto se presenten los documentos, mejor.

Tenga en cuenta que las aseguradoras NO están obligadas al pago de cualquier reclamación; la obligación de las compañías es indemnizar los siniestros amparados en los siguientes casos:

- Que el evento amparado ocurra dentro de la vigencia de la póliza.
- Que la prima del seguro haya sido pagada.
- Que el hecho que origina el siniestro no esté excluido.
- Que los documentos que se presenten sean legítimos.
- Que los beneficiarios estén plenamente identificados.
- Que el asegurado afectado no haya omitido o negado información sobre su estado de salud o la condición de los bienes al momento de adquirir el seguro.

Ahora están listos para adquirir las pólizas que requiera en su hogar o en su empresa, recuerde que los seguros son la mejor herramienta para proteger personas, familias y bienes.



# POSITIVA

COMPAÑIA DE SEGUROS



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda