



Viva Seguro

Programa de Educación Financiera

Recorda

ÍNDICE

Presentación.....	1
¿Qué es un seguro de automóviles?.....	2
¿Qué diferencia hay entre el SOAT y el seguro de automóviles?	3
¿Es recomendable contar con el SOAT y con el seguro de automóviles?	4
¿Qué tipo de pólizas existen?.....	4
¿Qué coberturas básicas ofrece el seguro de automóviles?	6
¿Existen coberturas o servicios adicionales en la póliza de automóviles?	9
¿Qué eventos se encuentran excluidos de la póliza de autos?	11
¿Qué otras exclusiones comunes tienen las pólizas de autos?.....	11
¿Cómo se determina el valor asegurado de un vehículo?	13
¿Qué es y cómo funciona el deducible?	15
¿Cómo se determina el valor del seguro de automóviles?	16
¿Qué ocurre cuando el valor vehículo disminuye durante la vigencia del seguro?	18
¿Qué hacer en caso de que ocurra un siniestro?.....	19
¿Cuáles son los derechos que tiene el tomador y/o asegurado frente a una Compañía de Seguros?.....	21
¿Qué deberes tiene el tomador y/o asegurado frente a la compañía de seguros?	22
¿Cómo debe actuar el asegurado cuando considera que su compañía de seguros no está protegiendo sus derechos?	23
¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?	23
¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?	24
¿Dónde se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero?	25
Glosario de términos	26

Presidente: Roberto Junguito Bonnet. Vicepresidenta Ejecutiva: Carolina Soto Losada. Directora de Responsabilidad Social: Alejandra Díaz Agudelo. Redacción: Jairo Alberto Pérez Muñoz. Revisión y Aprobación: Cámara Técnica de Automóviles. Diseño: Rep Grey. Diagramación e Ilustraciones: MSCREA. Coordinación: Dirección de Comunicaciones y Mercadeo. Impreso por: Offset Gráfico. ISBN: 978-958-57209-2-3. E-ISBN: 978-958-57209-3-0. Federación de Aseguradores Colombianos - Fasescolda: Cra. 7 No. 26 - 20 piso 11. Conmutador: +57 1 3443080. Página Web: www.vivasegurofasescolda.com. Correo electrónico: vivaseguro@fasescolda.com. Edición 2012.

Una publicación de la Dirección de Responsabilidad y la Cámara Técnica de Automóviles de Fasescolda. Derechos reservados de autor. Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización de los editores.

Presentación

Con el ánimo de propiciar un mayor entendimiento de los seguros en la población, y así promover la adopción de decisiones informadas a la hora de adquirir un seguro y 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 Automóviles, dirigida al público en general y elaborada para explicar de manera sencilla los aspectos fundamentales de este seguro. Esta guía se constituye en una referencia confiable para los propietarios de vehículos, en el momento de asegurar su automotor. Adicionalmente, le permitirá al lector identificar cuáles son sus derechos y deberes como tomador o asegurado, así como los mecanismos dispuestos en la ley para su protección.

FASECOLDA advierte que la información consignada en el presente documento no reemplaza el proceso que las partes interesadas en el aseguramiento del vehículo deben adelantar para la adecuada protección del mismo. Los procesos de suscripción tienen particularidades que son únicas a cada vehículo y a cada compañía, 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.

¿Qué es un seguro de automóviles?

Un Seguro de Automóviles es un contrato voluntario mediante el cual el propietario de un vehículo traslada a una compañía de seguros los riesgos asociados a la conducción de un automotor, como los daños por accidentes de tránsito, el hurto del carro, los daños ocasionados a bienes de terceros y la muerte o lesiones ocasionados a terceros como consecuencia de un accidente de tránsito en donde el asegurado resulte responsable.



Para tener en cuenta

En ausencia del seguro de automóviles, contingencias como los daños producidos por un accidente de tránsito, el hurto del carro y los perjuicios ocasionados a terceros, deben ser asumidos enteramente con el patrimonio del propietario del automotor.

¿Qué diferencia hay entre el SOAT y el seguro de automóviles?

El SOAT es el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, que deben tener todos los vehículos que transiten por el país. Este seguro cubre los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito, garantizando la prestación de servicios médicos, indemnización por incapacidad permanente o muerte, gastos funerarios y de ambulancia hasta por los montos establecidos en las normas vigentes.

Por su parte, el seguro de automóviles es voluntario y cubre al propietario del vehículo en caso de que el automotor sufra daños totales o parciales por causa de un accidente, sea hurtado en su totalidad o en algunas de sus partes u ocasione daños a bienes de terceros o lesiones y muerte a terceras personas. En estos casos, la compañía de seguros otorga al asegurado una protección para garantizar la reparación del vehículo, una indemnización monetaria o en especie, el pago de gastos legales u otros beneficios según corresponda a lo pactado en la póliza.



¿Es recomendable contar con el SOAT y con el seguro de automóviles?

El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) cubre a todas las personas que sufren lesiones en un accidente de tránsito, independientemente de quién cause el daño. Sin embargo, el SOAT no cubre al conductor o propietario del vehículo frente a los daños físicos al carro, el hurto del automotor o los daños ocasionados a terceros donde se demuestre la responsabilidad del asegurado, todo lo cual sí está cubierto en las pólizas voluntarias de automóviles.

En consecuencia, es recomendable contar con el seguro voluntario de automóviles en tanto que éste otorga coberturas adicionales a las ofrecidas en el SOAT, garantizando así la protección integral del patrimonio del asegurado.

¿Qué tipo de pólizas existen?

Las compañías de seguros ofrecen una gran variedad de pólizas para proteger su vehículo. Estas pólizas difieren entre sí por el tipo de coberturas básicas que ofrecen, el número y tipo de coberturas adicionales o servicios de asistencia que el asegurado puede adquirir.

A pesar de lo anterior, es posible dividir las pólizas de autos en dos grandes grupos de acuerdo con la cantidad de vehículos asegurados (pólizas colectivas y pólizas individuales) y de acuerdo con el tipo de servicio que presta el vehículo (particular o público).

De acuerdo con la cantidad de vehículos asegurados

Pólizas Colectivas: En este tipo de pólizas, un único tomador del seguro puede asegurar los vehículos de un grupo de personas que tienen un vínculo en común como trabajar para la misma empresa, estar afiliadas a una cooperativa, ser los deudores de una financiera o un banco, entre otros. Por ejemplo, cuando una persona toma el seguro de su carro a través de su



empresa, lo está haciendo utilizando una póliza colectiva. Observe que en este caso, bajo una póliza pueden estar asegurados varios carros.

Pólizas Individuales: Las pólizas individuales son aquellas adquiridas por un único tomador con el fin de cubrir un sólo vehículo. Para estas pólizas, el asegurado puede ser o no el mismo tomador y en ellas sólo se ampara al vehículo asegurado.

Es importante aclarar que no existe diferencia en la prestación del servicio por parte de las aseguradoras para pólizas colectivas o individuales.

De acuerdo con el tipo de servicio que presta el vehículo

Pólizas para Vehículos de Servicio Particular: Su propósito es proteger a los vehículos automotores cuyo uso no genere una retribución económica y cuya finalidad sea el uso particular únicamente.

Pólizas para Vehículos de Servicio Público: El propósito de estas pólizas es proteger a los automotores destinados al transporte de pasajeros y/o carga. En esta categoría se encuentran las pólizas para buses, taxis, transporte intermunicipal, camiones, etc.

Es común en el sector asegurador que existan diferencias entre las pólizas para servicio particular y aquellas ofrecidas al servicio público, porque las necesidades de los propietarios de uno y otro vehículo son diferentes.



¿Qué coberturas básicas ofrece el seguro de automóviles?

Como su nombre lo indica, estas coberturas son esenciales en un seguro de automóviles. Sin ellas no es posible otorgar coberturas adicionales o servicios de asistencia al propietario. A pesar de ser coberturas básicas, existen diferencias entre a los montos por cubrir y/o las condiciones de operación de las mismas entre los productos que ofrecen las aseguradoras.

Las coberturas básicas se pueden dividir en la cobertura de Responsabilidad Civil y las coberturas al vehículo, que se explican a continuación.

Cobertura de Responsabilidad Civil Extracontractual (protección ante daños ocasionados a terceras personas):

La cobertura de Responsabilidad Civil Extracontractual es la más importante del seguro de automóviles. Está diseñada para cumplir dos funciones al mismo tiempo. La primera, ofrecer una indemnización a la posible víctima de un accidente de tránsito por los daños ocasionados por el asegurado cuando está conduciendo su vehículo. La segunda, al tiempo que ofrece una indemnización a la posible víctima, ofrece una protección al patrimonio del asegurado que, en ausencia de esta cobertura, tendría que responder con su patrimonio para resarcir los perjuicios ocasionados a terceros.

La cobertura de Responsabilidad Civil, a diferencia del SOAT, opera siempre y cuando se establezca la responsabilidad del asegurado en el accidente de tránsito.



Debido a que el propietario de un vehículo puede ocasionar daños a los bienes de terceros (generalmente otro carro) y/o lesiones o muerte a terceras personas, esta cobertura puede, a su vez, dividirse en dos:

- **Daños a bienes de terceros.** Su finalidad es resarcir el daño material ocasionado al bien de un tercero (otros carros, casas, animales, etc.) causado por el vehículo asegurado, siempre que exista responsabilidad por parte del asegurado y hasta un monto máximo establecido en la póliza.
- **Muerte o lesiones a una o más personas.** Su finalidad es la de garantizar a las personas lesionadas por el vehículo asegurado, o a las familias de éstas, una compensación económica por el daño causado hasta el monto pactado en la póliza, siempre que el asegurado sea responsable del mismo y que previamente las personas afectadas haya sido atendidas utilizando el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).

Para tener en cuenta

Se consideran asegurados bajo la cobertura de Responsabilidad Civil Extracontractual, el propietario del vehículo y cualquier persona que cuente con autorización para su conducción. Esta cobertura tiene unos montos máximos de indemnización que son claramente relacionados en la póliza.

Coberturas al vehículo

Estas coberturas proporcionan al asegurado una compensación por los daños ocasionados al vehículo por causa de un hecho accidental que genere la destrucción total o afectación parcial del carro, así como en los casos donde se presente el hurto de sus partes o el hurto total.



- **Pérdida total o destrucción del vehículo por daños.** Esta cobertura se ofrece cuando los daños son de tal magnitud que el vehículo pierde su capacidad de funcionamiento técnico-mecánica, el chasis sufre un daño tal que técnicamente es imposible su recuperación y se obliga a la cancelación de su matrícula.
- **Pérdida parcial del vehículo por daños.** Esta protección garantiza al asegurado una indemnización económica, o que su carro sea reparado, luego de un choque u otro evento en el cual el automotor se haya visto afectado y cuyos daños no implican la pérdida de su capacidad de funcionamiento técnico-mecánica y no obliga a la cancelación de la matrícula.

- **Pérdida total del vehículo por hurto.** En esta cobertura, la aseguradora repone al asegurado cuyo vehículo haya sido robado, otorgándole una indemnización monetaria por el valor comercial del automotor hurtado, o una indemnización en especie caso en cual se repone por un vehículo de las mismas características del asegurado.
- **Pérdida parcial del vehículo por hurto.** En este caso, la compañía de seguros garantiza al asegurado la reposición física de la parte del vehículo que fue robada o la compensación económica por el valor de la parte hurtada.

El valor máximo de la compensación que ofrece la aseguradora en las coberturas al vehículo está en función del valor comercial del automotor en el momento del siniestro, mientras que en el amparo de Responsabilidad Civil Extracontractual los montos máximos de cobertura pueden acordarse entre las partes.



¿Existen coberturas o servicios adicionales en la póliza de automóviles?

Las compañías de seguros ofrecen una amplia variedad de coberturas o servicios adicionales a sus asegurados, que pueden agregarse a las coberturas básicas y que generalmente representan un mayor valor en la prima. Estas coberturas o servicios tienen el propósito ampliar los beneficios del seguro de forma tal que pueda ser utilizado aún en caso de que no se presenten siniestros importantes. Es de aclarar que las coberturas o servicios adicionales son diseñados y ofrecidos por cada compañía de seguros de acuerdo con sus políticas de comercialización.

Con base en estas coberturas o servicios adicionales, las aseguradoras pueden diseñar una amplia diversidad de productos en el seguro de automóviles. Estos productos están dirigidos a diferentes segmentos de la población de forma tal que las personas pueden encontrar un seguro para su vehículo que se adapte a sus necesidades y presupuesto. Por razones comerciales o de competencia, muchas de estas coberturas o servicios adicionales pueden presentarse en la póliza con nombres diferentes a los aquí relacionados. Por esta razón, recomendamos una lectura detenida de la póliza para conocer la forma en que operan estos servicios si los ha contratado. A continuación se relacionan las coberturas o servicios adicionales más comunes:

- **Amparo patrimonial:** Este amparo tiene el propósito de ofrecer cobertura a los daños al vehículo asegurado, a los bienes de terceros y a terceras personas cuando en un accidente de tránsito se generen perjuicios como consecuencia de una conducta inadecuada del asegurado, entre las cuales está no acatar las señales de tránsito, conducir en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias psicoactivas.
- **Asistencia jurídica:** Con este amparo se cubren, hasta el monto pactado en la póliza, los gastos en que el asegurado debe incurrir por procesos judiciales que se adelanten como consecuencia de un accidente en el cual se vio involucrado el automotor asegurado.



- **Gastos de transporte:** Cubre al asegurado, durante un tiempo determinado y hasta cierto monto, los gastos de transporte en que incurra, mientras que el vehículo no pueda movilizarse como consecuencia de un siniestro por daños totales o parciales o hurto.
- **Amparo de vehículo sustituto:** Cobertura que se ofrece para vehículos particulares mientras el vehículo asegurado es sometido a reparación por un siniestro de pérdida parcial y/o se realiza el trámite de pago de la indemnización en caso de una pérdida total. Este vehículo de reemplazo no necesariamente es de características similares al automotor asegurado y se ofrece generalmente con empresas de vehículos de alquiler. Su utilización obliga al asegurado a dar garantías de su uso tales como pagaré, delimitación de áreas de movilización, número de días, kilómetros recorridos y daños que le pueda ocasionar.
- **Conductor elegido:** Es un servicio para vehículos particulares que consiste en asignar un conductor al asegurado, previa notificación por parte de éste a la aseguradora, con el fin de trasladarlo desde un sitio designado por la persona hasta su lugar de residencia. Generalmente esta asistencia se presta porque el asegurado conoce de antemano que no estará en condiciones de conducir, por ejemplo, cuando va a consumir licor.
- **Asistencia en viaje:** Ofrece, entre otros, la prestación del servicio de grúa por avería o accidente, mecánica básica, asistencia jurídica, pérdidas de equipaje (exclusivamente para vehículos particulares), o los gastos de traslado. Para tener acceso a este servicio, el asegurado debe contactar previamente a su aseguradora.

Para tener en cuenta

Las coberturas adicionales diferencian un seguro de automóviles de otro. Aseguradora y asegurado pueden ponerse de acuerdo para establecer qué tipo de coberturas adicionales pueden incluirse en la póliza. El precio del seguro se verá afectado por el número y tipo de coberturas adicionales incorporadas al producto final. Recuerde que existen pólizas diseñadas a las necesidades de cada persona y para diferentes presupuestos.



¿Qué eventos se encuentran excluidos de la póliza de autos?

De conformidad con las normas colombianas, las compañías excluyen de las coberturas las pérdidas o daños que sean consecuencia de eventos catastróficos de la naturaleza como terremotos o los causados por el hombre como por ejemplo actos terroristas. Se excluyen igualmente, eventos como la guerra, los motines, o las asonadas. Para que estos eventos sean cubiertos por la póliza, deben ser contratados de manera expresa mediante un anexo.

Es común que las compañías de seguros otorguen este anexo en las pólizas; sin embargo, es importante que el asegurado verifique que cuenta con la cobertura.

Es importante mencionar que la póliza de automóviles no opera si el vehículo ha ingresado ilegalmente al país y/o cuando su matrícula es fraudulenta, sean estas circunstancias conocidas o no por el asegurado, tomador o beneficiario de la póliza.

¿Qué otras exclusiones comunes tienen las pólizas de autos?

Si bien cada compañía de seguros y cada producto de seguros es diferente, hay ciertas condiciones comunes que generalmente no están cubiertas por las pólizas de autos, algunas de las cuales son:

Exclusiones Generales

- Cuando el accidente es consecuencia de exceso de carga o sobrecupo de pasajeros y esta situación influye en su ocurrencia.
- Cuando el vehículo asegurado es empleado para un uso distinto al señalado en la póliza, por ejemplo, cuando un vehículo particular se alquila a un tercero.



- Cuando el vehículo asegurado es dado en alquiler o cuando transporta sustancias o mercancías ilegales y/o peligrosas.
- Cuando el siniestro ocurra como consecuencia de estafa, abuso de confianza o actuaciones similares en contra del asegurado o del conductor autorizado.
- Cuando el vehículo asegurado es conducido por una persona no autorizada por el asegurado.

Exclusiones para el amparo de Responsabilidad Civil Extracontractual

- Lesiones o muerte a personas que en el momento del accidente se encontraban reparando o atendiendo el mantenimiento del vehículo.
- Lesiones o muerte causadas al conductor del vehículo asegurado, o las causadas a sus parientes hasta cierto grado de afinidad o consanguinidad como esposa, padres o hijos.

Exclusiones para los amparos de Pérdida Total y Parcial por Daños

- Si el vehículo asegurado sufre un accidente como consecuencia del desgaste natural de piezas eléctricas, electrónicas o mecánicas, o por la falta de lubricación o mantenimiento de tales piezas.
- Daños que sufra el vehículo asegurado como consecuencia de derrumbes, caída de piedras, avalanchas o daños súbitos de carreteras, de túneles, de puentes o caída de éstos.



Para tener en cuenta

Cada compañía aplica exclusiones de acuerdo con sus propias políticas, por lo que se recomienda leer atentamente la póliza para conocer los eventos que no están cubiertos en el seguro. En caso de duda, puede consultar a su intermediario de seguros o directamente a la Compañía de Seguros.

¿Cómo se determina el valor asegurado de un vehículo?

El valor asegurado del vehículo debe ser equivalente al **valor comercial** del mismo, es decir, es el precio que obtendría el asegurado en el mercado por la venta del vehículo en la fecha de la



adquisición de la póliza. Para obtener información sobre el valor comercial de un vehículo, se pueden tener en cuenta diferentes guías de referencia como la Guía de Valores de FASECOLDA o cualquier otro listado que se encuentre disponible en el mercado.

El asegurado puede solicitar a su aseguradora que, para determinar el valor comercial del vehículo al momento de ser asegurado, se tenga en cuenta una u otra guía y no aquella que la compañía utilice. Por su parte, es necesario aclarar que la compañía de seguros no está en la obligación de asegurar un vehículo si considera que el valor comercial propuesto por el asegurado se desvía del valor promedio de mercado.

En la determinación del valor por asegurar, se recomienda igualmente que el asegurado declare a la compañía de seguros los accesorios con los cuales cuenta el carro y que espera sean cubiertos por la póliza.

Para tener en cuenta

Recuerde en el seguro tiene como principio indemnizar a las personas afectadas por el daño ocurrido, otorgándole una compensación en dinero o especie para reponerse de la afectación, por lo tanto, en caso de siniestro, el seguro pagará al asegurado por el monto real de la afectación y no más que eso.



¿Qué es y cómo funciona el deducible?

El deducible es la parte del riesgo que está a cargo del asegurado. Puede expresarse como un porcentaje del valor asegurado, en salarios mínimos, en un monto fijo previamente determinado o el mayor de todos los anteriores. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir el riesgo con los asegurados buscando que los propietarios sean cuidadosos con sus vehículos.



El funcionamiento del deducible se describe en el siguiente ejemplo: Suponga que una persona adquiere un vehículo en el mercado por un valor de \$50'000.000 y desea asegurarlo con un deducible del 10% del valor asegurado.

Esto quiere decir que si el vehículo sufre un accidente que termina con su destrucción total o fue hurtado, la aseguradora pagará \$45'000.000 al asegurado y el dueño del vehículo los \$5'000.000 restantes que equivalen al 10% del daño sufrido.

Para tener en cuenta

En caso de que frente a un mismo vehículo encuentre dos o más cotizaciones cuyo precio difiera sustancialmente, verifique el deducible aplicado en cada una de ellas. Recuerde que a mayor deducible, menor será el costo de la prima, pero más el valor que el asegurado debe aportar para reponerse del daño.

¿Cómo se determina el valor del seguro de automóviles?

El valor que debe pagar el asegurado por su seguro (prima), depende de diversas variables como el valor comercial del carro, los precios de los repuestos, el valor de mano de obra de reparación, los indicadores de hurto, el monto de la cobertura de responsabilidad civil contratada, los beneficios adicionales que otorga la póliza y las variables que se refieren a la persona o asegurado.

También es de interés para el cálculo de la prima el tipo de servicio que presta el automotor (particular o público), la ciudad o municipio donde rueda el automotor, el año modelo del vehículo y el monto del deducible, entre otros.

- 
- Género
 - Edad
 - Número de hijos
 - tipo de vehículo
 - edad del vehículo
 - Siniestros previos
 - ciudad



Las características del asegurado son utilizadas por algunas compañías de seguros como una de las variables de mayor representatividad para el cálculo de la prima para vehículos particulares. La edad, el género, estado civil, número y edad de los hijos, lugar de residencia, lugar de trabajo, la fecha de expedición de la licencia, número de siniestro previos, el tipo y número de infracciones de tránsito del asegurado, entre otras particularidades, son tenidas en cuenta para determinar el valor del seguro.

En el cálculo del valor del seguro, es igualmente determinante el historial comportamiento de los siniestros de los vehículos asegurados por la compañía. Por esta razón, para personas con el mismo perfil de riesgo, el precio del seguro varía entre diferentes aseguradoras e, incluso, en la misma compañía en diferentes periodos de tiempo.

Para tener en cuenta

Si usted cuenta con un computador con acceso a internet, puede buscar la página web de las compañías que comercializan este seguro y consultar el costo del seguro de automóviles en el cotizador dispuesto para ello. Allí le pedirán información respecto de la marca, el modelo, la clase y tipo de vehículo. La diferencia en el valor de la prima depende de las coberturas ofrecidas por cada compañía, así que verifique qué amparos le ofrece el seguro.



¿Qué ocurre cuando el valor del vehículo disminuye durante la vigencia del seguro?

No olvide que en caso de que el vehículo tenga un siniestro de pérdida total por daños o por hurto, la compañía pagará al asegurado por el valor comercial del mismo en el momento del siniestro y no por el valor por el cual se adquirió el vehículo o se suscribió la póliza. Esto se hace teniendo en cuenta que el seguro no puede ser fuente de enriquecimiento para el asegurado ya que su propósito es compensarlo por el daño o la pérdida realmente sufrida y no por la depreciación normal del automotor.

En este orden de ideas, si el vehículo se deprecia de manera importante durante la vigencia del seguro (que generalmente es de un año), los asegurados pueden informarlo antes de la ocurrencia del siniestro a la compañía de seguros para solicitar una revisión del monto de la prima que se paga. Esta revisión no significa una reducción automática en el precio del seguro. Tal y como se mencionó anteriormente, el valor de la póliza está en función de diversas variables y no sólo del valor del vehículo.

Es posible que, en algunas ocasiones, a pesar de la disminución del valor comercial del automotor, la prima de seguro se incremente. Esto puede explicarse por múltiples razones entre las cuales están el incremento del valor de los repuestos, el alza en el precio de la mano de obra de reparación, el incremento del hurto de vehículos (o de la gama del carro asegurado), el aumento en la cobertura de responsabilidad civil o el incremento en el número de siniestros que sufra la compañía de seguros.



Para tener en cuenta

En caso de que frente a un mismo vehículo encuentre dos o más cotizaciones cuyo precio difiera sustancialmente, verifique el deducible aplicado en cada una de ellas, el monto de las coberturas de responsabilidad civil y el tipo de asistencias o coberturas adicionales que tiene cada póliza. Recuerde que, por ejemplo, a mayor deducible, menor será el costo de la prima. De igual manera a mayores asistencias, mayor el precio. El mercado ofrece una enorme variedad de precios y servicios para que pueda escoger el que mejor se acomode a sus necesidades y presupuesto.

¿Qué hacer en caso de que ocurra un siniestro?

- Una vez ocurra un siniestro que esté amparado por la póliza, el asegurado debe comunicarse inmediatamente con la compañía de seguros o con su intermediario. La mayoría de las aseguradoras cuentan con líneas de atención las 24 horas para recibir estas notificaciones.
- El asegurado debe emplear todos los medios posibles para evitar la agravación del daño. Por ejemplo, si el vehículo se estrella y sufre daños importantes, se esperaría que el asegurado no trate de mover el carro de forma tal que agrave el daño, a menos que sea estrictamente necesario.



- Tenga en cuenta que sin la autorización expresa y escrita de la aseguradora, el asegurado no podrá reconocer su responsabilidad en el accidente, incurrir en gasto alguno, hacer pagos o celebrar arreglos.
- En caso de pérdidas totales por daños o por hurto, el asegurado deberá realizar el traspaso del vehículo a favor de la compañía de seguros y/o cancelar la matrícula cuando se le indique, para poder obtener el respectivo pago de la indemnización en caso de que haya lugar a ella.
- Cuando exista embargo pendiente que impida el traspaso del vehículo a favor de la aseguradora, el pago de la indemnización queda supeditado al levantamiento de dicho embargo.

Los procedimientos para el pago de una indemnización pueden diferenciarse de una compañía a otra. Cerciórese de entender los mismos para evitar retrasos y malos entendidos en este proceso. Las compañías de seguros tienen protocolos para el manejo de siniestros que garantizan agilidad en la definición del reclamo. No obstante, en ocasiones el desconocimiento de la forma en que operan las coberturas y las exclusiones del seguro, hace que se generen inconvenientes en la indemnización que no son atribuibles a la aseguradora.

Para tener en cuenta

Muchos de los inconvenientes generados en los procesos de indemnización se presentan por un pobre entendimiento de las coberturas contratadas en la póliza, por un desconocimiento de las exclusiones y/o por un desconocimiento de las condiciones establecidas por las aseguradoras para el pago de los siniestros. Por tal motivo, es importante entender el clausulado de la póliza antes asegurar su carro, de forma tal que pueda solicitar los cambios o ajustes que considere de acuerdo con sus necesidades y presupuesto.



¿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 o prima del seguro.
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. **Reclamar:** Presentar reclamación del seguro en caso de que ocurra el siniestro y recibir respuesta sobre la reclamación luego de un mes de haber radicado la documentación completa.
9. **Revocar:** Dar por terminado el contrato de manera unilateral en cualquier momento.
10. **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 tomadores y asegurados, y en general a todos los consumidores financieros, éstos también tienen algunos deberes que cumplir, algunos de ellos son:

1. Informarse adecuadamente sobre el producto que se piensa adquirir, indagando sobre sus condiciones específicas y recomendaciones.
2. Pagar cumplidamente el precio del seguro o la prima. La mora en el pago de la prima produce la cancelación automática del seguro.
3. Entregar los documentos que la compañía requiera del vehículo que será asegurado y del propietario.
4. Declarar la verdad sobre el estado del vehículo que se está asegurando.
5. Informar la existencia de otros seguros que cubran el mismo bien.
6. Preservar el automotor asegurado para evitar que ocurra la pérdida o daño del vehículo asegurado o se causen daños o lesiones a terceros.
7. Revisar los términos y condiciones del contrato de seguro y sus anexos, así como conservar las copias de dichos documentos.
8. Informarse sobre los medios con que dispone la entidad para presentar solicitudes, quejas o reclamos.
9. 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.
10. Notificar los cambios en las condiciones del vehículo.
11. Evitar la agravación, extensión y propagación del siniestro.
12. Dar aviso a la aseguradora de la ocurrencia del siniestro.



¿Cómo debe actuar el asegurado cuando considera que su compañía de seguros no está protegiendo sus derechos?

Los asegurados que sientan vulnerados sus derechos pueden presentar una queja 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. La queja puede ser presentada simultáneamente en las tres instancias o sólo 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 Superintendencia Financiera.** La queja puede presentarla por escrito en la Calle 7 No. 4 - 49 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 mínima 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

-  **Amparo o Cobertura:** Los riesgos o eventos que están protegidos por un seguro y por los cuales, una vez éstos riesgos ocurran, se paga una indemnización.
-  **Asegurado:** Es la persona natural o jurídica que puede resultar afectada por el riesgo que cubre la póliza.
-  **Beneficiario:** Es la persona natural o jurídica que recibe los beneficios o el pago de la compañía de seguros.
-  **Coaseguro:** Es una práctica legal que consiste en que una aseguradora, comparte el riesgo asumido con otras aseguradoras.
-  **Deducible:** Es la parte del riesgo que está a cargo del asegurado. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir el riesgo con los asegurados para que sean cuidadosos con sus bienes.
-  **Elegibilidad:** Regla que establece quién puede comprar un seguro o qué se puede o no asegurar.
-  **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.
-  **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 siniestro, el daño o la pérdida.
-  **Infraseguro:** Esta circunstancia se presenta cuando el valor asegurado del vehículo es menor a su valor comercial.



-  **Interés Asegurable:** Es la relación económica amenazada en su integridad por uno o varios riesgos, y en la cual el patrimonio del asegurado pueda resultar afectado directa o indirectamente por la realización del riesgo asegurado. El interés asegurable deberá existir en todo momento, desde la fecha en que el asegurador asuma el riesgo. Si una persona vende a un tercero el vehículo asegurado, dejará de tener interés asegurable y por tanto el contrato de seguro pierde su validez.
-  **Mercancías o Sustancias Peligrosas:** Son materiales perjudiciales que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender partículas infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con estas, o que causen daño material.
-  **Mercancías o Sustancias Ilegales:** Aquellas que por reglamentación del Gobierno Nacional se encuentran prohibidas o está restringido su transporte, uso y/o comercialización.
-  **Póliza:** El documento que le entrega la compañía a quien toma el seguro y en el que aparecen las condiciones del contrato de seguro y sirve para probar la existencia del contrato.
-  **Preexistencia:** Se entiende por preexistencia todo hecho ocurrido con antelación a la contratación del seguro o a la ocurrencia del siniestro, que afecte el estado del riesgo y que no haya sido reportado previamente a la Compañía.
-  **Prescripción:** La prescripción en seguros es el momento en que se vence el plazo para ejercer una acción o derecho determinado establecido en un contrato de seguros.



-  **Prima:** Es el valor del seguro.
-  **Reclamación:** Una solicitud de pago o indemnización después de haber ocurrido el siniestro.
-  **Renovación:** Acto por el cual quien toma un seguro decide continuar con su seguro por un periodo más.
-  **Renovación Automática:** Acto por el cual quien toma un seguro autoriza a la entidad aseguradora para que, finalizada la vigencia de un seguro, éste se renueve inmediatamente por un periodo igual.
-  **Revocación Unilateral:** Acto por medio del cual una de las partes del contrato (tomador o aseguradora) decide de manera unilateral y voluntaria dar por terminado el contrato.
-  **Riesgo:** Suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador del seguro, asegurado o beneficiario.
-  **Siniestro:** Es la ocurrencia del hecho cubierto por el seguro.
-  **Subrogación:** El derecho de subrogación es aquel que le permite al asegurador buscar el resarcimiento de lo pagado frente al culpable del hecho; adquiere este derecho al pagar el valor de la indemnización y en virtud del contrato de seguro.
-  **Supraseguro:** Se entiende como el exceso de la suma asegurada frente al valor comercial del bien asegurado.
-  **Tomador:** Es la persona que contrata el seguro y se obliga al pago de la prima, salvo que en la póliza se disponga lo contrario.
-  **Valor Asegurado:** El monto máximo de dinero por el cual, en caso de siniestro, la entidad aseguradora debe responder.





Valor Comercial: Corresponde al valor en el mercado del vehículo asegurado. En el caso del seguro de automóviles, este valor se encuentra en la guía Fasecolda o en otros listados disponibles en el mercado.



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

vivaseguro@fasecolda.com
www.fasecolda.com
www.vivaseguorofasecolda.com

Una publicación de:
Cámara Técnica de Automóviles
Dirección de Responsabilidad Social

Derechos Reservados de Autor