



CARTILLA CONSUMIDOR FINANCIERO

La **actividad aseguradora** en Colombia se encuentra controlada, supervisada y vigilada por la Superintendencia Financiera, que es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

De acuerdo con la Constitución Nacional, el ejercicio de la actividad aseguradora requiere de autorización previa por parte del Estado, razón por la cual la ley exige que el objeto social de las compañías y cooperativas de seguros sea la realización de operaciones de seguro, y su constitución cumpla con capitales mínimos.

El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero dispone que requieren de aprobación previa las pólizas y tarifas por parte de la Superintendencia Financiera, cuando las entidades aseguradoras quieran explotar un nuevo ramo. Adicionalmente, en relación con las **entidades aseguradoras** se señala que éstas deben radicar ante la Superintendencia Financiera el modelo de las pólizas con sus anexos que ofrecen habitualmente al público con antelación a la fecha prevista para su utilización. Igualmente, cuando se efectúan modificaciones a dichos modelos se debe enviar un ejemplar completo.

Por otra parte, en el mercado asegurador se encuentran los intermediarios que son terceros en el contrato de seguro, que a cambio de una remuneración, realizan profesionalmente actividades de asesoramiento entre las partes encaminadas a la celebración de dichos contratos (Fasecolda). Los intermediarios de seguros se clasifican en **corredores, agencias y agentes**. Los corredores de seguros que deben constituirse como sociedades anónimas y contar con un capital mínimo señalado por la Superintendencia Financiera, ofrecen productos de todo el mercado asegurador, cuentan con una vigilancia más estrecha por parte de la Superintendencia Financiera, y se caracterizan por colocar un gran volumen primas. Por su parte, las agencias (deben constituirse como sociedades colectiva, en comandita simple o responsabilidad limitada) y los agentes (persona naturales) sólo ofrecen productos de una o varias compañías de seguros y, por lo general se enfocan solamente en algunos productos del mercado.

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente, en especial Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 050 de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el presente documento busca proporcionar información que permita a los consumidores financieros, conocer las características de los productos y servicios ofrecidos por parte de Planners Seguros:

1. Contrato de seguro

El contrato de seguro es una convención en virtud de la cual una parte, el asegurador, se compromete mediante el recibo de una prima cancelada por la otra parte, el tomador, a pagar a su vez a éste o a un tercero llamado beneficiario en caso de que ocurra un siniestro, una indemnización que puede ser en dinero si se trata de un seguro de personas, o si se trata de un seguro de daños, en dinero o mediante la reposición, reparación o reconstrucción del objeto asegurado; ello a elección del asegurador.



2. Intervinientes del contrato de seguro

La ley establece que son parte del contrato de seguro el Asegurador y el tomador

- 2.1 **Asegurador:** Es la persona jurídica (sociedades anónimas o entidades cooperativas) que debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera, mediante certificado de autorización, asume los riesgos de acuerdo con las leyes y normas vigentes.
- 2.2 **Tomador.** Persona natural o jurídica que obrando por cuenta propia o ajena traslada los riesgos al asegurador.
- 2.3 **Asegurado.** No es parte en el contrato de seguro. Es la persona que tiene el interés real de evitar los riesgos, es decir, quien tiene el interés asegurable.
- 2.4 **Beneficiarios.** Son aquellas personas que no intervienen en la formación del contrato (a menos que tengan la calidad de asegurados o tomadores en los seguros de daños y en los de personas sobre otros riesgos diferentes a la muerte), pero que perciben el valor del seguro en caso de siniestro.

3. Derechos del consumidor financiero.

Un consumidor financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, dentro de las cuales se encuentran los corredores de seguros. De conformidad con el artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, son derechos de los consumidores financieros:

- Recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá permitir y facilitar su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.



4. Obligaciones tomador- asegurado

- Informarse adecuadamente sobre el producto que se piensa adquirir, indagando sobre las condiciones de aseguramiento, las limitaciones de coberturas y el costo.
- Observar las instrucciones y recomendaciones sobre el seguro que se piensa adquirir.
- Pagar cumplidamente el precio o prima del seguro.
- Entregar los documentos que la compañía requiera de la persona o del bien asegurado.
- Declaración del estado del riesgo. El deber de mantener el estado del riesgo, que se traduce en el de notificar oportunamente al asegurador los hechos o circunstancias que lo agraven, es una carga cuya infracción da origen a la terminación del contrato, excepto en los seguros de vida; ya que en estos no puede hablarse en sentido estricto de una agravación del riesgo,
- Observar las instrucciones y recomendaciones sobre el seguro que se piensa adquirir.
- Informar a la aseguradora la ocurrencia del siniestro, demostrar el siniestro y la cuantía de la pérdida.
- Evitar la extensión y propagación del siniestro y proteger las cosas aseguradas,
- Informar a la aseguradora la existencia de los seguros coexistentes

5. Obligaciones aseguradoras

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia tienen las siguientes obligaciones especiales:

- Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero.
- Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna, acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.



- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con el Consumidor Financiero, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éstos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al Consumidor Financiero, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada.
- Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al Consumidor Financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- Guardar la reserva de la información suministrada por el Consumidor Financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los Consumidores Financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto.
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.
- Permitir a sus Consumidores Financieros la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al Consumidor Financiero.
- Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.



- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del Consumidor Financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

6. Contenido de la póliza

La póliza de seguros que se adquiera deberá contener además de las condiciones generales del contrato, como mínimo lo siguiente:

- La razón o denominación social del asegurador.
- El nombre del tomador.
- Los nombres del asegurado y del beneficiario o la forma de identificarlos, si fueren distintos del tomador.
- La calidad en que actúe el tomador del seguro.
- La identificación precisa de la cosa o persona con respecto a las cuales se contrata el seguro.
- La vigencia del contrato, con indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento, o el modo de determinar una y otras.
- La suma asegurada o el modo de precisarla.
- La prima y el modo de calcularla y la forma de su pago.
- Los riesgos que el asegurador toma a su cargo.
- La fecha en que se extiende y la firma del asegurador.

7. Exclusiones

Son hechos o circunstancias que aunque son origen del evento que causa el daño, no obligan la responsabilidad del asegurador, afectan el derecho del asegurado o beneficiario a la prestación



prevista en el contrato y tienen carácter impeditivo en la medida en que frenan el nacimiento de este derecho y el de la obligación correspondiente.

8. Garantías

La garantía es la promesa en virtud de la cual el asegurado se obliga a hacer o no determinada cosa, o a cumplir determinada exigencia, o mediante la cual afirma o niega la existencia de determinada situación de hecho. La garantía deberá constar en la póliza o en los documentos accesorios a ella.

La garantía deberá cumplirse estrictamente. En caso contrario, el contrato será anulable.

9. Tarifa o precio

En las cotizaciones que se elaboran a solicitud de cada Consumidor Financiero, se encontrarán debidamente justificados los valores cobrados por las Compañías de Seguros en virtud de los amparos ofrecidos por las mismas para cada caso particular. Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica de la intermediación de seguros, corresponde a la aseguradora efectuar la remuneración correspondiente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1341 del Código de Comercio.

10. Siniestro

Se denomina siniestro la realización del riesgo asegurado. Ocurrido el siniestro, el asegurado estará obligado a evitar su extensión y propagación. El asegurado o beneficiario de la póliza están obligados a dar noticia al asegurador de la ocurrencia del siniestro, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en que no lo hayan conocido o debido conocer. Este término podrá ampliarse más no reducirse por las partes.

De acuerdo con la normatividad contenida en el Código de Comercio, es al asegurado a quien corresponde en el contrato de seguro cumplir con la carga probatoria de cara a la reclamación que se formule ante la entidad aseguradora, con el propósito de afectar una póliza y obtener la indemnización pactada por cada uno de los amparos contratados.

En los eventos en que la entidad aseguradora encuentre acreditados los requisitos del artículo 1077 del Código de Comercio - ocurrencia del hecho y cuantía de la pérdida-, procederá con el pago de la indemnización dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite su derecho.

Cuando la entidad aseguradora no encuentre acreditados tales requisitos, objetará la reclamación, en cuyo caso, el asegurado podría con apoyo del intermediario solicitar la reconsideración a la aseguradora. Sin perjuicio de lo anterior, la entidad aseguradora contará con plena autonomía para aceptar la reconsideración y pagar la indemnización o, en su defecto, confirmar su posición de objeción al reclamo.



11. Servicio de intermediación.

Las disposiciones legales colombianas exigen a los intermediarios de seguros para el ejercicio de su labor un nivel determinado de idoneidad y contemplan un sistema de vigilancia y control por parte de la Superintendencia Financiera. Actualmente los lineamientos mínimos de idoneidad son establecidos por la Circular 050 de 2015 de la Superintendencia Financiera y hacen referencia a la capacidad técnica y profesional de los intermediarios, los cuales deben ser verificados por parte de las compañías aseguradoras. Así mismo, la mencionada circular señala requisitos de información destinados a los consumidores financieros, y publicidad y transparencia de las personas autorizadas para ejercer la intermediación para lo cual se pone a disposición del público en general un Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros (SUICIS).

El intermediario acompaña al cliente en su relación con la compañía aseguradora durante toda la vigencia del contrato y posterior a su terminación, a través de una asesoría permanente sobre la naturaleza de sus riesgos, y sobre las medidas de seguridad y prevención que deben adoptarse para reducirlos. En desarrollo de lo anterior, adelanta entre otras actividades, adelanta entre otras las siguientes actividades:

- Asesorar al Consumidor Financiero sobre el alcance y la interpretación del condicionado de las pólizas que éste requiera.
- Realiza un seguimiento y acompañamiento al Consumidor Financiero en las etapas precontractuales, contractuales y la gestión de siniestros con la compañía elegida por el Consumidor Financiero, de tal manera que éste encuentre un aliado estratégico en lo que respecta a la gestión de sus riesgos.
- En materia de reclamaciones ante las compañías de seguros, acompañar a los Consumidores Financieros en los eventos del siniestro y hace un seguimiento al proceso para que el pago de la indemnización se haga a la mayor brevedad posible y en las mejores condiciones.

Específicamente las agencias de seguros tienen facultad para inspeccionar riesgos, recaudar dineros referentes a todos los contratos o negocios que celebre, intervenir en salvamentos, promover la celebración de contratos de seguro por sí misma o por medio de agentes colocadores que estén bajo su dependencia.

La remuneración del intermediario de seguros se encuentra incluida dentro de la prima comercial que cobran las aseguradoras por las pólizas que expiden, en el entendido que las comisiones representan un porcentaje de ésta. En este sentido, la remuneración de los corredores de seguros, por regla general, es sufragada por la aseguradora, según lo consignado en el Código de Comercio. En algunas ocasiones, el Consumidor Financiero puede pactar honorarios por asesoría.

12. Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos

Planners cuenta con procedimientos para dar trámite y solucionar las posibles quejas, solicitudes o reclamos de sus clientes de manera ágil y oportuna, podrá contactarnos a nuestro correo electrónico (seguros@planners.com.co) y en nuestras oficinas (carrera 12 No. 79 – 50 piso 6), donde especifique



al menos: nombres y apellidos, datos de contacto (Dirección, física y/o electrónica y teléfonos de contacto), medios para recibir respuesta a su solicitud, motivo(s) y hecho(s) que dan lugar a la solicitud o reclamo, firma, número de identificación y huella. Adicionalmente, cuando sea necesario, adjuntar documentos que soporten la solicitud y reclamo.

Una vez radicada la solicitud por parte del Área de atención al cliente, ésta se revisará junto el área técnica correspondiente dando respuesta al usuario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

Para conocer más información sobre educación financiera en materia de seguros podrá consultar <http://www.vivasegurofasecolda.com>