



Preguntas y  
respuestas en materia  
de **SEGUROS**  
ante **COVID-19**



**Preguntas y  
respuestas** en  
materia de **Seguros**  
ante **COVID-19**

#ProBonoenCovid19

# 01.

## ¿Cuáles son las partes en el contrato de seguro?

Las partes en el contrato son la **aseguradora** y el **tomador**. También intervienen en el contrato de seguro el **asegurado**, que es la persona sobre la cual recae el objeto del seguro, y el **beneficiario**, quien tiene derecho a recibir la prestación asegurada. En un seguro, las calidades de tomador, asegurado y beneficiario pueden coincidir en una misma persona, o tratarse de diferentes personas.



# 02.

## ¿Qué debo hacer en caso de que ocurra un siniestro (riesgo amparado dentro de la póliza)?

Tratando de seguros en donde se da cobertura a bienes, debo avisar a la aseguradora dentro de los siguientes 3 días al conocimiento que tuve de la ocurrencia del evento. Además, debo evitar la agravación del evento sobre las cosas aseguradas y procurar si me es posible ponerlas a salvo.

03.

**¿Cuánto tiempo tengo para presentar una reclamación para que me paguen lo que cubre mi seguro?**

---

Debo presentar la reclamación ante la aseguradora dentro hasta de los 2 años siguientes a la ocurrencia del hecho que fue objeto de cobertura en la póliza.



04.

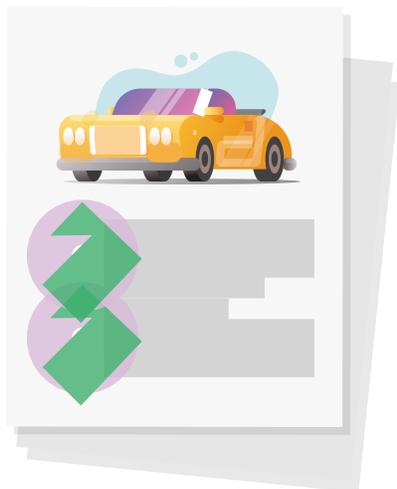
**¿Qué documentos/información debo presentar ante la aseguradora para que me paguen la indemnización establecida en la póliza, como consecuencia de la ocurrencia del hecho que cubra la misma?**

---

Debo presentar los documentos que acrediten la ocurrencia y cuando sea necesario los que acrediten la cuantía del hecho cubierto por la póliza.

# 05.

## ¿Cuánto tiempo tiene la aseguradora después de que aporte los documentos a los que se refiere el punto anterior, para definir mi reclamación?



La aseguradora tiene un mes contado a partir del día siguiente a la presentación de los documentos, para definir la reclamación, dentro del cual podrá aceptar o negar el pago de la indemnización, debiendo en este último caso justificar las razones de dicha decisión. Puede que la aseguradora solicite documentos o información adicional para definir la reclamación.

En caso de que la aseguradora no se pronuncie dentro del término antes indicado, puedo presentar contra ella una **acción judicial ejecutiva** para solicitarle a un juez que ordene el pago de la indemnización.

06.

## ¿Qué es el **deducible**?

---

Es la cantidad o porcentaje que se establece en la póliza de seguro, y que como asegurado debo asumir en toda pérdida, por lo que la aseguradora siempre me pagará en exceso de la cifra o porcentaje acordado como deducible.



07.

## ¿Qué pasa si no realizo el pago de la prima del seguro (precio que se paga por el seguro) dentro del plazo fijado en la póliza?

---

El seguro termina de manera automática, sin que la aseguradora me tenga que avisar, perdiendo en consecuencia el respaldo de la aseguradora en caso de que el bien que se encontraba asegurado sufra algún percance.

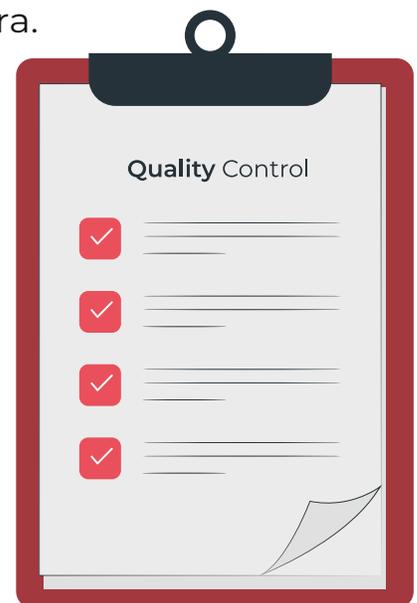
# 08.

**¿Qué debo hacer si extravié el contrato de seguro (la póliza)?**  
**¿Puedo en dicho caso hacer uso del mismo?**

Como asegurado tengo varias opciones en caso de que se me pierda la póliza, puedo acudir a la aseguradora para que me proporcione una copia de la misma, también puedo consultar el contrato en la página web de la aseguradora que emitió la póliza o de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Si finalmente no logró recuperar la póliza, puedo recurrir a cualquier otro documento escrito que me permita demostrar la existencia del contrato de seguro que celebré con la aseguradora.

El hecho de extraviar la póliza no quiere decir que no pueda reclamar las coberturas que la misma contenía.



# 09.

**¿Qué puedo hacer si tengo inconvenientes con mi compañía de seguros** en cuanto a las respuestas a las solicitudes que le realizó, por ejemplo, cuando no me contestan una queja, petición o reclamo?

---

Tengo las siguientes opciones:

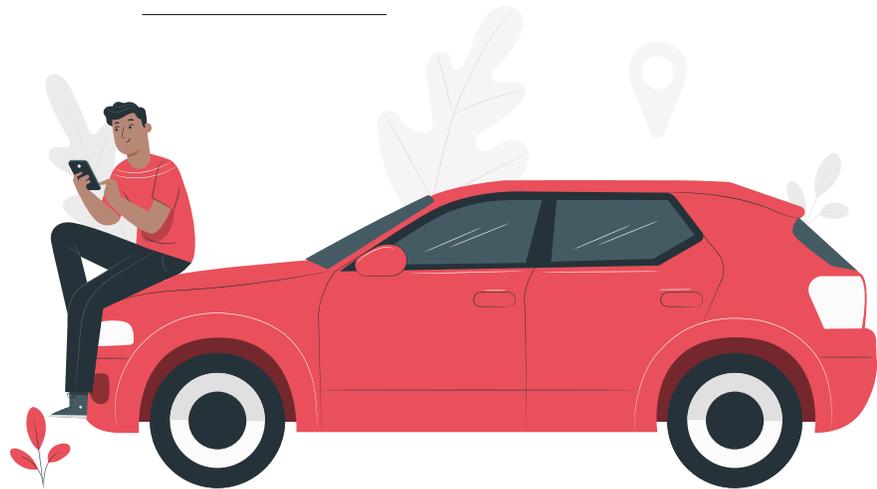
(i) Acudir al área de servicio/soporte al cliente que debe tener la **compañía de seguros**. Estas entidades por disposición de la ley deben tener un Sistema de Administración al Consumidor (SAC) por el cual deben canalizar este tipo de solicitudes, a fin de que se respondan dentro de los términos dispuestos por la ley y de manera clara, completa y de fondo.

(ii) Acudir al Defensor del Consumidor Financiero que debe tener la **aseguradora**, al que pueden acceder todos los clientes de la compañía de forma gratuita. La gestión del Defensor es independiente de la aseguradora.

(iii) Finalmente **puedo acudir da la Superintendencia Financiera de Colombia** para presentar una petición, queja o reclamación. El cliente puede, incluso, acudir a las tres instancias al mismo tiempo.

# 10.

**¿Si la aseguradora me niega el pago del seguro** solamente puedo acudir a un Juez de la República por medio de un abogado?



Hay otro medio para que un tercero defina la controversia que tengo con la aseguradora. La Superintendencia Financiera cuenta con unas facultades llamadas **“funciones jurisdiccionales”** en las cuales esa entidad puede actuar como un juez y puede conocer reclamaciones de los clientes en contra de las compañías de seguros. Para cuantías pequeñas lo puede hacer directamente el cliente sin necesidad de tener que acudir a un abogado.

# 11.

¿Con ocasión de la emergencia sanitaria que vivimos por el COVID-19, **el Gobierno Nacional ha ordenado a las compañías de seguros aplicar algún beneficio a los contratos de seguro que tienen con sus clientes?**

No. Sin embargo, el Superintendente Financiero ha solicitado a todas las entidades del sector financiero, dentro del cual se encuentran las aseguradoras, **apoyo para considerar que beneficios pueden aplicar a los productos para favorecer a los clientes**, en consecuencia, es discrecional de cada entidad aplicar dichos beneficios.

Dentro de las medidas que se han adoptado por algunas compañías, se encuentran la **ampliación de plazos para el pago de la prima** (el valor del seguro), el fraccionamiento de la prima en varias cuotas por medio de entidades de financiamiento, entre otras medidas. Para conocer las medidas que ha tomado cada aseguradora es importante comunicarse con la entidad para obtener información sobre estos beneficios.

# 12.

## **¿Cómo puedo comunicarme con mi compañía de seguros para realizar trámites, solicitar información, pedir asistencias o requerir indicaciones para el pago de un siniestro?**

---

Con ocasión de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por e COVID-19, todas las compañías de seguros han emitido comunicaciones recordando que cuentan con canales no presenciales para atender todas las solicitudes de los clientes, reiterando además que sus funcionarios se encuentran trabajando en forma remota para garantizar el adecuado funcionamiento del sector y para prestar los servicios que ofrecen. En dichos canales pueden solicitar nuevos productos, la renovación de los actuales, realizar el pago del valor del seguro, presentar peticiones, quejas o reclamos, pedir asistencias o solicitar información para el pago.

Adicionalmente tanto los defensores financieros de las entidades como la Superintendencia Financiera se encuentran trabajando por lo que pueden acceder a los canales de estos para realizar las solicitudes a las que haya lugar.

13.

**A continuación, podrán encontrar enlaces de utilidad para los clientes:**

---

a. <https://www.superfinanciera.gov.co/>

b. <https://fasecolda.com/fasecolda/companias-afiliadas/>

#ProBonoenCovid19



Información actualizada al 6 de mayo de 2020

Síguenos en nuestras redes sociales:



**Fundación ProBono Colombia**



**@ProBonoColombia**

#ProBonoenCovid19



**Coautores:** Miguel Fernando Rodríguez y Juan Camilo Triana  
(Allianz)

**Diseñado por:** Carolina Mosquera Mosquera. Publicista.  
Imágenes tomadas de freepik.

#ProBonoenCovid19

**Preguntas y  
respuestas** en  
materia de **Seguros**  
ante **COVID-19**

#ProBonoenCovid19