

SEGURO DE
CRÉDITO

SUPER MERCADO
MAXIMO

CALZADO
RELAX

ZONA DE CARGA



Viva Seguro

Programa de Educación Financiera

fasecolda

ÍNDICE

Presentación	1
¿Qué protección otorga un seguro de crédito?	2
¿Quiénes pueden adquirir este seguro?	2
¿Quiénes son las partes del contrato de seguro?	3
¿Quiénes pueden comercializar el seguro de crédito?	4
¿Cuándo se hace efectivo el seguro?	5
¿Qué situaciones están generalmente excluidas de la cobertura del seguro?	5
¿Cuál es la vigencia del seguro?	5
¿Qué otras ventajas ofrece el seguro de crédito?	6
¿Cuáles son los derechos que tiene el asegurado frente a una compañía de seguros?	7
¿Qué deberes tiene el asegurado frente a una compañía de seguros?	8
¿Cómo debe actuar el asegurado cuando considera que su compañía de seguros no está protegiendo sus derechos?	8
¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?	9
¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?	9
¿Dónde se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero?	11
Glosario de términos	12

Presidente: Roberto Junguito Bonnet. Vicepresidenta Ejecutiva: Carolina Soto Losada. Directora de Responsabilidad Social: Alejandra Díaz Agudelo. Redacción: Laura María Reyes Yunis. Revisión y Aprobación: Cámara Técnica de Cumplimiento. Diseño: Rep Grey. Diagramación e Ilustraciones: MSCREA. Coordinación: Dirección de Comunicaciones y Mercadeo. Impreso por: Offset Gráfico. ISBN: 978-958-57209-6-1. E-ISBN: 978-958-57209-7-8. Federación de Aseguradores Colombianos - Fasecolda: Cra. 7 No. 26 - 20 piso 11. Conmutador: +57 1 3443080. Página Web: www.vivasegurofasecolda.com. Correo electrónico: vivaseguro@fasecolda.com. Edición 2012.

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



Presentación

Con el ánimo de propiciar un mayor entendimiento sobre los seguros entre la población, y así permitir la adopción de decisiones más informadas a la hora de adquirir un seguro, y en general, 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 Crédito, la cual tiene como propósito convertirse en una referencia confiable para el correcto aseguramiento y entendimiento del alcance de este seguro.

La Guía se ha estructurado para explicar de manera sencilla los aspectos fundamentales del seguro y está dirigida a las personas y empresas interesadas en conocer más de esta modalidad de seguro para proteger sus inversiones y patrimonio. 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 la protección de los mismos.

FASECOLDA advierte que la información consignada en el presente documento no reemplaza el proceso que las partes interesadas en el seguro de crédito deben adelantar al momento de asegurarse. Los procesos de suscripción tienen particularidades que son únicas a cada compañía de seguros, 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 las disposiciones normativas vigentes, o aquellas que las modifiquen, sustituyan o eliminen, 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 protección otorga un seguro de crédito?

Dentro del desarrollo de actividades económicas, los productores de bienes o servicios les otorgan a sus compradores créditos comerciales que de no pagarse pueden comprometer la continuidad de la actividad de la empresa.

El seguro de crédito, es un producto diseñado para indemnizar a los empresarios que otorgan crédito a los compradores de sus bienes y servicios por el no pago de dichos créditos.

¿Quiénes pueden adquirir este seguro?

Las empresas que en desarrollo de su actividad de venta de bienes o comercialización de servicios, hayan otorgado un crédito comercial y quieren garantizar que éste les sea pagado cuando, a quien prestaron, incumpla su obligación de pago.



¿Quiénes son las partes del contrato de seguro?

De acuerdo con la legislación Colombiana, las partes de un contrato de seguro son el tomador y la entidad aseguradora. En el Seguro de Crédito, el tomador es la empresa de venta de bienes o comercialización de servicios que otorgó el crédito a un comprador.

A pesar de que el vendedor y el comprador que recibió el crédito tienen una relación comercial, y que el seguro ampara al vendedor en caso de no pago del crédito, en el contrato de seguro sólo son parte el vendedor y la aseguradora, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



¿Quiénes pueden comercializar el seguro de crédito?

Las entidades aseguradoras vigiladas por la Superintendencia Financiera que tengan autorizado el ramo de crédito, las cuales se pueden consultar en la página web de dicha entidad www.superfinanciera.gov.co o en las páginas de internet de Fasecolda y de su Programa de Educación Financiera www.fasecolda.com y www.vivasegurofasecolda.com.



¿Cuándo se hace efectivo el seguro?

Cuando se produce una situación de impago o insolvencia de acuerdo con lo definido en las condiciones generales de cada póliza.

¿Qué situaciones están generalmente excluidas de la cobertura del seguro?

Cada entidad aseguradora fijará en las condiciones generales de la póliza las situaciones que están excluidas de la cobertura del seguro de crédito.

Sin embargo, por regla general, en los productos de seguro de crédito que se ofrecen actualmente en el mercado está excluida la cobertura de los impagos que se ocasionen por transacciones comerciales realizadas entre personas que tengan relación jurídica de vinculación, así como el incumplimiento del pago de créditos otorgados por ventas efectuadas a compradores públicos y los créditos que sean impugnados o estén en disputa.

¿Cuál es la vigencia del seguro?

La vigencia del seguro se establecerá en las condiciones particulares de cada póliza, generalmente es por un año.

Una vez definido el periodo de cobertura del seguro, se ampararán los impagos de deudas que estén aseguradas y que se produzcan como consecuencia de la venta de bienes o prestación de servicios que sean facturados en el periodo de vigencia.



Para tener en cuenta

El empresario que obra como tomador del seguro está obligado a pagar la prima del seguro. Quien adquiera este producto también debe tener en cuenta que durante la vigencia del seguro, tiene la obligación de comunicar a la aseguradora cualquier situación que pueda poner en riesgo la capacidad de pago de los clientes a quienes les ha otorgado créditos cubiertos por el seguro.

¿Qué otras ventajas ofrece el seguro de crédito?

Las entidades aseguradoras que operan este seguro además de pagar el siniestro ante el impago, también realizan acciones de monitoreo e información sobre las condiciones financieras y comerciales de los clientes del asegurado.



¿Cuáles son los derechos que tiene el 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 precio del seguro.
3. **Claridad:** Recibir información clara, veraz y oportuna de parte del personal de la compañía de seguros y/o el asesor de seguros.
4. **Peticiones, Quejas y Reclamos:** Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera clara y 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 treinta días de haber radicado la documentación completa.
9. **Revocar:** Dar por terminado (revocar) el contrato de manera unilateral en cualquier momento.



¿Qué deberes tiene el asegurado frente a una compañía de seguros?

Así como la ley ha otorgado ciertos derechos a los 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 las condiciones.
2. Pagar cumplidamente el precio del seguro o la prima.
3. Entregar los documentos que la compañía requiera para el correcto aseguramiento.
4. Declarar la verdad sobre el estado del riesgo que se está asegurando.
5. Informar la existencia de otros seguros que tenga contratados para cubrir el mismo bien.
6. Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, así como conservar las copias de dichos documentos.
7. Informarse sobre los medios de que dispone la entidad para presentar solicitudes, quejas o reclamos.
8. 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.
9. Evitar la agravación del siniestro.
10. 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?

Se puede hacer valer los derechos de los asegurados presentando una queja directamente en la compañía de seguros, ante la oficina del Defensor del Consumidor Financiero de entidad aseguradora en la Dirección de Protección al Consumidor de la Superintendencia Financiera. Las personas naturales o jurídicas que sientan vulnerados sus derechos pueden presentar la queja simultáneamente en cualquiera de 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.

¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?

Existen tres mecanismos para presentar una queja o un reclamo, que pueden ser utilizados de manera simultánea o en el orden que el afectado considere:

- 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 los procedimientos que se surtirán para dar respuesta a la solicitud.
- 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 al recibo de la solicitud.

Una vez el Defensor reciba la queja, tendrá un plazo de tres días para responder si es o no competente para atender la misma. De igual manera, el Defensor deberá informar si requiere mayor información de la aseguradora o del cliente. De ser este el caso, aquellos deberán responder en el plazo indicado por el defensor, el cual no podrá ser superior a ocho días hábiles.



Posteriormente, el Defensor le pedirá a la compañía de seguros que dé respuesta a la queja de manera clara y precisa para lo cual la aseguradora tendrá un término de ocho días.

Una vez la compañía de seguros da respuesta a la solicitud y la remite al 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 necesaria para presentar una queja

Para presentar una queja en cualquiera de las tres instancias se recomienda incluir la siguiente información:

- 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 de seguros 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 Fasescolda www.vivasegurofasescolda.com en el link Protección, en donde encontrará el listado de los Defensores del Consumidor Financiero de cada aseguradora 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, en este caso el acreedor del crédito.
-  **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.
-  **Clasificación de Riesgos:** Es un anexo de la póliza en el cual se indican las condiciones en que la entidad aseguradora asumirá el riesgo frente a cada cliente (deudor) del tomador del seguro.
-  **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, lo mismo que para evitar que se presenten muchas reclamaciones por montos muy pequeños, que incrementarían el valor final de la póliza.
-  **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 riesgo, el daño o la pérdida.
-  **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.
-  **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. Por ejemplo, el derecho a hacer una reclamación prescribe cuando se vence el plazo fijado por la ley para ejercer ese derecho.

-  **Prima:** Es el precio del seguro.
-  **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.
-  **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.
-  **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.
-  **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. Generalmente el tomador es también el asegurado.
-  **Valor asegurado:** El monto máximo de dinero que puede recibir el afectado por un daño o pérdida. En el caso del seguro de crédito, corresponde al monto máximo asegurado respecto de cada uno de los deudores del asegurado.
-  **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.vivasegurofasecolda.com

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

Derechos Reservados de Autor