



**Viva Seguro**

Programa de Educación Financiera

**fasecolda**  
Federación de Asociaciones de Seguros de Colombia

## ÍNDICE

Presentación .....	<b>1</b>
¿Qué es un seguro de transporte? .....	<b>2</b>
¿Cuáles son las coberturas que ofrece seguro de transporte? .....	<b>2</b>
¿Qué eventos no cubre una póliza de transporte? .....	<b>4</b>
¿Qué clases de pólizas de transporte existen? .....	<b>5</b>
¿Qué trayectos se aseguran en un seguro de transporte? .....	<b>5</b>
¿Qué mercancías no se aseguran? .....	<b>6</b>
¿Qué garantías exigen las compañías de seguros? .....	<b>7</b>
¿Cómo se establece la suma asegurada? .....	<b>8</b>
¿Cómo se establece el costo de la prima de seguro? .....	<b>8</b>
¿Qué es y cómo funciona el deducible? .....	<b>9</b>
¿Qué es el infraseguro y cómo puedo evitarlo? .....	<b>10</b>
¿Cómo se formaliza la reclamación? .....	<b>11</b>
¿Las compañías están obligadas al pago de cualquier reclamación? .....	<b>11</b>
¿Cuáles son los derechos que tiene el tomador, asegurado y/o beneficiario de una póliza frente a una Compañía de Seguros? .....	<b>12</b>
¿Qué deberes tiene el tomador, asegurado y/o beneficiario de una póliza frente a la compañía de seguros? .....	<b>13</b>
¿Cómo debe actuar el tomador, asegurado y/o beneficiario cuando considera que su compañía de seguros no está protegiendo sus derechos? .....	<b>14</b>
¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero? .....	<b>14</b>
¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja? .....	<b>15</b>
¿Dónde se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero? .....	<b>16</b>
Glosario de términos .....	<b>17</b>

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 Transporte. Diseño: Rep Grey. Diagramación e Ilustraciones: MSCREA. Coordinación: Dirección de Comunicaciones y Mercadeo. Impreso por: Offset Gráfico. ISBN: 978-958-57209-4-7. E-ISBN: 978-958-57209-5-4. Federación de Aseguradores Colombianos - Fasecolda: Cra. 7 No. 26 - 20 piso 11. Conmutador: +57 1 3443080. Página Web: [www.vivasegurofasecolda.com](http://www.vivasegurofasecolda.com). Correo electrónico: [vivaseguro@fasecolda.com](mailto:vivaseguro@fasecolda.com). Edición 2012.

*Una publicación de la Dirección de Responsabilidad y la Cámara Técnica de Transporte 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 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 Transporte, 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 todos los actores relacionados con el transporte de carga. Adicionalmente, esta guía le permitirá al lector identificar cuáles son sus derechos y deberes como tomador, asegurado y/o beneficiario, 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 deben adelantar a la hora de celebrar el contrato de seguros. Los procesos de suscripción tienen particularidades que son únicas a cada persona y a cada compañía de seguro, 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](http://www.vivasegurofasecolda.com).

## ¿Qué es un seguro de transporte?

Es un contrato mediante el cual una compañía de seguros indemniza a una empresa por las pérdidas o daños que sufran sus mercancías durante el transporte de las mismas, bien sea que dicho transporte se realice por tierra, mar, aire o río.

Estas pólizas cubren además los gastos en que incurra el asegurado o el transportador en nombre del asegurado, con el propósito de cuidar el buen estado de las mercancías.

## ¿Cuáles son las coberturas que ofrece seguro de transporte?

Cada póliza de seguros es particular y por tanto sus coberturas pueden variar de una póliza a otra y de una compañía de seguros a otra. Sin embargo, algunas de las coberturas más comunes son:

**Pólizas de Todo Riesgo:** En este tipo de pólizas se asume que la póliza cubre cualquier evento que genere una pérdida, salvo las exclusiones que de manera específica se incluyan en la póliza.

**Pólizas de Riesgos Nombrados:** En este tipo de pólizas se señalan en forma clara cuáles son los eventos amparados y cuáles son los eventos excluidos. Algunos de los eventos que pueden ser amparados por estas pólizas son los siguientes:

- Incendio o explosión, sólo si son causados por problemas internos del vehículo, aeronave o buque.
- Terremoto, maremoto, avalanchas y demás actos de la naturaleza.
- Varada, embarrancada, hundimiento o zozobra del buque o embarcación.



- Vuelco del vehículo transportador o descarrilamiento del tren.
- Caída de aeronaves o aterrizajes forzosos o de emergencia.
- Choque entre vehículos, buques o aeronaves transportadoras de la carga.
- Choque entre al vehículo transportador y cualquier elemento externo.
- Descarga forzosa de la mercancía en un puerto o sitio de llegada distinto al previsto inicialmente.
- Entrada de agua al vehículo o buque transportador.

Se cubren adicionalmente las pérdidas de mercancía y los gastos en que deba incurrir el transportador, con el propósito de garantizar la llegada a salvo del buque o vehículo transportador. Por ejemplo, si en caso de tormenta el capitán del buque considera que se debe lanzar al mar parte de la mercancía, dicha pérdida estará cubierta.

Si el buque transportador sufre una avería que le impida llegar a puerto, la compañía de seguros contribuirá con los gastos de atención de la avería o daño.

Así mismo, si en un choque de dos buques en el mar no se logra determinar quién fue el culpable, la compañía de seguros reconocerá los gastos que corresponda asumir a los dueños de la carga transportada.



## ¿Qué eventos no cubre una póliza de transporte?

Entre los eventos que usualmente no están cubiertos por esta póliza se destacan los siguientes:

- Pérdida de peso o volumen en las cantidades que se consideren normales. Por ejemplo, si una sustancia química se evapora por efecto del clima, dicha pérdida no será cubierta por la póliza.
- Pérdidas o daños que sean consecuencia de un empaque inadecuado.
- El dolo o culpa grave del propietario de la mercancía. Por ejemplo, si se declara el transporte de una sustancia química costosa y en lugar de ello se empaca arena, la aseguradora no asumirá estas pérdidas.
- Las pérdidas que sean consecuencia de problemas financieros de los propietarios de la mercancía, los dueños del barco o vehículo transportador o de la empresa que alquile estos vehículos o naves. Por ejemplo, si los dueños del barco deben pagar una multa por no atender las normas establecidas por las autoridades de un puerto y no tienen recursos para pagar dicha multa, la compañía de seguros no pagará las pérdidas que sean consecuencia de esta demora.
- Los daños o pérdidas que sean causados por actos de guerra o por artefactos de guerra abandonados.
- Pérdidas que sean consecuencia de huelgas o actos mal intencionados.
- Envíos por correo postal.



## ¿Qué clases de pólizas de transporte existen?

Normalmente se consiguen en el mercado dos clases de pólizas:

**Pólizas Automáticas:** Estas pólizas son contratadas por empresas que realizan anualmente una gran cantidad de despachos. En estas pólizas los propietarios de la mercancía realizan declaraciones mensuales, en las que señalan las cantidades despachadas, los trayectos y los medios de transporte utilizados, es decir, si la mercancía se envió por tren, por camión por barco o por avión.

**Pólizas Específicas:** Estas pólizas son contratadas por empresas que realizan despachos de vez en cuando, de manera que se contrata una póliza para cada despacho.

## ¿Qué trayectos se aseguran en un seguro de transporte?

Las pólizas cubren cualquier trayecto en el que operen empresas legalmente autorizadas para realizar el transporte de mercancías, sin importar si estos trayectos son terrestres, marítimos o aéreos, y siempre y cuando la entrega en el sitio final acordado se realice dentro del tiempo máximo de transporte previsto en la póliza, que por lo general es de sesenta días.

Se debe tener en cuenta que entre el sitio de cargue de la mercancía y el sitio de entrega de la misma se pueden utilizar diversos medios de transporte, y debe quedar claro en la póliza cuáles son los lugares en que inicia y termina la responsabilidad de la compañía de seguros.



Por ejemplo, el exportador de una mercancía en Estados Unidos puede acordar que él se hace responsable por las pérdidas que ocurran hasta el momento en que la mercancía se deposita al lado del buque que ha de transportar la mercancía hasta el puerto de Santa Marta. En este caso se hace referencia a una cobertura FAS (Free as Side o Libre Hasta el Lado del Barco).

El importador debe declarar a la compañía de seguros que su responsabilidad inicia en ese lugar y terminará en sus instalaciones. Si no hiciera esta declaración, la compañía de seguros podría asumir que su responsabilidad inicia desde el momento en que la mercancía esté sobre el barco que ha de transportarla. En este caso se hace referencia a cobertura FOB (Free on Board o Libre Sobre el Barco).

El problema para el importador cuando no acuerda claramente el inicio del trayecto, es que no se cubrirían los daños a la mercancía durante el proceso de cargue, siendo este un riesgo bastante alto.

Las pólizas de transporte incluyen las pérdidas o daños a la mercancía durante la permanencia en bodega mientras se realiza el proceso de nacionalización, pero solamente durante el período de tiempo acordado con la compañía. Si se establece un término de treinta días y la nacionalización se demora 60 días, la compañía no responde por las pérdidas ocurridas a partir del día 31.

## ¿Qué mercancías no se aseguran?

Algunas compañías de seguros excluyen de sus pólizas de transporte, por lo general, las siguientes mercancías:

Dinero, títulos valores, joyas, obras de arte, piedras preciosas u otras mercancías cuyo valor real sea difícil de establecer.

El aseguramiento de estos bienes, particularmente el dinero, se realiza mediante pólizas de transporte de valores, las cuales se emiten bajo circunstancias especiales. Dependiendo del monto, se podrá requerir que el dinero sea movilizadado en vehículos blindados, con guardias armados, o se limitan los trayectos a determinadas zonas urbanas.

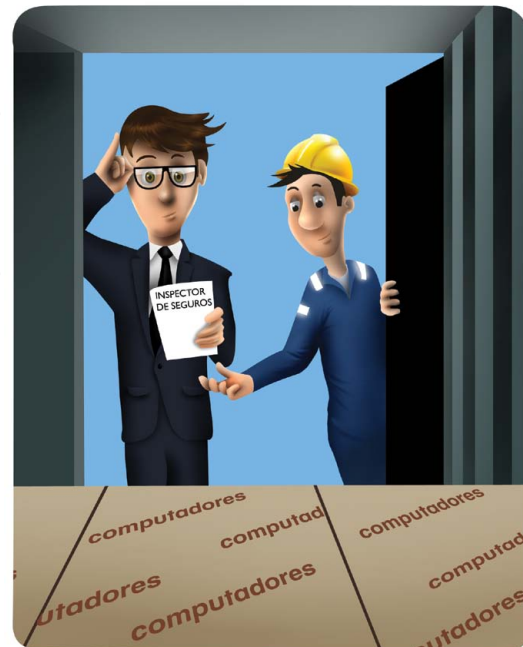




## ¿Qué garantías exigen las compañías de seguros?

Para la expedición de seguros de transporte algunas compañías de seguros exigen ciertas condiciones especiales o garantías, que de no ser cumplidas por el tomador de la póliza, la compañía no asume responsabilidad alguna. Entre estas garantías se destacan las siguientes:

- Que el transporte se realice con una empresa legalmente autorizada.
- Que la mercancía sea empacada en condiciones que reduzcan la probabilidad de daño y que, en caso de no viajar en un contenedor, se ubique debajo de la cubierta de manera que se reduzcan los daños por oleajes fuertes.
- Que en el contrato de transporte se haga referencia a la cantidad despachada (o recibida), el precio y las condiciones en que la mercancía se recibe (o entrega) al transportador.
- Que si la mercancía no se recibe en condiciones óptimas, se deje constancia por escrito ante el transportador, de la cantidad realmente recibida y su estado de manera que se facilite el posterior reclamo que realice la compañía de seguros ante el transportador.
- Que la apertura de la mercancía en el lugar final de destino se realice ante funcionarios autorizados por la compañía de seguros.



## ¿Cómo se establece la suma asegurada?

Se recomienda que para cualquier trayecto, sea de importación o exportación, la suma asegurada corresponda a la suma del valor comercial de la mercancía declarado en la factura, el costo de los seguros y el costo de los fletes. Esto se conoce como el costo CIF. Se recomienda igualmente establecer una suma adicional para atender los gastos adicionales derivados del pago de impuestos, del pago de inspecciones, pago de formularios y otros gastos menores.

## ¿Cómo se establece el costo de la prima de seguro?

El costo de la prima de una póliza de seguro de transporte depende de varios factores. Los más representativos son:

- **El tipo de mercancía.** En lo concerniente al transporte, está más expuesto a pérdidas un producto químico como la sal, que la chatarra de hierro.
- **El tipo de empaque.** Si un producto de acuerdo con su naturaleza, está empacado al vacío, dentro de cajas de cartón recubiertas de plástico y estas cajas están dentro de contenedores, la probabilidad de daño es menor que una mercancía que esté empacada únicamente dentro de cajas de cartón.
- **El trayecto.** Una mercancía que deba viajar un trayecto corto estará menos expuesta que una mercancía que deba viajar un trayecto largo.
- **El medio de Transporte.** La probabilidad de pérdida se puede reducir si la mercancía es transportada por avión en lugar de ser transportada por barco.



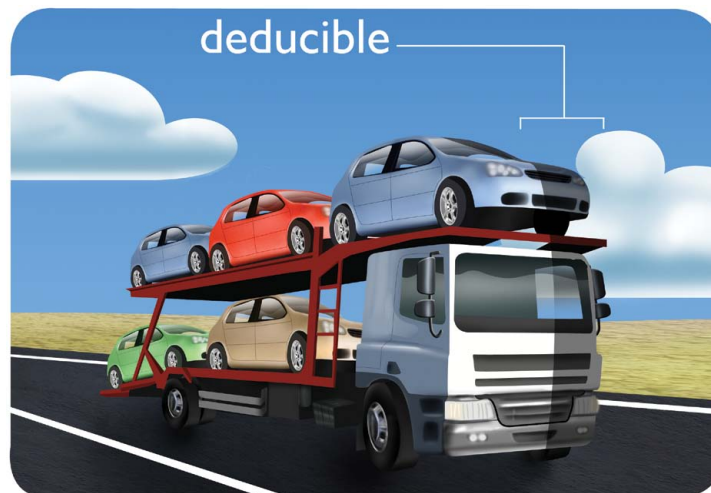
## ¿Qué es y cómo funciona el deducible?

El deducible es la parte del riesgo que está a cargo del asegurado. Puede expresarse como un porcentaje del valor asegurado, en salarios mínimos o en un monto fijo previamente determinado. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir el riesgo con los asegurados buscando que los mismos sean corresponsables en el cuidado de sus bienes, y en este caso, mercancías. El deducible varía según la compañía de seguros y la póliza, por lo tanto es importante que al tomar el seguro se verifique si en la póliza opera el deducible y cuál es su monto o porcentaje, según corresponda.

El funcionamiento del deducible se describe en el siguiente ejemplo: Suponga que un comerciante asegura mercancía de su propiedad por un valor de \$50'000.000. Si se acordó un deducible del 10% del valor asegurado, esto quiere decir que en caso de pérdida total por hundimiento del barco en que viaja la mercancía, la aseguradora pagará \$45'000.000 y el dueño asume la pérdida por los \$5'000.000 restantes.

El deducible tiene dos funciones: la primera y quizás más importante es incentivar al asegurado a mantener sus bienes asegurados en el mejor estado de protección posible, de manera que el riesgo de pérdida se minimice. Si el asegurado se ve obligado a asumir una parte de las pérdidas que ocurran, se genera un incentivo para que se promueva el cuidado de sus bienes.

La segunda función del deducible es evitar que pérdidas muy pequeñas sean tramitadas por las compañías de seguros. En muchos casos el costo del trámite de una reclamación puede ser mayor que la pérdida, lo que incrementaría los costos finales del seguro de manera importante.



## ¿Qué es el infraseguro y cómo puedo evitarlo?

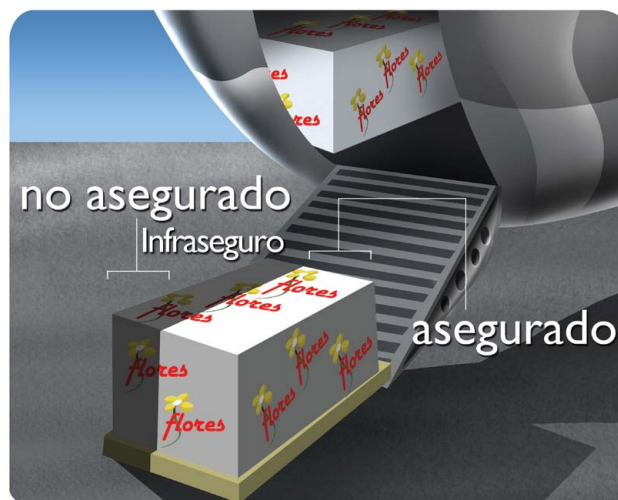
El infraseguro se presenta cuando una persona determina que el valor asegurado, en este caso de una mercancía, (valor que se expresa en la póliza de seguros) es menor que el valor asegurable (valor por el cual se debe tomar el seguro, en este caso, toda la mercancía transportada) y no se le comunica a la aseguradora al momento de tomar el seguro. Por ejemplo, cuando una mercancía tiene un valor comercial de \$40 millones y está asegurada por un valor de \$20 millones, allí hay una situación de infraseguro.

En el caso en que el seguro haya sido tomado insuficientemente, es decir, cuando se presente infraseguro, la indemnización por la mercancía afectada se realiza en la misma proporción en que la suma asegurada cubre la mercancía. El funcionamiento de la indemnización en estos casos se describe en el siguiente ejemplo:

Suponga que un exportador desea mover una mercancía cuyo valor comercial es de \$10.000.000 y la asegura por \$7.000.000, es decir por el 70% de su valor y este hecho no le es comunicado a la aseguradora.

Si la mercancía sufre una pérdida parcial de \$5.000.000, la compañía de seguros indemnizará al exportador el valor correspondiente al 70% de la pérdida. En este caso, la indemnización sería de  $\$5.000.000 \times 0.7 = \$3.500.000$ . Tenga en cuenta, además, que sobre este valor se deberá descontar el deducible que se haya pactado en la póliza. En caso de pérdida total, la compañía de seguros indemnizará hasta la suma asegurada, es decir, \$7.000.000 menos el deducible.

Como se puede observar, resulta de enorme importancia determinar de forma adecuada el valor asegurable de la mercancía que será transportada. Esto se hace generalmente con la ayuda de evaluadores expertos.



También es posible pactar con la compañía de seguros una suma asegurada determinada como una porción del valor comercial de la mercancía. En este caso, a pesar de que no se asegura la totalidad de la mercancía, no habrá aplicación de infraseguro en la medida en que la compañía fue informada y se acordó con la compañía el valor asegurado de la misma.

## ¿Cómo se formaliza la reclamación?

Después de ocurrida la pérdida o daño de los bienes asegurados, se deberán remitir, si así lo exige la compañía, los documentos que indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.

Algunas pólizas pueden solicitar uno o algunos de los siguientes documentos:

- Aviso de siniestro.
- Copia del denuncia ante las autoridades de policía.
- Factura de compra de los bienes perdidos o dañados.
- Documento de remisión de la mercancía y declaración del estado de la misma.
- Original de la póliza.

## ¿Las compañías están obligadas al pago de cualquier reclamación?

No, solo están obligadas a pagar aquellas reclamaciones que ocurran dentro de la vigencia de la póliza y aquellas en las que se demuestre que las causas de la pérdida o daño fueron generadas por eventos amparados por ésta.

Si para efecto de la reclamación se utilizan documentos falsos o se verifica una situación de fraude, la compañía queda exonerada de realizar cualquier pago.

## ¿Cuáles son los derechos que tiene el tomador, asegurado y/o beneficiario de una póliza 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 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 un mes de haber sido determinada la ocurrencia y cuantía de la pérdida.
9. **Revocar:** Dar por terminado el contrato de manera unilateral en cualquier momento.
10. **Educación:** Recibir capacitación 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, asegurado y/o beneficiario de una póliza frente a la compañía de seguros?

Así como la ley ha otorgado ciertos derechos a los tomadores, asegurados y/o beneficiarios, y en general a todos los consumidores financieros, también le ha impuesto el cumplimiento de algunos deberes, entre ellos:

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 genera la cancelación automática del seguro.
3. Entregar los documentos que la compañía requiera para la celebración del contrato de seguros.
4. Declarar la verdad sobre el estado del bien que se está asegurando.
5. Informar la existencia de otros seguros que cubran el mismo riesgo.
6. Preservar los bienes asegurados o las condiciones adecuadas para evitar que ocurra la pérdida o daño que se ampara en la póliza.
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 que ha dispuesto 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 bien asegurado.
11. Evitar la agravación, extensión y propagación del siniestro.
12. Dar aviso a la aseguradora de la ocurrencia del siniestro.

## **¿Cómo debe actuar el tomador, asegurado y/o beneficiario 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 de Colombia. 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 consumidores financieros 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, en cuyo caso 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 éste 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 envíe 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 presentarse por escrito en la Calle 7 No. 4 - 49 en Bogotá, al fax (1) 3505707 o al correo electrónico [super@superfinanciera.gov.co](mailto: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 dicha entidad. 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










- 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](http://www.superfinanciera.gov.co) o en la página web del Programa de Educación Financiera de Fasecolda [www.vivasegurofasecolda.com](http://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 se paga una indemnización una vez éstos ocurran.
-  **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 bien que se está asegurando 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.
-  **Póliza:** El documento que la compañía entrega al tomador del seguro y en el que aparecen las condiciones del contrato de 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.
-  **Prescripción:** La prescripción 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 el tomador decide continuar con su seguro por un periodo más.
-  **Renovación Automática:** Acto por el cual el tomador de un seguro autoriza a la entidad aseguradora para que, finalizada la vigencia de un seguro, éste lo 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 la compensación 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 a quien se obliga el 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.
-  **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](mailto:vivaseguro@fasecolda.com)  
[www.fasecolda.com](http://www.fasecolda.com)  
[www.vivasegurofasecolda.com](http://www.vivasegurofasecolda.com)

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

Derechos Reservados de Autor