

EDUCACIÓN FINANCIERA



¿Cómo presentar la reclamación de su seguro?

- Si cuenta con un seguro y ocurre el riesgo que estaba asegurado, por ejemplo, el incendio, la muerte o una enfermedad, presente la reclamación ante la aseguradora para recibir la indemnización, si hay lugar a ella.
- La ley obliga al asegurado a formalizar el reclamo demostrando la ocurrencia y cuantía de la pérdida. Para esto, algunas compañías pueden solicitar determinada documentación.
- Lea la póliza o consulte con el asesor la documentación requerida.
- Para determinar el valor de la pérdida, en los seguros de propiedad la compañía puede solicitar avalúos o facturas.
- No olvide que por Ley, se debe dar aviso del siniestro dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que haya conocido del daño, con el fin que la aseguradora, de ser el caso, pueda tomar medidas para mitigar el daño.
- Recuerde que al momento de reclamar a la aseguradora, debe informar si existen otras pólizas que protejan los mismos bienes.



Derechos de los asegurados

- Recibir información clara, veraz y oportuna sobre el seguro que piensa adquirir y obtener respuesta a sus inquietudes.
- Escoger libremente la compañía de seguros con la que desea asegurarse.
- Recibir la póliza de seguros o el certificado de la póliza según corresponda.
- Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera oportuna.

Deberes de los asegurados

- Declarar la verdad sobre el estado de la persona o del bien que se está asegurando.
- Leer detenidamente el contenido y las condiciones de la póliza de seguros.
- Preservar los bienes asegurados o las condiciones de vida y notificar cualquier cambio en los mismos.
- Dar aviso a la compañía de seguros de la ocurrencia del evento asegurado.

¿Dónde presentar una queja?

1. Directamente en la entidad aseguradora.
2. En la oficina del Defensor del Consumidor Financiero de la aseguradora.
3. En la Superintendencia Financiera de Colombia.

Conceptos Básicos del Seguro

- **Amparo o cobertura:** Eventos que están protegidos por un seguro.
- **Exclusión:** Condición específica señalada en la póliza de seguro que no está cubierta y por la cual el seguro no paga.
- **Prima:** Es el valor o precio del seguro.
- **Valor asegurado:** El monto máximo de dinero que puede recibir el afectado por un siniestro.
- **Reclamación:** Una solicitud de pago o indemnización después de haber ocurrido el siniestro.

Mayor información:

www.vivasegurofasecolda.com

vivaseguro@fasecolda.com

Síguenos en:



[/VivaSeguroFasecolda](https://www.facebook.com/VivaSeguroFasecolda)



[@vivasegurof](https://twitter.com/vivasegurof)



[/vivaseguro](https://www.youtube.com/vivaseguro)