



# Cartilla Educación Financiera





**Gallagher**

Insurance | Risk Management | Consulting

## OBJETIVO

Este documento tiene como propósito aportarle a usted unas nociones básicas que le permitan y faciliten adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios que pretende adquirir, en atención a lo establecido en las leyes 1328 de 2009 y 1480 de 2011, para lo cual usted deberá tener en cuenta la siguiente información.



**Gallagher**

Insurance | Risk Management | Consulting

## ¿Qué es un seguro?

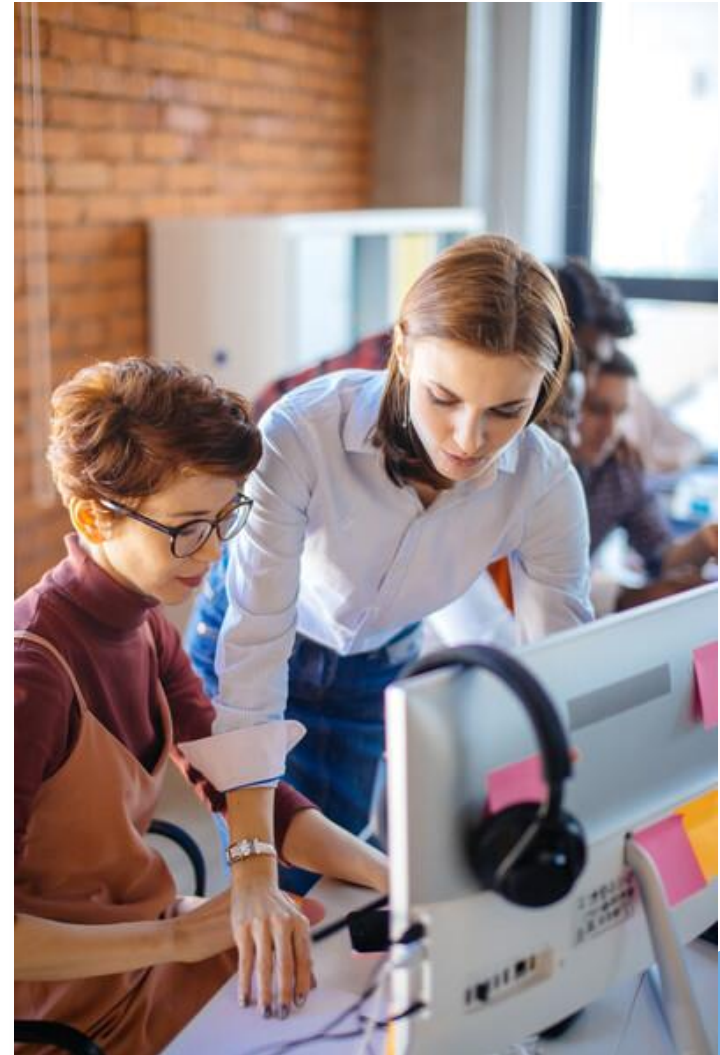
El seguro es un contrato, denominado póliza, donde una persona natural o jurídica, denominada Tomador, transfiere sus riesgos a Compañías de seguros, a cambio de una contraprestación denominada prima.

## Partes del contrato de seguros:

La ley establece que las partes del contrato son el Tomador y el Asegurador. El Asegurador es la persona jurídica quien asume el riesgo del tomador, siendo esta la persona que traslada los riesgos al asegurador.

## ¿Cual es la cobertura o amparo?

Es la protección a todos los riesgos o probabilidades de siniestros por la cual las Compañías de seguros pagan indemnización al afectado. .





**Gallagher**

Insurance | Risk Management | Consulting

## ¿Que es un siniestro?

Es cuando sucede alguno de los hechos asegurados que se contemplan en la póliza. Una vez que ocurre esto, el asegurado esta obligado a dar noticia del hecho a la aseguradora..

## Requisitos para ser corredor de seguros:

Se constituyen como sociedades anónimas, cuyo objeto social es ofrecer seguros como mediadores entre el asegurado y el asegurador. Los corredores de seguros están vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, quien es la encargada de evaluar la idoneidad profesional y solvencia económica para poder operar.

## ¿Que es el Corretaje de Seguros?

Es cuando una persona jurídica actúa como Intermediario entre las compañías aseguradoras y el asegurado, con el fin de promover la celebración del contrato de seguro, así mismo realiza un acompañamiento al consumidor en la contratación, renovación y atención de siniestros.

## Valor agregado de los corredores de seguros:

Es la tranquilidad que puede tener el Consumidor Financiero, al obtener una asesoría profesional y técnica para la contratación de su seguro, así como la atención efectiva de los siniestros.



**Gallagher**

Insurance | Risk Management | Consulting

## Derechos de los Consumidores Financieros:

Un Consumidor financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, y conforme al artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, sus derechos son:

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y demás obligaciones asumidas por Gallagher.
- Tener a su disposición información y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna y verificable.
- Recibir una adecuada educación e información respecto a los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.



- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos a Gallagher o dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los demás organismos de control que resulten competentes.
- Decidir y elegir libremente respecto a la adquisición del producto o servicio.
- Revocar unilateralmente el contrato cuando lo estime conveniente.
- Conocer los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, valor de la prima, precios o tarifas.
- Presentar el aviso y la reclamación de siniestro.
- Tener copia de los documentos que soporten la relación contractual.



## Obligaciones de las entidades vigiladas:

- Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero.
- 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.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan.

- Entregar el producto o prestar el servicio 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.
- 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.
- 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.
- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al Consumidor Financiero.



## Defensor del consumidor financiero de los corredores de seguros:

La defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección del Consumidor Financiero, que cumple las siguientes funciones:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

## **Defensor del Consumidor Financiero de Arthur J. Gallagher Corredores de Seguros S.A.:**

Principal: José Guillermo Peña Gonzalez.

Suplente: César Alejandro Pérez Hamilton.

Dirección: Av. 19 No. 114-09 Oficina 502

Teléfonos 2131370 Fax 2130495

Email: [contacto@pgabogados.com](mailto:contacto@pgabogados.com)

Si tiene más dudas sobre sus seguros lo invitamos a consultar las siguientes paginas, a fin de que conozca la información actualizada del sector asegurador:

- <http://vivasegurofasecolda.com/>
- <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/informacion-al-consumidor-financiero-10087389>