



Viva Seguro

Programa de Educación Financiera

fasecolda
Federación de Aseguradores Colombianos

ÍNDICE

Presentación	1
¿Qué es una póliza de seguro agrícola o pecuario?	2
¿Qué son riesgos naturales de origen climático?	2
¿Qué son riesgos naturales de origen geológico?	2
¿Qué coberturas ofrecen los seguros agropecuarios?	3
¿Qué modalidades de seguro agropecuario existen?	3
¿En qué se diferencia la póliza de seguro agropecuario del FAG?	5
¿Qué eventos están excluidos de los seguros agropecuarios?	6
¿Qué tipos de seguro agropecuario existen?	6
¿Qué son seguros catastróficos agropecuarios?	7
¿Qué determina el precio de un seguro agropecuario?	7
¿Qué beneficios ofrece el Gobierno para el pago del seguro?	9
¿Qué es una póliza individual?	10
¿Qué es una póliza colectiva?	10
¿Todos los cultivos cuentan con subsidio?	10
¿Todas las actividades agrícolas y pecuarias se pueden asegurar?	10
¿Qué es y cómo funciona el deducible?	11
¿Qué es el infraseguro y cómo evitarlo?	12
¿Qué hacer en caso de siniestro?	13
¿Cómo se hace un proceso de indemnización y cómo se hace ajuste en campo en los seguros de daño directo a la planta?	13

¿Cómo se hace un proceso de indemnización y cómo se hace ajuste en campo en los seguros de rendimiento?	14
¿Las compañías están obligadas al pago de cualquier reclamación?.....	16
¿Cuáles son los derechos que tiene el tomador, asegurado y/o beneficiario de la póliza frente a una compañía de seguros?	16
¿Qué deberes tiene el tomador, asegurado y/o beneficiario de la póliza frente a la compañía de seguros?	17
¿Cómo debe actuar el asegurado cuando considera que su compañía de seguros no está protegiendo sus derechos?	18
¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?	19
¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?	19
¿Dónde se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero?	21
¿Dónde puede encontrar más información sobre el seguro?.....	21
Glosario de términos	22

Presidente: Roberto Junguito Bonnet. Vicepresidenta Ejecutiva: Carolina Soto Losada. Directora de Responsabilidad Social: Alejandra Díaz Agudelo. Redacción: Jairo Alberto Pérez Muñoz y Pedro David González Castaño. Revisión y Aprobación: Comité de Seguro Agrícola. Diseño: Rep Grey. Diagramación e Ilustraciones: MSCREA. Coordinación: Dirección de Comunicaciones y Mercadeo. Impreso por: Offset Gráfico. ISBN: 978-958-57527-0-2. E-ISBN: 978-958-57527-1-9. 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 el Comité de Seguro Agrícola 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 el seguro en la población, así como 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 Agropecuario, 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 quienes desarrollan actividades agropecuarias en el momento de asegurar sus cultivos o su ganado. Adicionalmente, 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 en el aseguramiento de cultivos o ganados deben adelantar para la adecuada protección de los mismos. Los procesos de suscripción tienen particularidades que son únicas a cada actividad agropecuaria y a cada compañía, 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.

¿Qué es una póliza de seguro agrícola o pecuario?

Es un contrato mediante el cual una compañía de seguros ampara al agricultor o ganadero frente a riesgos propios de su actividad económica que son ajenos a la voluntad del productor tales como sequías, heladas e inundaciones, entre otros, que afectan el rendimiento de los cultivos o producen la muerte de las plantas o de los animales, motivando pérdidas económicas que son compensadas por el seguro. Estos seguros pueden cubrir a los productores frente a riesgos naturales, los cuales a su vez pueden ser de origen climático o geológico.

¿Qué son riesgos naturales de origen climático?

Son riesgos climáticos aquellos como las heladas, los vientos fuertes, las lluvias excesivas, las inundaciones, las granizadas o las sequías, los cuales generan daños o pérdida de producción a los cultivos y/o afectación al ganado.

En esta categoría también se incluyen eventos como las avalanchas y los deslizamientos cuyo origen sea climático y no geológico, por ejemplo aquellos asociados a la saturación de la tierra producto del exceso de lluvias.

¿Qué son riesgos naturales de origen geológico?

Son riesgos de origen geológico aquellos asociados a la ocurrencia de eventos naturales como terremotos, erupciones volcánicas y/o tsunamis, que a su vez provocan fenómenos como avalanchas o deslizamientos.

¿Qué coberturas ofrecen los seguros agropecuarios?

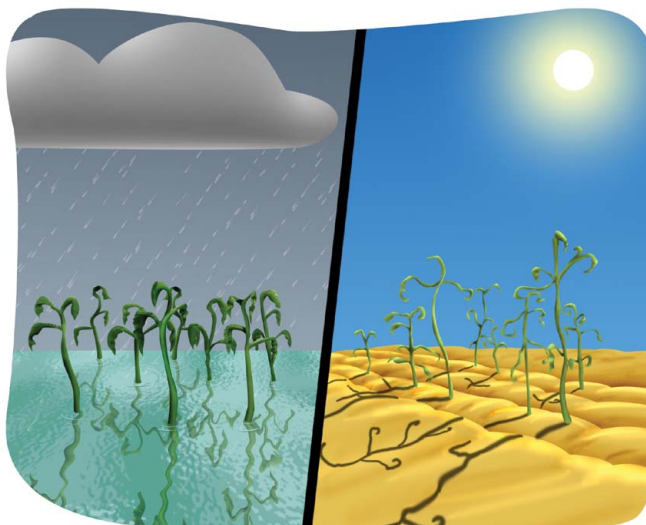
Las coberturas de los seguros agropecuarios dependen de cada compañía de seguros y de cada póliza de seguro, por esta razón es importante que quien tome el seguro lea con atención los amparos que ofrece la póliza y evalúe si sus coberturas son apropiadas para las necesidades propias del productor. Algunos de los amparos más frecuentes son: heladas, exceso y déficit de lluvia, vientos fuertes, inundaciones y granizadas.

¿Qué modalidades de seguro agropecuario existen?

1. Actividades Agrícolas:

1.1 Seguro de daño directo a la planta: Este seguro cubre un porcentaje de los costos de producción por hectárea de la plantación asegurada en aquellos casos en que ocurran riesgos que afecten la estructura propia de la planta y/o produzcan su muerte, los cuales deben estar contemplados en la póliza.

A manera de ejemplo, un productor de banano que tiene costos de producción por hectárea dados y ampara su plantación con un seguro de daño directo a la planta como consecuencia de vientos fuertes, será compensado por una porción del monto invertido en cada planta que se haya visto afectada por los vientos fuertes (generalmente el monto total de los costos de producción menos el deducible del seguro), en



cuyo caso la compañía de seguros podrá hacer visitas de inspección para verificar el daño en las plantas contabilizando la totalidad de las mismas o haciendo un muestreo de ellas.

1.2 Seguro de rendimiento garantizado: Este seguro ampara al productor cuando la plantación asegurada no alcanza la producción protegida por el seguro como consecuencia de un riesgo previamente establecido en la póliza, garantizándole una compensación monetaria la cual se fija teniendo en cuenta los costos invertidos por el productor para alcanzar la producción estimada. En estos casos, la compañía de seguros realiza inspecciones a la plantación previas a la cosecha con el objeto de verificar la caída en el rendimiento de la plantación.

Un ejemplo de este seguro puede ser aquel en el que un productor garantiza por medio de su póliza un rendimiento de una tonelada por hectárea y obtiene una producción menor a la tonelada garantizada como consecuencia de la ocurrencia de un evento definido previamente en la póliza, por ejemplo una inundación, caso en el cual recibirá como indemnización la diferencia entre el rendimiento real obtenido y el rendimiento garantizado, descontando el deducible pactado.

2. Actividades Pecuarias:

2.1 Seguro de estancia: Este seguro protege al productor en caso de muerte de los animales ocurrida en el sitio de explotación, por accidente, enfermedad o sacrificio forzoso. En algunos casos es posible cubrir las pérdidas por robo o pérdida de la función zootécnica de los animales. En estos casos, la suma asegurada se determina como el valor comercial del animal, considerando su edad, peso, función zootécnica y raza, entre otros.

2.2 Seguro de adaptación: Este seguro garantiza una compensación al productor en caso de muerte de los animales durante su proceso de adaptación luego de que ellos hayan sido desplazados a otro lugar para su producción. En estos casos, la suma asegurada se determina como el valor comercial del animal, considerando su edad, peso, función zootécnica y raza, entre otros.

Para tener en cuenta

Un seguro agropecuario es importante porque compensa económicamente a los productores por las pérdidas ocasionadas en sus cultivos o ganados como consecuencia de eventos climáticos, otorgándoles una indemnización o bien por la pérdida del rendimiento esperado de los cultivos, por el daño directo a las plantas o por la muerte o robo de animales, según sea el caso.

¿En qué se diferencia la póliza de seguro agropecuario del FAG?

El Fondo Agropecuario de Garantías - FAG, tiene por objeto respaldar los créditos de la línea de FINAGRO que se desembolsen a productores que no puedan ofrecer a las entidades bancarias las garantías que son exigidas para asegurar el pago de la deuda. El FAG funciona entonces como un “codeudor” para aquellos que deseen acceder al crédito y no tengan las garantías que le son exigidas por los establecimientos de crédito. Para poder acceder a este servicio el productor debe pagar un porcentaje sobre el valor de la deuda que el FAG cubrirá. En el caso de que el productor no pague la deuda, el FAG paga al banco el porcentaje garantizado y después, entre el banco y el FAG le cobran al productor. Es decir, el productor mantiene la deuda.

Por ejemplo, un pequeño productor que solicite \$30 millones, podrá solicitar la cobertura del FAG, el cual le respaldará la deuda por máximo el 80%, es decir, \$24 millones, y para ello debe cancelar una comisión del 1,5% sobre el valor garantizado por el FAG, es decir \$360.000.

A diferencia del FAG, que es una herramienta de acceso al crédito, el Seguro Agropecuario no sólo paga el monto del crédito del productor por el saldo adeudado, eximiéndolo de la responsabilidad de pagar más adelante, sino que también cubre los recursos propios invertidos por el productor si su valor asegurado correspondía a sus costos totales de producción. Adicionalmente, a diferencia del FAG el seguro puede ser contratado sin necesidad de tener un crédito registrado en FINAGRO.



¿Qué eventos están excluidos de los seguros agropecuarios?

Cada compañía de seguros y cada póliza de seguros tienen sus propias particularidades y en ella se determinan los eventos que están cubiertos o no por el seguro. Por esta razón, es importante que quien toma el seguro verifique aquellos riesgos que la póliza no cubre y determine si la póliza le garantiza la protección necesaria.

A manera de ejemplo, algunas pólizas excluyen de sus coberturas los riesgos biológicos, es decir aquellos como plagas o enfermedades que afectan las plantaciones o el ganado por considerar que la ocurrencia de estos eventos, algunas veces, está asociada con el cuidado que tenga el productor en el manejo del cultivo o los animales, sin embargo, otras pólizas si cubren estos riesgos.

¿Qué tipos de seguro agropecuario existen?

En Colombia la modalidad de seguro más utilizada es la tradicional basada en inspecciones de campo y, en menor medida, el seguro basado en índices o paramétrico.

1. **El seguro tradicional:** Es tomado por lo general por productores sin importar su tamaño, en donde se cubren los costos de producción y se indemniza la caída en el rendimiento o muerte en la planta. Esta modalidad de seguro se basa en la inspección de la plantación en campo para verificar la ocurrencia de los riesgos cubiertos en la póliza.



2. **Seguro paramétrico o por índices:** Este tipo de seguro, menos usual en Colombia, busca compensar a los productores luego de la ocurrencia de eventos climáticos que afectan la plantación o el rendimiento y cuya afectación se observa con base en información hidroclimática sin que se requiera la inspección en campo. En estos casos, el índice que determina la ocurrencia de una afectación se define previamente a la contratación de la póliza con base en información histórica del comportamiento de los fenómenos climáticos y su afectación en las plantaciones.

¿Qué son seguros catastróficos agropecuarios?

Estos seguros son los contratados generalmente por los Gobiernos Nacionales o Locales con el fin de transferir riesgos de naturaleza catastrófica, es decir riesgos que generan grandes pérdidas económicas y materiales ocasionadas por fenómenos naturales como inundaciones, terremotos o deslizamientos, que afectan a una amplia zona y a un gran número de productores, generalmente pequeños productores, quienes usualmente no contratan un seguro para la protección de sus plantaciones o su ganado. Este producto tiene por objeto reducir los apoyos directos de los gobiernos luego de la ocurrencia de choques severos como olas invernales, por ejemplo, a cambio de mecanismos de protección como los seguros.

¿Qué determina el precio de un seguro agropecuario?

El costo de la prima de una póliza de seguro agropecuario está determinado por diversos factores y depende de cada compañía de seguros y de cada póliza. Algunas de las variables más importantes que definen el precio del seguro son:



- a. **El tipo de cultivo:** Hay cultivos que por su naturaleza son más propensos a sufrir determinados daños. Por ejemplo, mientras que determinadas actividades agropecuarias están menos expuestas al riesgo de heladas, otras en cambio sí lo están por lo que, para este ejemplo, el costo de la prima por heladas, puede ser más costoso en algunos cultivos que en otros que no tiene una exposición alta a estos fenómenos.
- b. **Valor asegurado:** Este valor corresponde al monto máximo de dinero que la entidad aseguradora reembolsa a los beneficiarios de la póliza en caso de pérdida o daño del cultivo o muerte o robo de los animales asegurados. Por lo general, el valor asegurado corresponde a la totalidad de los costos de producción en que debe incurrir el productor para sacar adelante el cultivo o la producción pecuaria. En la medida en que los costos de producción por hectárea, por ejemplo, sean más altos, así mismo será el monto de la prima del seguro y el valor asegurado.
- c. **Las coberturas contratadas:** El monto de la prima del seguro también está determinado por las coberturas que ofrece la póliza, las cuales pueden ser de origen climático o geológico. Usualmente, las pólizas que otorgan una cobertura más integral tienen un precio mayor que aquellas que sólo cubren una parte de los riesgos que enfrenta el productor. Con el fin de adquirir la póliza adecuada para cada necesidad, es importante que el productor verifique que la póliza cuente con los amparos que a su juicio le brindan una mejor protección.
- d. **Ubicación del cultivo:** La localización del cultivo es importante a la hora de determinar la prima del seguro. Por ejemplo, el precio de un seguro de un cultivo ubicado en una zona de alta exposición a eventos como inundaciones o deslizamientos, puede tener un precio mayor que en aquellos cultivos en donde la probabilidad de ocurrencia del riesgo es menor.



Por estos y otros motivos, el valor de la prima de una póliza de seguro agrícola puede variar de una compañía a otra y no es posible otorgar un costo único en función del valor asegurado. La recomendación principal para quien toma el seguro es que cotice en el mercado la mejor cobertura y el precio más apropiado para la protección que se está contratando.

Para tener en cuenta

Recuerde en el seguro tiene como principio indemnizar a las personas afectadas por el daño ocurrido, otorgándole una compensación en dinero para reponerse de la afectación, por lo tanto, en caso de siniestro, el seguro pagará al afectado por el monto real de la afectación y no más que eso. Es por esto que en caso de sufrir un siniestro por un riesgo cubierto en una póliza de seguro agropecuario, el productor recuperará los costos invertidos en las actividades agrícolas o pecuarias (costos de producción) más no las utilidades que dejó de percibir como consecuencia de la afectación del cultivo o los animales.

¿Qué beneficios ofrece el Gobierno para el pago del seguro?

Con el ánimo de estimular la protección del campo colombiano, el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través de FINAGRO otorga un subsidio a la prima del seguro del 60% sobre el valor de la prima. Cuando el cultivo o actividad asegurada haya sido financiada por el productor con un crédito agropecuario, otorgado con recursos de redescuentos o propios del intermediario financiero en condiciones FINAGRO y debidamente registrado en ésta entidad, el subsidio a la prima del seguro será del 80% para pequeños productores, y del 70% si se trata de medianos o grandes productores.

En los casos en los que opera el subsidio, éste es pagado por FINAGRO con recursos del Fondo Nacional de Riesgos Agropecuarios directamente a la compañía de seguros que expida la póliza de seguros.



¿Qué es una póliza individual?

Es una póliza contratada por una persona o por una empresa, con el propósito de proteger un determinado cultivo.

¿Qué es una póliza colectiva?

Las pólizas colectivas son contratadas por cooperativas, asociaciones de cultivadores, agremiaciones, comercializadores o cualquier otra entidad legalmente constituida que actúe como agrupador de un conjunto de personas, en nombre de sus afiliados.

¿Todos los cultivos cuentan con subsidio?

Cada año el Ministerio de Agricultura determina los productos que serán objeto del subsidio a la prima del seguro. Generalmente los productos cubiertos con este beneficio corresponden a todos los cultivos de ciclo corto, los de mediano y tardío rendimientos y los forestales que se protegen frente a riesgos y naturales. Adicionalmente, los seguros catastróficos son objeto del subsidio a la prima generalmente hasta en un 60%.

¿Todas las actividades agrícolas y pecuarias se pueden asegurar?

En principio, todos los cultivos y actividades pecuarias pueden ser asegurados de manera voluntaria siempre y cuando exista por parte de las compañías de seguros las coberturas para ello. En efecto, cualquier persona que esté interesada en proteger su inversión en una actividad productiva puede hacerlo siempre que la aseguradora esté dispuesta a ofrecerle el amparo solicitado y la persona pueda asumir el costo de la prima.



¿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 productores agropecuarios sean corresponsables en el cuidado de sus cultivos o animales. El deducible varía según la compañía de seguros y la póliza por lo tanto es importante que al tomar el seguro 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 una persona asegura su cultivo por un valor de \$ 10 millones y en la póliza se acordó un deducible del 10% del valor asegurado. Esto quiere decir que en caso de pérdida o daño total del cultivo, la aseguradora pagará \$ 9 millones al asegurado, mientras que el millón de pesos restante será asumido por cuenta del asegurado.

El deducible tiene dos funciones: la primera, y quizás más importante, es incentivar al asegurado a mantener sus cultivos 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 cultivos.

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.



¿Qué es el infraseguro y cómo evitarlo?

El infraseguro se presenta cuando una persona determina que el valor asegurado de su cultivo (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, los costos de producción) y no se le comunica a la aseguradora al momento de tomar el seguro. Por ejemplo, cuando se asegura únicamente la mitad del área cultivada por la mitad de los costos de producción, allí se presenta una situación de infraseguro.

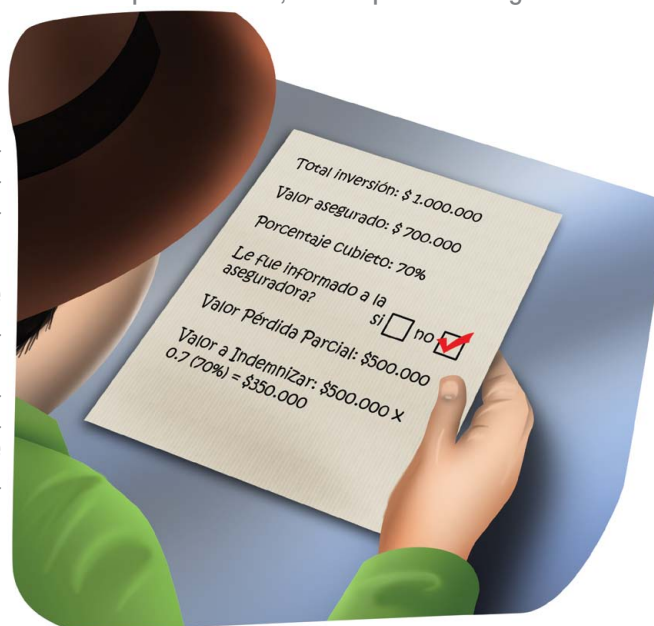
En el caso en el cual el seguro haya sido tomado insuficientemente, es decir, cuando se presente infraseguro, la indemnización por el cultivo afectado se realiza en la misma proporción en que la suma asegurada cubre el cultivo. El funcionamiento de la indemnización en estos casos se describe en el siguiente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

Suponga que un productor agrícola invirtió en su cultivo un millón de pesos y lo asegura por \$700.000, es decir por el 70% de su valor y este hecho no le es comunicado a la aseguradora.

Si el cultivo sufre una pérdida parcial de \$500.000, la compañía de seguros indemnizará al productor el valor correspondiente al 70% de la pérdida. En este caso, la indemnización sería de $\$500.000 \times 0.7 = \350.000 . 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, \$700.000 menos el deducible.

Como se puede observar, resulta de enorme importancia determinar de forma adecuada el valor asegurable de la producción agrícola o pecuaria. 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 de los costos de producción. En este caso, a pesar de que no se asegura la totalidad de los costos de producción, no habrá aplicación de infraseguro en la medida en que la compañía fue informada y se acordó con la compañía el valor asegurado del cultivo.



¿Qué hacer en caso de siniestro?

En caso de ocurrida la pérdida o daño de los cultivos o la muerte o robo de los animales asegurados, cada compañía de seguros y póliza de seguros tienen sus procedimientos para adelantar el proceso de reclamación. Por lo tanto es importante que el asegurado verifique las condiciones que establece la póliza para adelantar el proceso de reclamación.

A pesar de las particularidades de cada producto, tenga en cuenta que una vez ocurra un siniestro que esté amparado por la póliza, el asegurado debe comunicarse inmediatamente con la compañía de seguros o con su intermediario. Algunas compañías cuentan con líneas de atención las 24 horas para recibir estas notificaciones.

Así mismo, el asegurado debe emplear todos los medios posibles para evitar la agravación del daño, y hacer entrega a la compañía de seguros, en los casos que así lo requiera, de la documentación que ésta necesite.

¿Cómo se hace un proceso de indemnización y cómo se hace ajuste en campo en los seguros de daño directo a la planta?

El objeto principal de la indemnización en este tipo de seguros es compensar los costos de producción de aquellas plantas que presenten daños a causa de un riesgo que se encuentre amparado por el seguro. Para esto, la compañía debe tener la información de la cantidad de plantas que están en la plantación.



En caso de afectación, la compañía de seguros se encarga de realizar un conteo de las plantas afectadas por el siniestro del total de las plantas aseguradas en el cultivo. De esta manera, se realizará un cálculo de cuánto fue el costo de producir las plantas destruidas y ese valor, menos el deducible, es el que la aseguradora debe pagar al asegurado.

Para ilustrar, a continuación se presenta un ejemplo:

Supongamos que un productor asegura los costos de producción de su cultivo con un deducible del 10%. Él debe incurrir en costos de un millón de pesos para lograr que 100 plantas crezcan y ocurre una avalancha que destruye 40 plantas, entonces la aseguradora pagará el costo de haber producido esas 40 plantas, es decir \$400.000, menos un deducible del 10%, es decir que pagará \$360.000.

¿Cómo se hace un proceso de indemnización y cómo se hace ajuste en campo en los seguros de rendimiento?

El proceso de indemnización en un seguro de rendimiento busca cubrir los costos de producción por la cosecha no alcanzada a causa de un riesgo cubierto por la póliza. Para llevar a cabo este proceso se hace una estimación inicial del tamaño esperado de la producción total, basado en el comportamiento histórico.

Al momento de medir el tamaño del siniestro, la compañía de seguros toma una muestra confiable y representativa de la producción que se ha logrado cosechar en el cultivo después del siniestro. De esta manera, se



estima cuál fue la cosecha real de toda la plantación y se observa la diferencia con la cantidad esperada. Sin embargo, esta modalidad de seguro no cubre el 100% del total de la producción del cultivo, se suele asegurar el 70% del rendimiento esperado, razón por la cual es necesario que el siniestro sea mayor al 30% de la cosecha no alcanzada para poder realizar el pago de un siniestro.

Así pues, los costos de producción de la cosecha no alcanzada, menos el monto del deducible, corresponden a la indemnización, siempre y cuando la proporción que no se logró cosechar sea superior al 30% del total de la cosecha esperada.

Para ilustrar, a continuación se presenta un ejemplo:

Supongamos que un productor invierte un millón de pesos para producir 100 toneladas de un producto, el cual decide asegurar y se le cobra un deducible del 10%. Si, después de un siniestro, la persona pierde el 40% de su producción, entonces la aseguradora pagará sólo lo que haya excedido el 30%, es decir el valor de haber producido el 10% de la plantación, o sea \$100.000. Sin embargo, a este valor hay que restarle un deducible del 10%, lo que implica que el pago final será de \$90.000.

Para tener en cuenta

Las políticas de pago de siniestros de las compañías de seguros son diferentes. Cerciórese de entender las mismas para evitar retrasos y malos entendidos en este proceso. Las compañías de seguros tienen protocolos para el manejo de siniestros que garantizan la atención de los siniestros. No obstante, en ocasiones, el desconocimiento de los mismos y de las coberturas que ofrece el seguro, hace que se generen inconvenientes en la indemnización que no son atribuibles a la aseguradora. Por este motivo es importante que al momento de tomar la póliza lea con atención las condiciones para hacer la reclamación y preguntar al asesor de seguros en caso de que haya alguna duda.



¿Las compañías están obligadas al pago de cualquier reclamación?

No. Las aseguradoras 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 la 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.
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 la 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 ciertos deberes, entre ellos:

1. Informarse adecuadamente sobre el producto que se piensa adquirir, indagando sobre sus condiciones específicas.
2. Pagar cumplidamente el precio del seguro o la prima. Tenga en cuenta que la mora en el pago 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 cultivo o los animales que se está asegurando.
5. Informar la existencia de otros seguros que cubran el mismo riesgo.
6. Preservar las condiciones para el adecuado desarrollo de las actividades agrícolas y/o pecuarias, evitando la ocurrencia de pérdidas o daños que se amparan en la póliza.
7. Revisar los términos y condiciones del contrato 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 cualquier cambio que afecte las condiciones del contrato de seguros.
11. Una vez ocurra el siniestro, evitar su agravación, extensión y propagación.
12. 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?

Los asegurados que sientan vulnerados sus derechos pueden presentar sus quejas 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 Cliente 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.

Una vez el Defensor reciba la queja, tendrá un plazo no mayor a tres días 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 máximo en 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 máximo 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 a la Calle 7 No. 4 -49 en Bogotá, o al fax (1) 3505707 o al correo electrónico super@superfinanciera.gov.co. La Superintendencia dará traslado de 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 o en la página web del Programa de Educación Financiera de Fasecolda 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.

¿Dónde puede encontrar más información sobre el seguro?

Usted puede consultar directamente en las compañías de seguros sobre este producto, o acceder a la página web www.vivasegurofasecolda.com o www.finagro.com.co. Adicionalmente puede consultar en bancos, almacenes de agroinsumos, gremios de productores agropecuarios, cooperativas y agencias de seguros, entre otros.



Glosario de términos



Amparo o cobertura: Los riesgos o eventos que están cubiertos en un seguro y por los cuales, una vez ocurran, darán derecho al beneficiario a reclamar una indemnización.



Asegurado: Es la persona natural o jurídica que puede resultar afectada por cualquiera de los eventos amparados por 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. Puede expresarse como un porcentaje del valor asegurado, en salarios mínimos o una cuantía específica. 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 riesgo, el daño o la pérdida amparada.



Infraseguro: Esta circunstancia se presenta cuando el valor asegurado del bien, en este caso el cultivo, es menor a su valor real, es decir, a la totalidad de los costos de producción.

-  **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 ocurrencia 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 su propiedad asegurada a un tercero, dejará de tener interés asegurable y por tanto el contrato de seguro pierde su validez.
-  **Póliza:** El documento que le entrega la compañía a quien toma el 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 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 que paga el tomador/asegurado a la compañía de seguros con el fin que ésta asuma los riesgos que éste le traslada.
-  **Reclamación:** Es una solicitud de pago de la indemnización después de haber ocurrido el riesgo o evento asegurado.
-  **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.
-  **Riesgo:** Suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador del seguro, asegurado o beneficiario.
-  **Siniestro:** Es la ocurrencia de un evento que está cubierto por el seguro contratado.
-  **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.
-  **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 se obliga al pago de la prima, salvo que en la póliza se disponga lo contrario.
-  **Valor asegurado:** El monto máximo de dinero que puede recibir el afectado en caso de ocurrencia del siniestro.
-  **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: Dirección de Responsabilidad Social
Derechos Reservados de Autor