



ÍNDICE

Presentación.	1
¿Qué es un Bien Común?	2
¿Qué tipo de inmuebles son considerados Bienes Comunes?.....	3
¿A qué riesgos están expuestos los Bienes Comunes?.....	5
¿Por qué deben asegurarse los Bienes Comunes?	7
¿Qué coberturas ofrece el seguro de Bienes Comunes?	7
¿Quién debe tomar el seguro de Bienes Comunes?	8
¿Cómo se aseguran los Bienes Comunes?.....	9
¿Cuánto cuesta un seguro de Bienes Comunes?.....	10
¿Qué es y cómo funciona el deducible?	11
¿Qué es el infraseguro y cómo puedo evitarlo?	13
¿Se debe tomar el seguro de la copropiedad si se tienen otros seguros?	15
¿Qué se debe hacer en caso de que ocurra un siniestro?	16
¿Qué ocurre con la indemnización de un seguro de Bienes Comunes?.....	17
¿Cuáles son los derechos que tienen los asegurados frente a una com- pañía de seguros?	17
¿Qué deberes tiene el asegurado frente a la compañía de seguros?.....	18
¿Cómo debe actuar el asegurado cuando considera que su compañía de seguros no está protegiendo sus derechos?	20
¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?	20
¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?	21
¿Qué información se debe suministrar al presentar una queja?.....	22
¿Dónde se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero?	22
Glosario de términos.	23

Presentación

Con el ánimo de propiciar un mayor entendimiento sobre el seguro entre 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 de Aseguramiento de Copropiedades. Esta guía tiene como propósito convertirse en una referencia confiable para el correcto aseguramiento de los bienes comunes que forman parte de la copropiedad, sea ésta residencial, comercial o mixta, según lo establecido en la Ley 675 de 2001.

La Guía se ha estructurado para explicar de manera sencilla los aspectos fundamentales del aseguramiento de este tipo de bienes y está dirigida a copropietarios, administradores de copropiedad, intermediarios de seguros e interesados en el tema del seguro de copropiedades.

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 aseguramiento de la copropiedad deben adelantar para la correcta protección de la misma. Debe ser claro que los procesos de suscripción tienen particularidades propias de cada copropiedad y que sólo las partes involucradas pueden conocer. Por esta razón, el contenido del presente documento es meramente ilustrativo.

De igual forma, FASECOLDA no se hace responsable por el uso que se realice de esta Guía en el proceso de suscripción ni por las consecuencias generadas por dicha utilización. Esta Guía no reemplaza los clausulados que puedan existir en una póliza de seguros comercializada 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 www.vivasegurofasecolda.com.

¿Qué es un Bien Común?

Un bien común puede definirse como un bien mueble o inmueble cuya propiedad es compartida entre dos o más propietarios. Para efectos de esta Guía, el conjunto de bienes comunes conforman lo que conocemos como la copropiedad y sobre la misma concurren derechos y deberes de todos los copropietarios.

La copropiedad de bienes muebles o inmuebles se puede presentar en edificios, conjuntos o agrupaciones de edificaciones destinados a uso residencial, comercial, industrial o mixto. Este tipo de copropiedades están sujetas al Régimen de Propiedad Horizontal y las mismas deben constituirse, de acuerdo con los requerimientos de la normativa, como personas jurídicas.

No siempre es sencillo identificar dentro de la copropiedad qué es un bien común y qué un bien privado. En esta sección de la guía se relacionan algunas características que permiten al lector identificar los bienes que son comunes a los copropietarios y sobre los cuales se debe adquirir un seguro contra las pérdidas que pueda ocasionar un incendio o un terremoto:

1. Son considerados como bienes comunes aquellos que permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los Bienes Privados.
2. Existen bienes comunes que están estipulados como tal en los planos de la copropiedad.
3. Finalmente están los bienes comunes de uso exclusivo. Estos bienes, por su localización dentro de la copropiedad, no pueden ser utilizados por



todos los copropietarios, sino por ciertos propietarios que tienen acceso directo a ellos. Un ejemplo de este tipo de bienes comunes son las terrazas a las cuales sólo se puede acceder a través de un apartamento.

¿Qué tipo de inmuebles son considerados Bienes Comunes?

Como se mencionó anteriormente, en ciertas ocasiones no es fácil diferenciar los bienes privados de los bienes comunes que hacen parte de una edificación sometida al régimen de propiedad horizontal.

A manera de ilustración se relacionan algunos ejemplos de bienes comunes que se encuentran presentes tanto en edificios como en conjuntos:

- Áreas de uso social (salón comunal, sede social, etc.).
- Áreas para circulación que se encuentren dentro de la copropiedad:
 - » Puntos fijos, corredores, escaleras, terrazas de uso comunal, etc.
 - » Vías de acceso vehicular, puentes para uso exclusivo de la copropiedad, rampas, parqueaderos, etc.
 - » Áreas de circulación peatonal como andenes, senderos, etc.
- Zonas verdes de uso comunal (parques, jardines, etc.).
- Cerramientos y puertas de acceso a conjuntos.
- Los cimientos (losas de cimentación, zapatas, pilotes, etc.).
- Elementos que soportan la edificación (losas entrepiso, vigas, columnas, muros de carga, etc.).
- La fachada del edificio.
- Muros que dividen las áreas privadas y los muros de la copropiedad.



Ley 675 de 2001, Artículo 3°. Definiciones.
Ley 675 de 2001, Artículo 19. Parágrafo 1°.

- Muros compartidos entre la copropiedad y el bien privado.
- Acabados y enchapes de la copropiedad.
- Techos o losas que sirven de cubiertas.
- Bienes muebles de la copropiedad (elementos de gimnasio, electrodomésticos de la copropiedad, equipos de comunicación, equipos de computación, etc.).
- Equipo y Maquinaria (bombas hidráulicas, calderas, ascensores, etc.).
- Instalaciones eléctricas, hidráulicas y sanitarias que llegan o salen de los bienes privados.
- Áreas de servicio.
 - » Porterías, garitas, etc.
 - » Bombas tanques de almacenamiento de agua, etc.
- Áreas de recreación (gimnasios, canchas, piscinas, zonas húmedas, etc.).

Existen copropiedades que por su disposición arquitectónica cuentan con cierto tipo de estructuras que algunas veces no se reconocen como bienes comunes cuando efectivamente pueden serlo. Entre estas están:

- Muros de contención.
- Cimientos y elementos colindantes que soportan las edificaciones de varios copropietarios, por ejemplo, losas corridas de cimentación, losas entrepiso compartidas horizontalmente entre dos o más unidades privadas, etc.
- Vías privadas dentro de la copropiedad que no pertenecen al gobierno local.
- Instalaciones generales de servicios públicos como transformadores, tanques de almacenamiento de agua, que pertenezcan a la copropiedad y que generalmente puedan estar dentro de los límites de la misma, si los mismos no pertenecen a las empresas de servicios públicos de la ciudad.
- Cerramientos y puertas de acceso a varios conjuntos.
- Estructuras de parqueaderos subterráneos, a nivel o elevados.



Para tener en cuenta

En algunos casos no es fácil distinguir entre bienes comunes, bienes comunes de uso exclusivo y bienes privados. Por tal razón, se hace necesario que los mismos se encuentren claramente definidos en los planos aprobados en la licencia de construcción o en el documento que haga sus veces.

Puede presentarse el caso en el cual las Asambleas de las copropiedades tomen determinaciones sobre la designación de cierto bien de la copropiedad que puede ir en contra de lo citado en la Ley. En estos casos se hace necesario recordar que ninguna determinación de la Asamblea de copropietarios puede ir en contra de la normativa vigente. Se recomienda la asesoría de un profesional cuando la Asamblea pretenda realizar cambios de asignación sobre cualquier elemento de la copropiedad.

Es siempre recomendable contar con la ayuda de un experto para diferenciar los bienes comunes de los bienes privados. Lo anterior ayuda a los copropietarios a contar con un inventario confiable de este tipo de inmuebles que será útil dentro del proceso de aseguramiento de los mismos.

¿A qué riesgos están expuestos los Bienes Comunes?

Los bienes comunes que conforman la copropiedad están expuestos a diferentes riesgos, varios de ellos de naturaleza catastrófica, es decir, riesgos que tienen el potencial de destruir por completo la copropiedad y el patrimonio que representa.

Consciente de esta realidad, el legislador estructuró en la Ley 675 de 2001 la norma por la cual se obliga a las copropiedades a adquirir un seguro que los proteja contra los riesgos de incendio y terremoto, de manera que se pueda garantizar, al menos, su reconstrucción.



Existen otros riesgos a los que se encuentra expuesta la copropiedad que tienen igualmente el potencial de afectar el patrimonio de todos los copropietarios. Entre ellos están:

- Daños por agua provocados por inundaciones, lluvias, roturas de tuberías, entre otras.
- Daños por vientos fuertes que afectan especialmente fachadas y techos.
- Daños por granizo.
- Daños por rayo y por fluctuación en la corriente eléctrica. Estos riesgos afectan las instalaciones eléctricas tanto comunes como privadas, ascensores, bombas y otros equipos eléctricos o electrónicos de la copropiedad.
- Pérdidas patrimoniales de los copropietarios en caso de que se culpe a la copropiedad por los daños ocasionados a bienes de terceros, o por lesiones o muerte a terceras personas.
- Otros tipos de riesgos como terrorismo, sustracción, daños a vidrios, daño interno en maquinaria y/o equipo fijo.

Para que la copropiedad pueda protegerse contra estos y otros riesgos, las compañías de seguros han venido desarrollando soluciones, de manera que la protección sea lo más completa posible. En este sentido, los copropietarios pueden encontrar un amplio abanico de productos de seguros para su copropiedad en una amplia gama de precios.

Para tener en cuenta

Los bienes comunes pertenecen a todos los copropietarios de la edificación o conjunto en un porcentaje determinado. Esto quiere decir, que parte de su patrimonio está representado en esta copropiedad. No importa el tamaño de la copropiedad, siempre está bajo el riesgo de sufrir una pérdida o deterioro por un hecho accidental ajeno a los copropietarios. Por tal motivo, contar con un seguro es contar con una protección para su patrimonio.



¿Por qué deben asegurarse los Bienes Comunes?

Existen diversos riesgos que pueden afectar los bienes comunes y causar un detrimento patrimonial a los copropietarios. De igual manera se pueden generar perjuicios patrimoniales, morales y materiales a terceros sobre los cuales se puede responsabilizar a la copropiedad.

Al carecer de un seguro de bienes comunes, eventos fortuitos pueden afectar severamente el patrimonio de los propietarios.

Existe entonces dos razones estrechamente relacionadas para asegurar los bienes comunes o la copropiedad, la primera es la necesidad de protegerse contra los riesgos a los que se enfrenta la copropiedad, de manera que se proteja el patrimonio de los copropietarios. La segunda, tiene que ver con la obligatoriedad exigida por la ley, inspirada en la necesidad de que las edificaciones estén protegidas contra eventos de naturaleza catastrófica.

Para tener en cuenta

Según la Ley, las copropiedades deben siempre contar con un seguro que cubra las pérdidas o daños materiales ocasionados sobre los bienes comunes por eventos de incendio y terremoto que garantice, su reconstrucción.

¿Qué coberturas ofrece el seguro de Bienes Comunes?

De acuerdo con la normativa vigente, las copropiedades están obligadas a asegurarse únicamente contra los riesgos de incendio y terremoto.



Coberturas adicionales como responsabilidad civil, daños por agua, anegación, terrorismo, daños por granizo, explosión, daños por rayo, corriente débil, remoción de escombros y otras coberturas adicionales, no son de carácter obligatorio. A pesar de esto, es deseable que la copropiedad adquiera algunas de estas coberturas dependiendo de los diferentes riesgos a los que se encuentre sometida.

Además de estos amparos, las aseguradoras ofrecen soluciones de protección integral que incluyen servicios de asistencia como plomería, cerrajería, electricidad, entre otros, que pretenden atender eventos imprevistos y accidentales. Es importante aclarar que ni las coberturas ni las asistencias reemplazan el mantenimiento preventivo que se debe hacer sobre las copropiedades.

¿Quién debe tomar el seguro de Bienes Comunes?

La persona jurídica de la copropiedad es quien debe tomar el seguro. Es importante señalar que las pólizas de seguros son un contrato y que las partes de ese contrato son el tomador y la compañía aseguradora.

Todas estas personas tienen derechos pero también obligaciones en relación con el citado contrato de seguros.

En el caso de seguro de copropiedades o seguro de bienes comunes el tomador, el asegurado y el beneficiario son, en casi todos los casos, la misma persona, esto es, la copropiedad. Por tal motivo se reitera que es de gran importancia que la copropiedad se haya constituido como persona jurídica ante la oficina de instrumentos públicos de la municipalidad. Al constituirse como persona jurídica, a la copropiedad se le asigna un número de identificación tributario o NIT. Con este NIT el administrador toma el seguro a nombre de la copropiedad.



Para tener en cuenta

Resulta de la mayor importancia que la copropiedad esté constituida como persona jurídica. Para tal efecto confirme con el administrador de la copropiedad esta condición y cerciórese de conocer el NIT de la persona jurídica constituida. Es importante también que los copropietarios conozcan con anterioridad las cotizaciones de los seguros lo mismo que los alcances y limitaciones de las pólizas, sus deducibles y exclusiones, de manera que la Asamblea tome una decisión de compra informada. Para tal efecto puede apoyarse en un intermediario de seguros o directamente en una aseguradora.

¿Cómo se aseguran los Bienes Comunes?

Una póliza de bienes comunes se adquiere directamente en las compañías aseguradoras o por intermedio de un corredor, agencia o agente de seguros. Para adquirir una póliza de este tipo es importante que la copropiedad cuente con la siguiente información básica:

- a. El NIT de la copropiedad.
- b. Dirección donde está localizada la copropiedad.
- c. Nombre e identificación del representante legal de la copropiedad.
- d. El inventario y el avalúo del valor de reconstrucción de los bienes comunes. Este avalúo es el valor asegurable de la edificación contra los riesgos de incendio y terremoto. El valor de reconstrucción debe tener en cuenta la adecuación a la norma sismo resistente vigente y otras normas de construcción como la normativa obligatoria para protección contra rayos, entre otras.
- e. El inventario y el valor de reposición a nuevo de los bienes muebles de propiedad común en caso que se deseen asegurar.

Es frecuente que la aseguradora o el intermediario de seguros soliciten información adicional de la copropiedad para definir correctamente los riesgos que van a asegurar.

¿Cuánto cuesta un seguro de Bienes Comunes?

El valor de una póliza de seguros de bienes comunes está en función de muchas variables. Entre ellas, las más representativas son:

- a. **Valor asegurable:** es el valor de reconstrucción de los bienes inmuebles comunes más los valores de reposición a nuevo de los bienes muebles de la copropiedad.
- b. **La localización:** es posible que la copropiedad esté cerca de zonas propensas a verse afectadas por los eventos cubiertos, (por ejemplo, zonas de alto riesgo sísmico, taludes, zonas de construcción, fábricas, estaciones de gasolina etc).
- c. **Año de construcción:** dependiendo del año de construcción, la edificación puede ser más vulnerable a sufrir daños bajo la ocurrencia de un incendio o un terremoto. En Colombia la primera norma sismo resistente de obligatoria implementación se estableció en 1983 y se ha actualizado dos veces (en 1998 y en 2010). La aplicación de estas normas tanto en el diseño como en la construcción de una edificación, le otorgan un nivel superior de resistencia al movimiento sísmico y a los incendios.
- d. **Uso:** el uso de la copropiedad puede ser una variable influyente en el precio del seguro. El costo del seguro para copropiedades comerciales puede diferir del seguro para copropiedades residenciales.
- e. **Las políticas de aceptación de riesgos de la aseguradora:** cada aseguradora tiene una política de aceptación de riesgos basada en su historial de siniestros, los montos asegurados, la competencia en el mercado, entre otros.
- f. **Las coberturas contratadas:** una copropiedad puede contratar la cobertura que exige la ley (incendio y terremoto), sin embargo el mercado ofrece coberturas adicionales ante eventos que tienen igualmente el potencial de afectar total o parcialmente el patrimonio de los copropietarios, entre ellas, responsabilidad civil, daños por agua, daños por granizo y terrorismo.



Por estos y otros motivos, el valor de una póliza de bienes comunes puede variar por compañía y no es posible otorgar un costo único en función del valor de reconstrucción de la copropiedad. La recomendación principal es que se cotee en el mercado la mejor solución de protección al mejor precio.

Para tener en cuenta

El precio de un seguro de bienes comunes depende de una gran cantidad de variables como la localización, la edad de la construcción, el uso, el valor asegurado, entre otras. En el mercado se pueden encontrar una enorme variedad de coberturas a diversos precios. Recuerde que no necesariamente la póliza más económica es aquella que su copropiedad necesita. Compare precios y coberturas para tener la mejor combinación y así estructurar la póliza más conveniente.

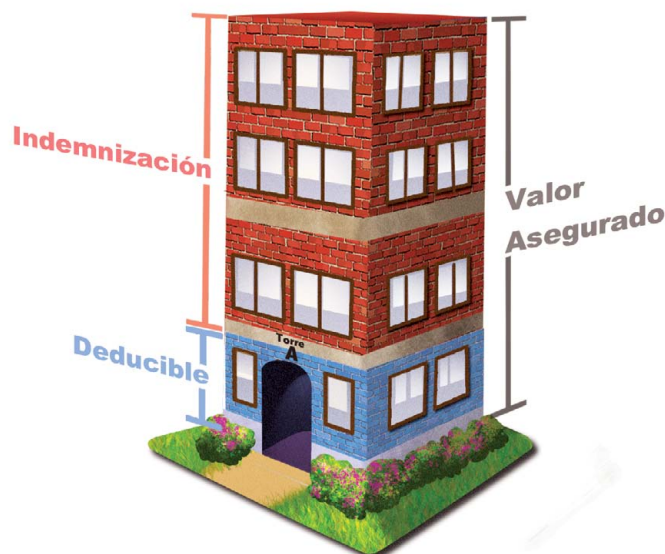
¿Qué es y cómo funciona el deducible?

El deducible puede definirse como la parte del riesgo que está a cargo del asegurado. En el caso del seguro de bienes comunes, es la parte del riesgo que queda en manos de los copropietarios.

El deducible puede estar expresado como un valor en pesos, un porcentaje del valor asegurado o un porcentaje de la pérdida. Esto varía según la compañía y el tipo de seguro que se quiera adquirir.



El funcionamiento del deducible se describe en el siguiente ejemplo:



Suponga que la copropiedad se asegura contra incendio y terremoto. El valor asegurado de la copropiedad es de \$1.000. Si el deducible fue definido por las partes en 10% del valor asegurado, quiere decir que en caso de pérdida total la aseguradora pagará \$900 y la copropiedad \$100 restantes.

Lo mismo pasa en las pérdidas parciales. Si se presenta un evento que afecte a la copropiedad en \$250 y el deducible es del 10% del valor asegurado, por ejemplo, la aseguradora indemnizará con base en las pérdidas que superen el deducible, en este caso, indemnizaría \$150. Los \$100 restantes estarían a cargo de la copropiedad.

El deducible tiene dos funciones: la primera y quizás más importante, es incentivar al asegurado (en este caso los copropietarios), a mantener los bienes inmuebles en el mejor estado posible, de manera que el riesgo de pérdida se minimice. En muchos casos, los copropietarios no son conscientes de la responsabilidad que les asiste en realizar las labores de mantenimiento preventivo de los bienes muebles e inmuebles de la copropiedad.



Si el asegurado es partícipe de las pérdidas que se incurran con motivo de un siniestro, se genera un incentivo para que se promuevan las reglas mínimas de cuidado, mantenimiento y adecuada operación de los bienes asegurados.

La segunda función del deducible es evitar que pérdidas muy pequeñas sean transferidas a las compañías de seguros. En muchos casos, el costo del trámite sería mayor que la misma pérdida, lo que incrementaría los costos finales del seguro de manera importante. Es por ello que, en términos generales, a menor deducible, mayor costo de la prima.

¿Qué es el infraseguro y cómo puedo evitarlo?

El infraseguro se presenta cuando el valor asegurado (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 el valor de reconstrucción) y no se le comunica expresamente a la aseguradora.

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



= Infraseguro

Suponga que la misma copropiedad del ejemplo anterior se asegura contra incendio y terremoto. El valor de reconstrucción de la copropiedad es \$1.000 y se asegura por \$ 700, es decir, por un 70% de su valor y este hecho no le es comunicado a la aseguradora.

Si la copropiedad sufre una pérdida parcial de \$500, la compañía de seguros indemnizará a la copropiedad el valor correspondiente al 70% de la pérdida.

En este caso, la indemnización sería de $\$500 \times 0,7 = \350 . Observe además que sobre este valor se deberá descontar el deducible que se haya pactado.

En caso de pérdida total, la aseguradora indemnizará hasta la suma asegurada, es decir, \$700, menos el deducible.

Como se puede observar, resulta de enorme importancia determinar de forma adecuada el valor asegurable de los bienes muebles e inmuebles de la copropiedad. Esto se hace generalmente con la ayuda de evaluadores expertos, que entregan a la administración de la copropiedad un informe que relaciona tanto el tipo de bienes como su valor asegurable.

Para tener en cuenta

El aseguramiento deficiente o infraseguro puede acarrearle costos muy altos a la copropiedad a la hora de un siniestro. Por tal razón, es aconsejable asesorarse de un evaluador profesional que permita estimar los valores asegurables de la copropiedad.



¿Se debe tomar el seguro de la copropiedad si se tienen otros seguros?

Puede presentarse el caso en el cual los propietarios o arrendatarios de bienes privados cuenten con un seguro que ampare sus inmuebles contra un incendio o un terremoto. Estos seguros pueden cubrir o no la fracción de bienes comunes que les corresponden.

Si todos los copropietarios contaran con un seguro privado o hipotecario que cubriera la fracción de bienes comunes que le corresponden, la suma de estas pólizas podría presentarse como el seguro de bienes comunes de la copropiedad.

Sin embargo esta situación, no se presenta frecuentemente en la copropiedad y acarrea una complejidad administrativa alta porque cada contrato de seguros debería ser analizado en detalle para verificar, entre otros, los siguientes puntos:

- a. Que los valores asegurados sean correctos.
- b. Las fechas de inicio y terminación de vigencia de las diferentes pólizas.
- c. La renovación de las pólizas en los términos que requiere la copropiedad.
- d. El aviso de cambios en la estructura de la póliza.
- e. Cambios en los propietarios de bienes privados.

El administrador de la copropiedad debería monitorear cada una de estas variables para cada uno de los copropietarios. Esta labor puede inducir fácilmente al error en la estructuración de la póliza de bienes comunes, puesto que en la práctica existen copropietarios que no cuentan con un seguro para sus bienes privados y otros cuentan con dicho seguro pero no incluye la fracción de copropiedad que les corresponde. Por esta razón es deseable contar con un seguro que cubra la copropiedad en su totalidad.



En caso de siniestro es posible que se presente coexistencia de seguros sobre la copropiedad. Sin embargo, el manejo de esta coexistencia lo llevan a cabo las aseguradoras entre sí, utilizando para ello los procedimientos establecidos en el Código de Comercio.

¿Qué se debe hacer en caso de que ocurra un siniestro?

En caso de que ocurra un siniestro la copropiedad debe llevar a cabo todas las medidas que estén a su alcance para evitar la propagación del mismo.

Adicionalmente, el administrador de la copropiedad o los copropietarios deben informar a la compañía de seguros sobre la ocurrencia del siniestro y las posibles causas del evento. Para tal efecto, es común que en la póliza suscrita se encuentren los números de contacto o la página Web por medio de la cual se puede informar a la aseguradora.

La mayoría de las aseguradoras cuentan con líneas de atención al cliente o línea de atención para siniestros. Otra forma de ponerse en contacto con su aseguradora para iniciar el proceso de indemnización, es a través del intermediario de seguros por medio del cual se adquirió la póliza.

Esta comunicación a la aseguradora debe hacerse tan pronto ocurra el siniestro. Informada la aseguradora de la ocurrencia del siniestro se inicia el proceso de reclamación.



¿Qué ocurre con la indemnización de un seguro de Bienes Comunes?

De acuerdo con la normativa las indemnizaciones provenientes de los seguros de bienes comunes tendrán por objeto, en primer término, la reconstrucción del edificio o conjunto en los casos que ésta sea procedente.

Si el inmueble no es reconstruido, el monto de la indemnización, cuando hay lugar a esta, será distribuido por la copropiedad en proporción al derecho de cada propietario de bienes privados, de conformidad con su porcentaje de participación y con las normas legales. Es importante aclarar que el monto de la indemnización se paga a la copropiedad y no a cada uno de los copropietarios.

¿Cuáles son los derechos que tienen los asegurados frente a una compañía de seguros?

La Ley ha otorgado algunos derechos a los consumidores financieros, y en este caso a los clientes de una entidad aseguradora, al tiempo que ha establecido mecanismos para su protección. Algunos de esos derechos son:

1. 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. Conocer el precio del seguro.



3. Recibir explicación clara sobre el seguro y aclaración sobre cualquier duda relacionada con el mismo.
4. Recibir la debida atención e información clara, veraz y oportuna de parte del personal de la compañía de seguros y/o el asesor de seguros.
5. Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera clara y oportuna.
6. Escoger libremente la compañía de seguros con la que desea asegurarse.
7. Recibir educación sobre los derechos y las obligaciones de los consumidores financieros así como sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
8. Recibir productos y servicios con calidad y seguridad.
9. Recibir la póliza de seguros o el certificado póliza según corresponda.
10. Presentar reclamación del seguro en caso de que ocurra el siniestro.
11. Recibir respuesta sobre la reclamación luego de treinta días de haber radicado la documentación completa.
12. Revocar el contrato de manera unilateral en cualquier momento.

¿Qué deberes tiene el asegurado frente a la 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, entre ellos:

1. Informarse adecuadamente sobre el producto que se piensa adquirir, indagando sobre las condiciones.
2. Observar las instrucciones y recomendaciones sobre el producto que se piensa adquirir.
3. Pagar cumplidamente el precio del seguro o la prima.
4. Entregar los documentos que la compañía requiera de la persona o del bien asegurado.



5. Declarar la verdad sobre el estado del riesgo que se está asegurando.
6. Informar la existencia de otros seguros que cubren el mismo bien o persona.
7. Preservar los bienes asegurados o las condiciones de vida adecuadas para evitar que ocurra la pérdida o daño en el bien o en la vida.
8. Revisar los términos y condiciones del contrato y sus anexos, así como conservar las copias de dichos documentos.
9. Informarse sobre los medios que dispone la entidad para presentar solicitudes, quejas o reclamos.
10. 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.
11. Notificar los cambios en las condiciones de la propiedad o personas aseguradas, según sea el caso.
12. Evitar la extensión y propagación del siniestro.
13. Dar aviso a la aseguradora de la ocurrencia del siniestro.

Para tener en cuenta

La relación contractual entre la aseguradora y el asegurado genera obligaciones para ambas partes. Es importante que la copropiedad conozca sus obligaciones frente a la aseguradora. El incumplimiento de alguna de estas obligaciones puede generar la terminación del contrato.



¿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 la compañía o ante 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 procedimientos que se surtirán para dar respuesta a su inquietud.
2. **Oficina del Defensor del Cliente Financiero de la Compañía:** 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 éstas deberán 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 este 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 envía 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 presentarla por escrito a 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.

¿Qué información se debe suministrar al presentar una queja?

Recordemos que para presentar una queja en cualquiera de las tres instancias se debe incluir la siguiente información:

1. NIT de la copropiedad.
2. Dirección de la copropiedad.
3. Descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.
4. En caso de existir, documentos que sirvan como prueba.
5. Teléfono y correo electrónico.
6. Nombre de la compañía de seguros y número de la póliza.

¿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 Fasecolda www.vivasegurofasecolda.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 cubiertos en 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 daños que pueda tener la copropiedad.
-  **Coaseguro:** Es una práctica legal que consiste en que una aseguradora comparte el riesgo asumido con otras aseguradoras.
-  **Beneficiario:** Es la persona natural o jurídica que recibe los beneficios o el pago de la compañía de seguros.
-  **Bien Común:** Los bienes, los elementos y zonas de un edificio o conjunto que permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso o goce de los bienes de dominio particular. Pertenecen en común y proindiviso a los propietarios de tales bienes privados, son indivisibles y, mientras conserven su carácter de bienes comunes, son inalienables e inembargables en forma separada de los bienes privados, no siendo objeto de impuesto alguno en forma separada de aquellos.
-  **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 dada. Las compañías de seguros usan este mecanismo para compartir el riesgo con los asegurados. Esto busca incentivar a los asegurados a ser 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. Por ejemplo, algunos seguros pueden tener restricciones de edad que impidan comprar un seguro a personas por encima o por debajo de cierta edad o con antecedentes de una enfermedad, caso en el cual se denomina preexistencia.



-  **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.
-  **Infraseguro:** Situación en la que el valor asegurado es menor que el valor por el cual se debió tomar el seguro y no se le comunica expresamente a la aseguradora. En este caso, la propiedad se encuentra parcialmente protegida por lo que la indemnización del seguro no cubrirá todos los daños sufridos sino una porción de ellos.
-  **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 cual aparecen las condiciones del contrato de seguro.
-  **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.
-  **Reclamación:** Una solicitud de pago o indemnización después de haber ocurrido un evento o emergencia que estaba asegurada.
-  **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, inmediatamente éste se renueve por un periodo igual.



-  **Revocación Unilateral:** Es un 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.
-  **Supraseguro:** Situación en la que el valor asegurado es superior al valor por el cual se debió tomar el seguro y no se le comunica expresamente a la aseguradora. En este caso, la indemnización del seguro corresponderá al monto efectivo de la afectación sufrida por el asegurado garantizando con ello no enriquecer al asegurado sino reponerle su pérdida. Para estos casos, el asegurado podrá solicitar a la aseguradora devolución de la prima al haber pagado de más por su 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.
-  **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 Incendio y Terremoto
Dirección de Responsabilidad Social
Derechos Reservados de Autor