



ÍNDICE

Presentación	1
¿Qué es un accidente de tránsito?	2
¿Qué es el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT?	2
¿Por qué deben asegurarse los vehículos con SOAT?	3
¿Quién debe tomar el SOAT?	3
¿Qué coberturas ofrece el SOAT?	4
¿Qué ocurre si un vehículo no tiene el SOAT vigente?	6
¿Qué características tiene la póliza SOAT?	7
¿Cuál es la vigencia de la póliza SOAT?	8
¿Cuánto cuesta el SOAT y quién define el precio?	8
¿Cómo se distribuyen los recursos que se recaudan con el SOAT?	10
¿Se debe tomar el SOAT si se tienen otros seguros?	11
¿Qué se debe hacer en caso de que ocurra un siniestro?	12
¿Cuáles son los derechos que tiene el asegurado frente a una compañía de seguros?	13
¿Qué deberes tiene el asegurado frente a la compañía de seguros?	14
¿Cómo debe actuar el asegurado cuando considera que su compañía de seguros no está protegiendo sus derechos?	15
¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?	16
¿Qué procedimiento se debe seguir para presentar una queja?	16
¿Qué información se debe suministrar al presentar una queja?	18
¿Dónde se puede ubicar al Defensor del Consumidor Financiero?	18
Glosario de términos	19

Presidente: Roberto Junguito Bonnet. Vicepresidenta Ejecutiva: Carolina Soto Losada. Directora de Responsabilidad Social: Alejandra Díaz Agudelo. Redacción: Cámara Técnica del SOAT. Revisión y Aprobación: Cámara Técnica del SOAT. Diseño: Rep Grey. Diagramación e Ilustraciones: MSCREA. Coordinación: Dirección de Comunicaciones y Mercadeo. Impreso por: Offset Gráfico. ISBN: 978-958-99045-6-5. E-ISBN: 978-958-99045-7-2. 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 la Cámara Técnica del SOAT 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 Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT. Esta guía tiene como propósito convertirse en una referencia confiable para el correcto aseguramiento y entendimiento del alcance del SOAT, de tal forma que ante la ocurrencia de un accidente de tránsito, las víctimas y sus beneficiarios tengan conocimiento de cómo actuar ante dicha situación.

La Guía se ha estructurado para explicar de manera sencilla los aspectos fundamentales del seguro y está dirigida a toda la población que hace parte de la movilidad diaria en las vías del territorio nacional.

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 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 dicha utilización. Esta Guía no reemplaza las disposiciones normativas vigentes, o aquellas que modifiquen, sustituyan o las eliminen.

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 accidente de tránsito?

Los accidentes de tránsito, son hechos de la circulación en donde interviene al menos un vehículo automotor que genera daños materiales o lesiones personales propios o a terceros, con ocasión de su circulación.

Para el caso del Seguro Obligatorio, de acuerdo con el Decreto 3990 de 2007, es un “suceso ocasionado o en el que haya intervenido al menos un vehículo automotor en movimiento, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales, y que como consecuencia de su circulación o tránsito, cause daño en la integridad física de las personas”.

¿Qué es el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT?

Es un instrumento de protección para todas las víctimas de accidentes de tránsito, orientado a cubrir las lesiones o muerte de personas que están involucradas en un accidente de tránsito, independiente de quién tuvo la culpa en el evento, es decir, cada pasajero de un vehículo será atendido con cargo a la póliza que respalda ese vehículo.

La atención se presta a todas las personas involucradas en el accidente y que pueden ser el conductor, acompañantes o peatones.



¿Por qué deben asegurarse los vehículos con SOAT?

Para garantizar los recursos requeridos en la atención de víctimas de accidentes de tránsito, los generadores del riesgo deben aportar de manera solidaria los recursos que se requieren para brindar las prestaciones a que tiene derecho cada víctima o sus beneficiarios.

El generador del riesgo es el vehículo, en cabeza de su propietario, en la medida en que el aparato es el instrumento que con motivo de su circulación puede generar lesiones y/o muerte de las personas. Por lo anterior, la legislación colombiana estableció la obligación para todos los vehículos que transiten por el territorio nacional, de contar con una póliza vigente SOAT.

¿Quién debe tomar el SOAT?

Todo propietario de un vehículo que transita por el territorio colombiano debe tener vigente en todo momento una póliza SOAT. Adicionalmente este será uno de los requisitos para poder efectuar transacciones con el vehículo.



¿Qué coberturas ofrece el SOAT?

Las coberturas buscan facilitar la prestación de todos los servicios requeridos para que la atención a esas víctimas sea inmediata e integral.

Por esta razón, cada víctima de accidente de tránsito tiene derecho a: el traslado desde el sitio del accidente al centro de salud más cercano; la atención médica completa desde la atención inicial de urgencias hasta la rehabilitación final. En los casos en los que la víctima presenta una incapacidad permanente, el SOAT brinda una cobertura, así como para la familia de las víctimas fatales, quienes tienen derecho a una indemnización por muerte y gastos funerarios.

Este seguro, a diferencia de lo que ocurre con otros seguros como el que respalda el crédito de un vehículo, tiene una función netamente social y así está definido en la misma Ley. Por ello, el esquema incorporado en Colombia está fundamentado en los principios de solidaridad y universalidad. Ello quiere decir, que los propietarios de vehículo, generadores del riesgo “accidente de tránsito” aportan unos recursos a partir de los cuales se brinda la atención a todas las víctimas de accidentes de tránsito (sin importar que sea conductor, peatón o pasajero), independiente de quien tenga la culpa en el evento.



Las coberturas que tiene incorporado el SOAT y sus cuantías por víctima son:

Cobertura	Cuantía	Valor en pesos 2012
Gastos de transporte y movilización de las víctimas [1]	Hasta 10 SMLDV*	188.900
Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios	Hasta 800 SMLDV*	15.112.000
Incapacidad permanente [2]	Hasta 180 SMLDV*	3.400.200
Muerte de la víctima [3]	750 SMLDV*	14.167.500

[1] El transporte y movilización de las víctimas a los establecimientos hospitalarios o clínicos se debe hacer preferiblemente en ambulancias o vehículos adecuadamente dotados para este tipo de servicios, garantizando la atención oportuna y efectiva de la víctima.

[2] Entendiéndose por tal la prevista en los artículos 209 y 211 del Código Sustantivo del Trabajo.

[3] Siempre y cuando ocurra dentro del año siguiente a la fecha del accidente.

*Entiéndase por SMLDV salario mínimo legal diario vigente.

Para tener en cuenta

Las coberturas del SOAT están atadas al salario mínimo, es decir que cada vez que aumenta este indicador, los beneficios para las víctimas igualmente aumentan.

El SOAT no cubre responsabilidad civil, daños a bienes o hurto. Es un seguro enfocado exclusivamente en la atención de las personas.

¿Qué ocurre si un vehículo no tiene el SOAT vigente?

Para quienes sean sorprendidos sin el SOAT vigente, la Ley colombiana establece una multa equivalente a 30 salarios mínimos legales diarios vigentes y la inmovilización del vehículo.

En caso de estar involucrado en un accidente de tránsito y no tener SOAT vigente o legítimo, el propietario del vehículo deberá pagar por todos los costos y gastos en que se incurra por la atención de las víctimas.

Ejemplo: un vehículo con 3 ocupantes que no tiene el SOAT al día se estrella contra un poste y genera un costo por la atención de las víctimas de 25 millones de pesos. Esa será la cifra que el propietario deberá pagar por no tener el SOAT al día.



Para tener en cuenta

Cuando efectúe una compra o venta de un vehículo, legalice la transacción ante las autoridades correspondientes. Si el vehículo está involucrado en un accidente de tránsito y no tiene el SOAT vigente, quien aparezca como propietario del mismo deberá responder por los costos y gastos incurridos, sin perjuicio de las acciones que pueda enfrentar por la responsabilidad en la utilización de dicho vehículo.

¿Qué características tiene la póliza SOAT?

La póliza SOAT es un seguro uniforme, que tiene las mismas condiciones y coberturas, independiente de la compañía de seguros que lo venda.

Por tratarse de un seguro obligatorio, las condiciones están definidas por medio de leyes y normas que reglamentan los procesos de reclamo y pago en caso de accidente de tránsito.

Para apoyar las gestiones de verificación que realiza la autoridad de tránsito, el formato del documento igualmente es uniforme, y se diferencia entre una compañía y otra por el logo corporativo de aquella que lo expidió.



¿Cuál es la vigencia de la póliza SOAT?

Según la legislación colombiana, la vigencia mínima de una póliza SOAT es de un año, con excepción de la vigencia para los vehículos extranjeros, clásicos y antiguos y para los vehículos importados que se desplacen del puerto a los concesionarios para su venta al público. La vigencia mínima definida por la Superintendencia Financiera es de (1) mes.

Para tener en cuenta

En casos de accidente de tránsito, las víctimas son atendidas con cargo a la póliza que asegura el vehículo en donde viajaban, es decir, a diferencia de lo que ocurre con otros seguros, no se requiere definir el culpable del accidente.

Por lo anterior, cada vehículo debe tener vigente una póliza SOAT en todo momento.

¿Cuánto cuesta el SOAT y quién define el precio?

Para efectos de financiar la atención de las víctimas, la Superintendencia Financiera de Colombia es la entidad que define la tarifa para cada una de las categorías de vehículos. En la actualidad las tarifas son diferenciales para 35 categorías de vehículos, según uso, cilindraje o capacidad de carga y/o edad. Para definir la tarifa, además del análisis del riesgo, se incorporó un esquema de subsidios cruzados, de tal forma que el costo del riesgo de ciertos vehículos sea subsidiado por otros vehículos, en función de la capacidad adquisitiva de unos y otros propietarios.



Las diferencias que se observan en el precio entre un vehículo y otro, obedecen a un análisis de riesgo, en donde se estudia el número de víctimas involucradas en un accidente de tránsito, la frecuencia con la que ocurren los eventos de accidentes de tránsito y la gravedad de las lesiones o muerte de las víctimas de accidentes de tránsito.

Igualmente, en dicho análisis resulta importante establecer el número de vehículos que componen cada categoría.

No es lo mismo el riesgo de un taxi que el riesgo de un vehículo familiar así la carrocería y el equipamiento del vehículo tengan características similares. Dado el uso que tiene el taxi y su constante exposición en las vías, su riesgo es mayor y en virtud de ello, el precio que paga este tipo de vehículos igualmente es mayor.

Para tener en cuenta

El precio del SOAT está atado al salario mínimo, es decir que cada vez que cambia este indicador, el valor que se debe pagar por el seguro, igualmente cambia.



¿Cómo se distribuyen los recursos que se recaudan con el SOAT?

Al momento de comprar el SOAT, el propietario del vehículo está aportando recursos para atender a las víctimas de accidentes de tránsito, para realizar campañas de prevención de este tipo de eventos y para contribuir con una reserva que permita atender eventos terroristas, y eventos catastróficos como sismos, deslizamientos de tierra, inundaciones y avalanchas.

Por ejemplo, suponga que una persona paga \$151.600 al momento de adquirir el SOAT. Ello es así, porque la Superintendencia Financiera de Colombia estableció una prima de seguros de \$100.000 y la Ley 100 de 1993 establece una contribución adicional que equivale al 50% del valor de la prima y que se cobra en adición a ella con destino al FOSYGA (\$50.000 en el ejemplo). La Ley 1005 de 2006 establece una contribución adicional para el RUNT y que actualmente está en \$1.600.

Esto quiere decir que las compañías de seguros registran como ingreso los \$100.000 y en cuentas especiales registran los \$50.000 del FOSYGA más los \$1.600 del RUNT.

Por vía del Decreto 019 de 2012 (anti trámites) la transferencia actual es de 11,4% de las primas para el FOSYGA y del 3% para el Fondo de Prevención según la Ley 100 de 1993, por tanto si bien registra \$100.000 como prima, en realidad solo dispone de \$85.600 para atender las reclamaciones que llegan, producto de los accidentes de tránsito.

Así las cosas, el FOSYGA recibe la contribución del 50% y la transferencia de 11,4%, valga decir $\$50.000 + 11.400 = 61.400$, lo que equivale al 40,5% del precio pagado por el propietario del vehículo. El Fondo de Prevención Vial recibe el 3% de las primas, es decir $\$100.000 \times 3\% = \3.000 , que equivale al 2% del total pagado por el propietario.



Las compañías de seguros cuentan con \$85.600 producto de \$100.000 - \$11.400 - \$3.000 = \$85.600, lo que equivale al 56,5% del total pagado por el propietario. El RUNT recibe \$1.600 que equivale al 1,1% del total pagado por el propietario.

¿Se debe tomar el SOAT si se tienen otros seguros?

Sí. Como ya se mencionó, la legislación colombiana establece la obligación de tener el SOAT vigente en todo momento, independiente de que un propietario decida tener otras coberturas adicionales.

Los productos complementarios están enfocados a brindar cobertura en aquellos riesgos que no están asegurados por el SOAT como robo, daños materiales o responsabilidad derivada de un accidente de tránsito.

El SOAT está enfocado totalmente a brindar la atención que requieran las personas.



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

Las víctimas de accidentes de tránsito tienen derechos y las entidades responsables por la prestación de los servicios, obligaciones.

En caso de accidente de tránsito en el que se presentan heridos o muertos es necesaria la intervención de la autoridad de tránsito. Por tratarse de un trauma que puede comprometer la integridad y vida de las personas, las víctimas deben ser trasladadas al centro de salud más cercano para recibir una atención prioritaria. Este traslado debe efectuarse preferiblemente en ambulancia y su costo está cubierto por la póliza.

Si el centro de salud no tiene la capacidad médica para resolver clínicamente el caso, deberá trasladar al paciente a otro centro de salud que cuente con los recursos y las instalaciones requeridas.

Todos los centros de salud del país tienen la **obligación** de atender víctimas de accidentes de tránsito. En caso de negarse a prestar sus servicios, son sujetos de sanciones que van desde las monetarias hasta el cierre de las instalaciones. En este caso informe a la Superintendencia Nacional de Salud, la cual adoptará las acciones del caso.

Las víctimas no deben cancelar ninguna suma por la prestación de servicios de salud, los cuales deben ser facturados por el hospital a la aseguradora que expidió el SOAT del vehículo en donde viajaba la víctima o el FOSYGA en casos de vehículos no asegurados o no identificados.



Los beneficiarios sólo deben presentar la reclamación por incapacidad permanente o muerte ante la aseguradora, para el caso de los vehículos asegurados, o ante el FOSYGA, cuando en el accidente esté involucrado un vehículo sin SOAT vigente o éste se haya dado a la fuga.

Para tener en cuenta

No plastificar el SOAT. Cárguelo junto con los demás papeles del vehículo como la tarjeta de propiedad y el certificado de revisión técnico - mecánica. El SOAT será requerido por las autoridades de tránsito o por el centro de salud para que la entidad pueda adelantar el cobro correspondiente.

Solicite copia del Informe Policial de Accidente de Tránsito, documento con el que se acredita la ocurrencia del accidente.

En la cobertura de gastos médicos, la reclamación ante la aseguradora la debe adelantar el hospital y no el paciente ni sus beneficiarios.

Denuncie ante la Superintendencia Nacional de Salud aquellos hospitales que se nieguen a prestar servicios de salud a víctimas de accidentes de tránsito.

Recuerde que la reclamación de las coberturas de incapacidad permanente o muerte las puede realizar directamente ante la aseguradora o el FOSYGA y no requiere apoderados o terceros.

¿Cuáles son los derechos que tiene el asegurado 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 sobre el seguro y aclaración sobre cualquier duda relacionada con el mismo.
4. Recibir la debida atención e información, 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 de la 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.

¿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. Mantener en todo momento una póliza SOAT vigente.
2. Pagar cumplidamente el precio del seguro o la prima.
3. Notificar por escrito a la compañía de seguros, el cambio en la utilización del vehículo y las variaciones del cilindraje en el mismo. La notificación deberá hacerse a más tardar a los diez (10) días siguientes a la fecha del cambio y en este evento, la compañía de seguros y el tomador, podrán exigir el reajuste o la devolución a que hubiere lugar en el valor de la prima.
4. Cuando se efectúe la transferencia de propiedad del vehículo descrito en la póliza, el nuevo propietario deberá notificar por escrito a la aseguradora que hubiere expedido el seguro, dentro de los diez (10) días siguientes a la transferencia de dominio los datos correspondientes, para que ésta realice el cambio de la póliza y actualice sus sistemas de información.
5. Informarse adecuadamente sobre las condiciones del producto.
6. Observar las instrucciones y recomendaciones sobre el producto.
7. Entregar los documentos que la compañía requiera al momento de asegurarse o renovar su póliza tales como la licencia de tránsito o la factura de venta cuando se trate de un vehículo nuevo.
8. Informarse sobre los medios de que dispone la entidad para presentar solicitudes, quejas o reclamos.

¿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, o por teléfono, por correo o por cualquier otro medio que la compañía de seguros tenga dispuesto para ello, 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 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, 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 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 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 Dirección de Protección al Consumidor de la Superintendencia Financiera: La queja puede presentarla por escrito a la calle 7 No. 4 -49 oficina 109 en Bogotá, o 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. Nombres y apellidos completos
2. Documento de identidad.
3. Dirección y ciudad.
4. Teléfono y correo electrónico.
5. Descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.
6. En caso de existir, documentos que sirvan como prueba.

¿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.
-  **Beneficiario:** Es la persona natural o jurídica que recibe los beneficios o el pago de la compañía de seguros.
-  **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 que aparecen las condiciones del contrato de seguro.
-  **Prima:** Es el precio del 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.
-  **Reclamación:** Una solicitud de pago o indemnización después de haber ocurrido un evento o emergencia que estaba asegurada.





Viva Seguro

Programa de Educación Financiera

fasecolda

Federación de Aseguradoras Colombianas

-  **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.
-  **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.
-  **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 del SOAT
Dirección de Responsabilidad Social

Derechos Reservados de Autor