

INFORMACION Y EDUCACION FINANCIERA

Este documento tiene como propósito aportar a la educación de los Consumidores Financieros, formando parte del programa y campaña de educación financiera de GARCÉS LLOREDA Y CIA. S.A. Corredores de Seguros.

QUE ES EL CORRETAJE DE SEGUROS?

El corretaje de seguros es una actividad ejercida por las compañías corredoras de seguros, que son profesionales conocedoras de las necesidades de protección y de los sistemas de administración de los riesgos existentes. Los corredores de seguros ponen en contacto a las aseguradoras con los interesados en celebrar contratos de seguros, buscando la mejor relación posible entre aseguradores y asegurados, y acompañando a estos últimos en el proceso de contratación, renovación y reclamación en caso de siniestro.

¿CUAL ES LA NATURALEZA DE LOS CORREDORES DE SEGUROS?

Los corredores de seguros son empresas independientes de las aseguradoras y los asegurados, expertas en evaluar las necesidades de protección y los riesgos existentes en la actividad económica y en los diferentes productos que ofrecen las compañías de seguros, condición especial que les permite desarrollar su actividad promocional y de asesoramiento y poner en contacto a las compañías aseguradoras con los interesados en celebrar contratos de seguros, así como prestarles servicios de distinta índole, asociados a la actividad aseguradora, durante la ejecución de los contratos.

¿QUE REQUISITOS EXISTEN PARA SER CORREDOR DE SEGUROS?

En Colombia solamente pueden ser corredores de seguros las empresas que se constituyan como sociedades anónimas, cuyo objeto social consista en ofrecer seguros, promover su celebración y obtener su renovación a título de mediadores entre el asegurado y el asegurador, así como prestar las asesorías

y los demás servicios previstos por la ley, bajo la supervisión estatal de la Superintendencia Financiera, entidad que para autorizar su funcionamiento evalúa, entre otros factores, la idoneidad profesional, la solvencia moral, y exige un capital mínimo.

¿QUE SERVICIOS PRESTAN LOS CORREDORES DE SEGUROS?

Los corredores de seguros trabajan en todos los ramos de seguros, incluida seguridad social; buscan que exista la mejor relación posible entre aseguradores y asegurados; por ello adelantan acciones que generen beneficio a las partes del contrato de seguro, lo que no implica que pierdan su independencia respecto de ellas: gestiona las operaciones de seguros (ofrece, promueve su celebración y realiza su renovación); da asesoría permanente sobre la naturaleza de los riesgos, y sobre las medidas de seguridad y prevención que deben adoptarse para reducirlos; asesora sobre el alcance y la interpretación del condicionado de las pólizas; vigila el proceso del seguro desde su etapa precontractual hasta su conclusión o renovación; equilibra la relación entre asegurador y asegurado; acompaña a los clientes en los eventos del siniestro y hace un seguimiento al proceso para que el pago de la indemnización se haga a la mayor brevedad posible; innova en materia de productos y transfiere tecnología a la actividad.

Todos los productos correspondientes a la actividad aseguradora, puede ser consultados en la pagina Web de las compañías de seguros por parte de los consumidores financieros.

¿COMO SE REMUNERA LA LABOR DE LOS CORREDORES DE SEGUROS?

La remuneración del corredor de seguros se encuentra incluida dentro de la prima comercial que cobran las aseguradoras por las pólizas que expiden, pues las comisiones representan un porcentaje de esta. En este sentido, la

remuneración de los corredores de seguros, por regla general, es sufragada por la aseguradora, según lo consignado en el Código de Comercio.

¿CUAL ES EL VALOR AGREGADO DE LOS CORREDORES DE SEGUROS?

La experiencia ha demostrado que existe una correlación directa entre la participación de un corredor y el adecuado aseguramiento del cliente, la consecución de mejores tarifas en el mercado asegurador y la oportuna y efectiva atención de los siniestros. Todo ello se traduce en una más eficiente gestión de aseguramiento, que significa, de manera suficiente, la remuneración que percibe el corredor, en función de los beneficios que su labor reporta al asegurado.

OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la ley 1328 de 2009, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.

- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.

- f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.

- g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

- h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

- i) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.

- j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos

casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.

k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.

l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.

m) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.

n) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.

o) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.

p) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.

q) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.

r) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra Conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

s) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.

t) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

u) Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

TARIFAS O PRECIOS

En las cotizaciones que se elaboran a solicitud de cada cliente, se encontrarán debidamente justificados los valores cobrados por las Compañías de Seguros en virtud de los amparos ofrecidos por las mismas para cada caso particular.

Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica del Corretaje de Seguros, corresponde a la Aseguradora efectuar la remuneración correspondiente a favor del Corredor de Seguros, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1341 del Código de Comercio.

LAS CONSECUENCIAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El corretaje de seguros, implica el desarrollo de actividades inherente a las partes. En caso de presentarse incumplimiento del contrato, las partes podrán en ejercicio de la autonomía de la voluntad, adelantar las acciones legales a las cuales hubiere lugar.

Se hace la salvedad en relación con el contrato de seguros, que el Corredor no es parte del mismo.

Son partes por disposición legal el Asegurador y el Tomador. Así las cosas, ante un posible incumplimiento relacionado con el contrato de seguro, corresponderá a las partes antes mencionadas, dirimir sus diferencias ante la jurisdicción competente.

LOS MECANISMOS LEGALES Y CONTRACTUALES ESTABLECIDOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.

Los consumidores financieros cuentan con diversos mecanismos para hacer efectivos sus derechos, bien sea a través de solicitudes directamente elevadas a las entidades vigiladas, comunicaciones remitidas al defensor del consumidor financiero o incluso ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tiene todo ciudadano de solicitar ante la rama judicial el amparo de sus derechos mediante las acciones pertinentes.