

CONTENIDO



Prólogo a la cuarta edición.....	XIX
PRIMERA PARTE. ASPECTOS JURÍDICOS.....	1
I. Nuevos horizontes del derecho contractual.....	3
Bibliografía.....	16
II. El Derecho del consumo y la protección al consumidor de seguros.....	17
1. Introducción.....	17
2. El contrato de seguro como contrato de adhesión.....	20
2.1. La teoría general del contrato es insuficiente para la regulación de los contratos de adhesión.....	22
2.2. Definiciones del contrato de adhesión por los estatutos de protección al consumidor.....	23
2.3. Ventajas y desventajas de los contratos de adhesión.....	23
3. Disposiciones de los estatutos de protección al consumidor de particular incidencia para el contrato de seguro.....	24
3.1. El derecho del consumidor de seguros de recibir información cierta, suficiente y oportuna que le permita conocer adecuadamente sus derechos y obligaciones.....	25
3.2. Prohibición de publicidad engañosa.....	28
3.3. El asegurado debe recibir educación sobre los productos y servicios financieros.....	29
3.4. Prohibición de incorporar en las pólizas cláusulas abusivas.....	29
3.4.1. Otras normas de prohibición de cláusulas abusivas.....	31
3.4.2. Objetivos que persigue la prohibición de incorporar cláusulas abusivas.....	32
3.4.3. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas.....	32
3.4.4. Jurisprudencia relacionada con las cláusulas abusivas.....	32

3.5. Circular 029 de 2014.....	35
3.6. La protección contractual del consumidor de seguros	36
3.7. Derecho a la igualdad	36
3.8. Circular 015 de 2010 (incorporada a la Circular Básica Jurídica)	37
3.9. Circular 050 de 2015.....	37
4. Circular Básica Jurídica 029 de 2014 y la libre competencia	38
5. Conclusiones	40
5.1. Recomendaciones para la debida aplicación del Derecho del consumo al contrato de seguro	40
5.1.1. En el seguro no debe existir una sola parte que detente la información, la otra también debe estarlo para que pueda tomar una decisión informada	40
5.1.2. La educación sobre el contrato de seguro es un derecho de los asegurados	41
5.1.3. En el seguro la buena fe debe campear para las dos partes	41
5.1.4. El seguro debe tener en el Derecho del consumo un aliado y no un obstáculo	41
5.1.5. El seguro es campo prohibido para las cláusulas abusivas	41
5.1.6. El seguro debe generar la máxima confianza en el consumidor	41
5.1.7. El universo normativo del seguro debe incorporarse en un código del seguro.....	43
5.1.8. La cultura del servicio debe ser columna vertebral de la actividad aseguradora	43
5.1.9. El seguro debe hacer parte de la canasta familiar	44
Bibliografía.....	44
III. Aspectos particulares de los seguros en el Derecho comparado	45
1. Introducción	45
2. Las asociaciones de seguros	46
2.1. La Asociación Internacional de Derecho de Seguros (AIDA)	47
2.2. ACOLOSE	49
3. Las legislaciones de seguros	50
3.1. Argentina.....	50
3.2. Chile	51
3.3. Colombia	52
3.4. España.....	54
3.5. Francia	55
3.6. Perú	57
3.7. Comentarios	58

4.	Intentos de armonización.....	58
5.	El perfeccionamiento y la prueba del contrato de seguro.....	59
	5.1. Argentina	59
	5.2. Chile	60
	5.3. Colombia	61
	5.4. España	63
	5.5. Francia	63
	5.6. Perú	64
	5.7. Comentarios	65
6.	La declaración del estado del riesgo	65
	6.1. Argentina.....	65
	6.1.1. Reticencia: concepto	65
	6.1.2. Plazo para impugnar	65
	6.1.3. Falta de dolo.....	66
	6.1.4. Reajuste del seguro de vida después del siniestro	66
	6.1.5. Dolo o mala fe	66
	6.1.6. Siniestro en el plazo para impugnar	66
	6.1.7. Celebración por presentación	66
	6.1.8. Reticencia o conocimiento del asegurado	66
	6.1.9. Incontestabilidad	67
	6.1.10. Denuncia inexacta de la edad	67
	6.1.11. Edad mayor	67
	6.1.12. Edad menor	67
	6.2. Chile	69
	6.3. Colombia	71
	6.4. España.....	79
	6.5. Francia	83
	6.6. Perú	86
	6.7. Comentarios	88
7.	La prima	90
	7.1. Argentina	90
	7.1.1. Lugar de pago	90
	7.1.2. Exigibilidad de la prima	90
	7.1.3. Crédito tácito	90
	7.1.4. Mora en el pago de la prima efectos	90
	7.1.5. Derecho del asegurador	91
	7.2. Chile	92
	7.3. Colombia	93
	7.4. España	96
	7.5. Francia	98
	7.6. Perú	100
	7.7. Comentarios	102

8.	La prescripción	103
8.1.	Argentina	103
8.1.1.	Término	103
8.1.2.	Beneficiario	103
8.1.3.	Abreviación	103
8.2.	Chile	103
8.3.	Colombia	105
8.4.	España	107
8.5.	Francia	109
8.6.	Perú	111
8.7.	Comentarios	112
9.	La acción directa en el seguro de responsabilidad civil	112
9.1.	Argentina	112
9.1.1.	Pluralidad de damnificados	113
9.2.	Chile	114
9.3.	Colombia	114
9.4.	España	116
9.5.	Francia	117
9.6.	Perú	118
9.7.	Comentarios	119
10.	La subrogación del asegurador	120
10.1.	Argentina	120
10.2.	Chile	121
10.3.	Colombia	122
10.4.	España	125
10.5.	Francia	128
10.6.	Perú	129
10.7.	Comentarios	130
11.	El suicidio y los seguros	131
11.1.	Argentina	131
11.2.	Chile	131
11.3.	Colombia	132
11.4.	España	134
11.5.	Francia	135
11.6.	Perú	135
11.7.	Comentarios	136
	Bibliografía	136
IV.	El seguro como contrato consensual y su prueba	141
1.	El contrato de seguro como contrato consensual	142
2.	La prueba del contrato de seguro	148

V. El <i>habeas data</i> y su impacto en el contrato de seguro	153
1. Introducción	153
2. Evolución normativa de la protección del <i>habeas data</i> a partir de la Constitución Política de 1991.....	154
2.1. Constitución Política de Colombia de 1991	154
2.2. Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.....	155
2.3. Circular Externa 042 de 2012	155
2.4. Ley 1266 de 2008.....	156
2.5. Circular Externa 052 de 2004 (modificada por la CE 046 de 2011) Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.....	159
2.6. Circular Externa 026 de 2008 (incorporada al capítulo IV, título IV, parte primera de la Circular Externa 029 de 2014)	160
2.7. Ley 1273 de 2009	161
2.8. Ley 1328 de 2009	163
2.9. Ley 1480 de 2011	165
2.10. Ley 1581 de 2012	166
2.11. Definiciones abordadas por la Ley 1581 de 2012 que inciden directamente en la actividad aseguradora	169
2.12. Casos en los cuales no es necesaria la autorización para el manejo de datos personales	170
2.13. Sujetos o partes involucradas en el tratamiento de información de carácter personal	174
2.14. Derechos de los titulares de datos personales	177
2.15. Algunos aspectos comunes a tenerse en cuenta en las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012	178
3. Aplicación puntual de las normas de <i>habeas data</i> en relación con el contrato de seguro.....	186
4. Armonización de la protección del consumidor y la protección de datos personales	195
VI. La subrogación del asegurador.....	197
1. La subrogación en general y en particular	198
2. Efectos del pago con subrogación de la indemnización.....	203
3. Requisitos de la subrogación en el seguro	205
4. Prueba de la subrogación	211
Bibliografía.....	203
SEGUNDA PARTE. RAMOS Y PÓLIZAS	215
VII. El seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT) en Colombia.....	217
1. Introducción	217
2. Antecedentes.....	218
3. Elementos esenciales del contrato de SOAT	219

3.1. Interés asegurable	220
3.2. Prima	220
3.3. Riesgo asegurable	223
4. Obligación condicional de pagar una suma de dinero	224
5. Partes e intervinientes en el contrato de SOAT	225
5.1. Tomador	225
5.2. Aseguradora.....	228
5.3. Asegurado	229
5.4. Beneficiario	230
6. El SOAT como seguro obligatorio y su función social.....	230
6.1. Seguro obligatorio.....	230
6.2. SOAT como un seguro con función social	232
6.3. Amparos del SOAT	233
6.3.1. Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios	233
6.3.2. Gastos de transporte	234
6.3.3. Incapacidad permanente	234
6.3.4. Muerte y gastos funerarios	234
6.4. Disposiciones generales del Contrato de Seguros terrestre no aplicables al SOAT	234
6.4.1. El artículo 1055 del Código de Comercio.....	235
6.4.2. El artículo 1056 del Código de Comercio	235
6.4.3. El artículo 1058 del Código de Comercio.....	236
6.4.4. El artículo 1066 del Código de Comercio	236
6.4.5. El artículo 1071 del Código de Comercio.....	237
6.4.6. El artículo 1107 del Código de Comercio.....	237
6.4.7. El artículo 1110 del Código de Comercio.....	237
7. Improcedencia de la duplicidad de amparos	237
8. Prueba de los daños	238
8.1. Servicios de salud	238
8.2. Indemnización por incapacidad permanente	239
8.3. Indemnización por muerte y gastos funerarios	239
8.4. Gastos por concepto de transporte.....	240
9. Prescripción de las acciones derivadas del SOAT	240
10. El Decreto 056 de 2015.....	241
11. El SOAT en los países de Suramérica	242
11.1. Chile	242
11.2. Ecuador	243
11.3. Brasil	243
11.4. Bolivia	243
11.5. Argentina	243
12. Conclusión	244
Bibliografía.....	244

VIII.	De la responsabilidad civil por el daño ambiental y el seguro ecológico en Colombia	245
1.	Fundamento constitucional de la responsabilidad derivada del impacto ecológico	248
1.1.	Procedencia de la acción de tutela	258
1.2.	Finalidad de la acción de tutela	260
1.3.	La tutela y el derecho a un ambiente sano	261
1.4.	El derecho a un ambiente sano como derecho fundamental	263
2.	Lineamientos generales de la responsabilidad civil	264
2.1.	Fundamento de la responsabilidad civil	264
2.2.	Desarrollo de la responsabilidad civil	266
2.3.	Los caracteres actuales de la responsabilidad civil	267
2.4.	Los elementos de la responsabilidad civil	269
3.	Elementos de la responsabilidad por daño ecológico	271
4.	La contaminación ambiental como responsabilidad objetiva	273
5.	Diversos mecanismos para la protección medioambiental	279
6.	El seguro ecológico	281
6.1.	Antecedentes	281
6.2.	Los fondos de compensación	283
6.3.	Los seguros obligatorios	286
6.4.	El seguro por daños al medio ambiente.....	287
6.5.	Evolución del contenido y extensión del amparo a nivel global	288
6.6.	El seguro ecológico en Colombia	294
6.6.1.	Propósito del seguro ecológico	295
6.6.2.	El riesgo ecológico o de contaminación.....	296
6.6.3.	Caracteres del riesgo de contaminación.....	298
6.6.4.	El riesgo ocurrencia vs. el riesgo descubrimiento	300
6.6.5.	Las coberturas <i>claims made</i>	302
6.6.6.	La cláusula de siniestros en serie	306
6.6.7.	El daño ambiental puro	308
6.6.8.	La obligatoriedad del seguro ecológico	311
6.6.9.	La estructura del seguro ecológico	312
7.	La acción directa de la víctima contra el asegurador	315
8.	El siniestro: demostración de su acaecimiento y cuantía	317
9.	La prescripción de las acciones derivadas de la póliza	325
	Bibliografía	330
IX.	La suscripción de pólizas de seguro de responsabilidad civil - aspectos prácticos.....	335
1.	Declaración del estado del riesgo - reticencias e inexactitudes	336
2.	Copia del informe de inspección	338
3.	Suficiencia de la suma asegurada	340

4.	Modalidades de cobertura (delimitación temporal del riesgo)	340
5.	Riesgo asegurado (objeto del seguro).....	341
6.	Predios asegurados.....	344
7.	Delimitación objetiva del riesgo.....	345
8.	Garantías	345
9.	Cláusula compromisoria o de arbitramento	346
10.	Deducibles	347
11.	Exclusiones y demás condiciones	347
X.	Seguro de responsabilidad civil y valoración del daño	349
1.	Consideraciones previas	350
2.	La valoración del daño.....	351
3.	La indemnización.....	352
4.	Los perjuicios patrimoniales.....	352
5.	Indemnización patrimonial en casos de muerte de menores de edad	355
6.	Los perjuicios extrapatrimoniales	355
7.	El daño moral	355
	7.1. Perjuicio moral con ocasión de pérdida o daño de cosas.....	355
	7.2. Perjuicio moral con ocasión del daño a las personas	356
8.	En materia penal	360
9.	El daño a la vida de relación - daño a la salud	360
10.	En materia civil.....	361
11.	Afectación o vulneración a otros bienes o derechos convencional y constitucionalmente amparados	363
	Bibliografía.....	365
XI.	El seguro de transportes	367
1.	La actividad transportadora	367
	1.1. Marco general	367
	1.2. El contrato de transporte	369
2.	El seguro de transporte	372
	2.1. Breve referencia histórica	372
	2.2. Noción y características	373
	2.3. Clasificación	373
	2.4. Seguro universal o todo riesgo	376
	2.5. El interés asegurable en el seguro de transporte	378
	2.6. El riesgo asegurable	384
	2.7. La prima de seguro	389
	2.8. La obligación condicional del asegurador	390
3.	Conclusiones.....	393
	Bibliografía.....	393

XII. El seguro de cumplimiento de contratos estatales	395
1. Introducción	395
2. La naturaleza jurídica del seguro de cumplimiento de contratos estatales	397
3. Las coberturas y notas particulares del seguro de cumplimiento de contratos estatales	405
3.1. La garantía de seriedad de la oferta	407
3.2. La garantía única de cumplimiento	413
3.2.1. Buen manejo y correcta inversión del anticipo	413
3.2.2. Devolución del pago anticipado	415
3.2.3. Cumplimiento.....	416
3.2.4. Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	417
3.2.5. Estabilidad y calidad de la obra	418
3.2.6. Calidad y correcto funcionamiento de los bienes suministrados	419
3.2.7. Calidad del servicio	419
3.2.8. Los demás incumplimientos de obligaciones que la entidad contratante considere deben ser amparados de manera proporcional y acorde a la naturaleza del contrato	420
3.3. Exclusiones	420
3.4. Excepciones al principio de indivisibilidad de la garantía	421
3.5. Independencia de los amparos y de sus valores asegurados	422
3.6. Inaplicabilidad de la cláusula de proporcionalidad	422
3.7. Irrevocabilidad del seguro de cumplimiento	426
3.8. El seguro de cumplimiento no termina por mora en el pago de la prima	46
3.9. Inaplicación del principio de comunicabilidad de excepciones	427
3.10. ¿Es aplicable el artículo 1055 del Código de Comercio al seguro de cumplimiento de contratos estatales?	427
3.11. ¿Es aplicable el artículo 1060 del Código de Comercio al seguro de cumplimiento de contratos estatales?	429
4. La reclamación en el seguro de cumplimiento.....	431
5. La resolución de los conflictos derivados de la póliza de cumplimiento	437
5.1. Medio de control de controversias contractuales	437
5.1.1. El control de legalidad de los actos administrativos mediante los cuales se hace efectiva la póliza por parte de las compañías aseguradoras	438
5.1.2. Resolución de controversias relativas al incumplimiento del contrato estatal	439
5.2. Proceso ejecutivo	442
5.3. La subrogación en el seguro de cumplimiento	446

6.	La reclamación de las pólizas de cumplimiento a través del proceso de responsabilidad fiscal	449
	Bibliografía.....	454
XIII.	El seguro de vida y sus extensiones de cobertura	455
1.	Introducción a los seguros para personas	455
2.	Los seguros sobre la vida: referencia histórica	456
3.	El riesgo	458
3.1.	El concepto de riesgo en el seguro de vida	458
3.2.	Ámbito del riesgo.....	459
3.3.	Clasificación	460
3.3.1.	Por los intereses que afectan	460
3.3.2.	Por la variabilidad del peligro	460
4.	Justificación del seguro.....	460
4.1.	La necesidad de dinero	460
4.2.	Sistemas de manejo de los seguros de vida	463
4.3.	La mutualidad	463
5.	Elementos esenciales para constituir un sistema de seguros	464
5.1.	Grupo numeroso de individuos expuestos al mismo riesgo	464
5.2.	Conocimiento aproximado de la frecuencia de siniestros	665
5.3.	Contribución de cada individuo al pago de los siniestros	465
5.4.	Herramientas para estructurar el sistema	466
5.4.1.	El cálculo de probabilidades	466
5.4.2.	La tabla de mortalidad	467
5.4.3.	El cálculo de las tasas de primas	471
6.	La reserva matemática	486
6.1.	Definición	486
6.2.	Su origen.....	487
6.3.	Su finalidad	487
6.4.	Su cálculo	487
7.	Planes fundamentales en los seguros de vida	491
7.1.	Temporales por muerte	492
7.1.1.	Características	492
7.2.	De vida entera por muerte	494
7.2.1.	Características	494
7.2.2.	Modalidades	495
7.3.	Seguro de supervivencia	496
7.3.1.	Características	497
8.	Los valores de rescate	499
8.1.	Definición	500
8.2.	Comportamiento	500

8.3. Factores por los que varían	500
8.3.1. Plan de seguro contratado	500
8.3.2. Edad inicial o de entrada	501
8.3.3. Altura del seguro	501
8.4. Uso de los valores de rescate	501
8.4.1. Rescindir o rescatar	501
8.4.2. Compra de seguros saldados	502
8.4.3. Compra de seguros prorrogado	504
8.4.4. Hacer préstamos con el respaldo en tales valores	505
8.4.5. No caducidad automática	508
9. La selección de riesgos en los seguros de vida y salud	515
9.1. Necesidad de la selección	515
9.2. Objetivo	516
9.3. La antiselección	517
9.4. La contribución	517
9.5. Factores de análisis	518
9.5.1. La edad	519
9.5.2. La salud	519
9.5.3. Ocupación habitual	520
9.5.4. El riesgo moral	521
9.5.5. El interés asegurable	521
9.5.6. Plan de seguro solicitado	522
9.5.7. Los estados financieros del solicitante.....	522
9.6. Conclusiones posibles del proceso de selección	523
9.7. Las extraprimas o recargos	523
9.8. La tarificación (tarificación) de riesgos	524
9.8.1. Método de selección numérica.....	524
9.8.2. Ejemplos del proceso de tarificación numérica	524
10. Extensiones de cobertura al seguro por muerte	526
10.1. Exoneración del pago de primas (Ex ITyP) por incapacidad total y permanente.....	526
10.2. Incapacidad total y permanente (ITyP)	527
10.3. El siniestro por incapacidad total y permanente	529
10.3.1. Reclamación de pensión vitalicia ante la seguridad social	530
10.3.2. Reclamo de capital ante el seguro privado	530
10.4. La invalidez total y permanente en seguros de vida individual y en seguros de grupo	533
10.4.1. Principales exclusiones	534
10.5. Muerte accidental o desmembración	534
10.6. Definición de accidente	534
10.7. Objetivos de la extensión	534
10.8. El homicidio intencional como hecho accidental	535

10.9. Principales exclusiones	536
10.10. El siniestro en muerte accidental o desmembración	536
10.11. Enfermedades graves (EG)	537
10.12. Modalidades de la extensión	538
10.13. Las enfermedades cubiertas	538
10.14. Limitaciones y exclusiones	539
TERCERA PARTE. LA EMPRESA DE SEGUROS	547
XIV. Los intermediarios de seguros: su contratación entre particulares y con entidades estatales	549
1. Concepto, idoneidad, naturaleza jurídica e importancia de los intermediarios.....	547
1.1. Concepto	550
1.2. Importancia de los intermediarios de seguros	552
1.3. Naturaleza jurídica.....	552
1.3.1 Contrato de los intermediarios con la aseguradora.....	552
1.3.2. Contrato de los intermediarios con el tomador	554
2. Clases de intermediarios de seguros.....	555
2.1. Comentarios generales.....	555
2.2. Los agentes colocadores de pólizas de seguros	555
2.2.1 El agente dependiente colocador de pólizas de seguros y títulos de capitalización	555
2.2.2 El agente independiente	555
2.3. La agencia de seguros y agencias sometidas a vigilancia por la Superintendencia Financiera de Colombia	556
2.3.1. Las agencias de seguros	556
2.3.2. Las agencias vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.....	557
2.4. El corredor de seguros	558
2.4.1. Actividades autorizadas para los corredores de seguros del exterior.....	559
3. Condiciones de acceso y del ejercicio de la actividad de intermediación de seguros	560
3.1. Comentarios generales	560
3.1.1 Personas autorizadas e idoneidad	560
3.2. Condiciones de acceso y del ejercicio para directores de agencias de seguros y para agentes colocadores dependientes e independientes.....	563
3.3. Condiciones de acceso y del ejercicio para la agencia colocadora de seguros.....	563
3.4. Condiciones de acceso y del ejercicio para el corredor de seguros	564
3.4.1. Trámites y procedimientos para su constitución	564

3.4.2. Inscripción ante la Superintendencia Financiera de Colombia	566
3.5. Condiciones de ejercicio para la intermediación de seguros en el ramo de riesgos laborales	566
3.6. Inhabilidades y prohibiciones	569
3.6.1. Inhabilidades	569
3.6.2. Prohibiciones	571
4. Régimen de contratación de los intermediarios de seguros entre particulares y con entidades estatales. Remuneración	572
4.1. Comentarios aplicables a ambas clases de contratación	572
4.1.1. Designación del intermediario	573
4.1.2. Remuneración del intermediario	573
4.2. Régimen de contratación	573
4.3. Régimen de contratación de los intermediarios de seguros con entidades estatales sujetas al Estatuto de contratación de la Ley 80 del 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1510 de 2013 y Decreto 1082 de 2015.	574
4.3.1. Comentarios generales y naturaleza jurídica del contrato	574
4.4. Limitación para la contratación de un segundo intermediario	574
4.5. Término del contrato de intermediación	575
5. Responsabilidad de las aseguradoras por actuaciones de los intermediarios y responsabilidad de los intermediarios para con el tomador	580
5.1. Responsabilidad de las aseguradoras por actuaciones de los Intermediarios	580
5.2. Responsabilidad de los intermediarios para con el tomador	581
6. La supervisión y control de los intermediarios de seguros y régimen sancionatorio	583
6.1. Intermediarios sujetos a supervisión permanente	583
6.1.1 Intermediarios no sujetos a supervisión permanente	583
6.2. Régimen sancionatorio	583
7. Normatividad aplicable a los intermediarios de seguros y de reaseguros	584
7.1. Normas aplicables a todos los intermediarios	584
7.2. Normas aplicables a los agentes colocadores y agencias de seguros	584
7.3. Normas aplicables a los corredores de seguros	584
7.4. Normas aplicables a los intermediarios de seguros que explotan el ramo de riesgos laborales	585
7.5. Aplicación de normas para la selección y contratación del intermediario por una entidad estatal	585
8. El corredor de reaseguro	585
8.1. Sistema de garantías para corredores de reaseguro	586

XV. La selección del riesgo	587
1. El riesgo moral	593
2. La inspección	594
3. Cómo realizar un análisis global de riesgos	595
4. ¿Para quién se suscribe?	596
5. ¿Cómo se determina el precio del seguro?	597
6. El proceso de suscripción en microseguros	598
6.1. ¿Qué es el microseguro?	598
6.2. ¿A quién va dirigido?	599
6.3. ¿Qué características debe tener un producto de microseguro? ..	599
6.4. ¿Qué se tiene en cuenta para el diseño de un producto en microseguros?	599
XVI. Administración de riesgos y gobernabilidad corporativa en las compañías de seguros	603
1. Introducción	603
2. Administración de riesgos y gobernabilidad corporativa en las compañías de seguros	604
3. Orígenes de la administración de riesgos	605
4. ¿Qué es la administración de riesgos?	611
5. Importancia de la administración de riesgos	612
6. ¿Por qué se requiere un sistema especial para la administración de los riesgos de seguros?	616
7. ¿Qué es la gobernabilidad corporativa?	619
8. ¿En qué forma se aplican los principios de gobernabilidad corporativa en una compañía de seguros?	622
9. Un caso práctico	625
Bibliografía	627
XVII. El defensor del consumidor financiero	629
1. Introducción	629
2. Reseña histórica	630
3. El defensor del cliente: una figura obligatoria para las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria y de creación legal - Ley 795 de 2003	631
4. Del defensor del cliente al defensor del consumidor financiero: modificaciones introducidas con la ley 1328 de 2009	635
Bibliografía	640
Acerca del autor	641