

M A R I O  
VELÁSQUEZ  
S I E R R A

Divagaciones  
Alrededor del  
**SEGURO**



# ÍNDICE GENERAL

Prólogo .....	11
<b>PRIMERA PARTE. INTRODUCCIÓN</b>	
1. A MANERA DE PRESENTACIÓN .....	17
2. IDEAS PRELIMINARES .....	20
<b>SEGUNDA PARTE. PARTE GENERAL SOBRE EL SEGURO</b>	
<b>CAPÍTULO 1º. NATURALEZA JURÍDICA DEL SEGURO</b>	
1.1 EL SEGURO, UN CONTRATO DIFERENTE .....	27
1.2 DEFINICIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO .....	29
1.2.1 Código de Comercio Terrestre .....	29
1.2.1.1 Comentarios al artículo 634 del Código de Comercio Terrestre .....	30
a) Persona natural como asegurador .....	30
b) Seguro limitado a los objetos .....	30
c) Propiedad de los objetos asegurados .....	30
d) Seguro indemnizatorio .....	30
1.2.2 Código de Comercio actual .....	31
1.2.2.1 Comentarios al artículo 1036 del Código de Comercio .....	31
a) Contrato solemne o consensual .....	31

b) Contrato bilateral .....	32
c) Contrato oneroso .....	33
d) Contrato aleatorio .....	33
e) Contrato de ejecución sucesiva .....	34
f) Contrato consensual .....	34
g) Contrato principal .....	35
h) Contrato de adhesión .....	35
i) Contrato "intuitu personae" .....	35
j) Contrato condicional .....	36
k) Contrato indivisible .....	36
l) Contrato típico o nominado .....	36
m) Contrato de buena fe .....	37
1.3. LA DEFINICIÓN DEL ASEGURADO EN TRATÁNDOSE DE PERSONAS NATURALES Y DE PERSONAS JURÍDICA .....	37
<b>CAPITULO 2º. ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO DE SEGURO</b>	
2.1. INTERÉS ASEGURABLE .....	47
2.2. RIESGO ASEGURABLE .....	49
2.3. LA PRIMA O PRECIO DEL SEGURO .....	51
2.4. LA OBLIGACIÓN CONDICIONAL DEL ASEGURADOR .....	53
2.5. APÉNDICE A LOS ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO DE SEGURO: EL RIESGO Y SU ADMINISTRACIÓN POR EL ASEGURADOR Y POR EL ASEGURADO .....	54
<b>CAPÍTULO 3º. COMPAÑÍA DE SEGUROS: COMPAÑÍA DE SERVICIO</b>	
3.1. SERVICIO .....	64
3.2. ¿CÓMO MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTAN LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS PARA LOGRAR UN MAYOR CUBRIMIENTO DE LA POBLACIÓN ASEGURADA? .....	66

## Índice general

3.2.1. Importancia del cliente .....	67
3.2.2. Información e instrucción oportunas .....	67
3.2.3. Capacitación .....	68
3.2.4. Expedición oportuna de documentos .....	71
3.2.5. Permanencia del asegurador .....	71
3.2.6. Atención en el siniestro .....	72
3.2.7. Auditoría externa del servicio .....	73
3.2.8. Racionalización de las operaciones y simplificación de la papelería .....	74
3.2.9. Popularización del seguro .....	74
3.2.10. Masificación del seguro .....	75
3.3. CONCLUSIÓN. FRASES ALUSIVAS AL BUEN SERVICIO .....	76
a) Capacitación de las personas .....	76
b) Óptimo servicio .....	76
c) Amabilidad, responsabilidad, eficiencia .....	77
d) Productos susceptibles de mejorar .....	77
e) Los empleados, eslabones en la cadena del buen servicio .....	77
f) Gestos, aptitudes, palabras .....	77
g) Primer contacto con el cliente .....	77
h) Actitud total hacia el servicio .....	77
i) Predicar y practicar el buen servicio .....	78
j) Servicio interno, servicio externo .....	78
<b>CAPÍTULO 4º. EL SERVICIO A TRAVÉS DEL SEGURO</b>	
4.1. CAPACITACIÓN GENERAL .....	81
4.2. FACILIDAD .....	83
4.3. SIMPLIFICACIÓN .....	84

4.4. DELEGACIÓN Y RESPONSABILIDAD .....	85
4.5. JUSTICIA .....	86
4.6. OPORTUNIDAD .....	87
4.7. EL DEFENSOR DEL ASEGURADO .....	88

## **CAPÍTULO 5º. EL DEFENSOR DEL ASEGURADO**

5.1. EL DEFENSOR DEL ASEGURADO EN OTROS PAÍSES .....	93
5.2. EL DEFENSOR DEL ASEGURADO EN COLOMBIA .....	95
5.3. ANTECEDENTES .....	98
5.4. OBJETIVOS .....	99
5.4.1. Defensa de los derechos de los asegurados .....	99
5.4.2. Solución de conflictos originados en el seguro por medios diferentes de los tradicionales .....	99
5.4.3. Mejoramiento del servicio .....	99
5.4.4. Cambio favorable en la imagen del asegurador .....	100
5.5. CONDICIONES MÍNIMAS PARA ACUDIR AL DEFENSOR DEL ASEGURADO .....	100
a) Personas naturales .....	100
b) Pertinencia de la reclamación .....	100
c) Agotamiento del conducto regular .....	101
d) Acuse de recibo .....	101
e) Decisiones obligatorias para el asegurador .....	101
f) Gratuidad .....	101
g) Reglamentación del defensor .....	101
5.6. REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL ASEGURADO .....	101
5.6.1. Clase de reclamaciones .....	101
5.6.2. Ramos en los cuales puede intervenir el defensor ..	102
5.6.2.1. Automóviles .....	102

5.6.2.2. Vida individual y de grupo .....	102
5.6.2.3. Salud y hospitalización .....	102
5.6.2.4. Multirriesgo familiar .....	102
5.6.3. Asuntos excluidos .....	102
a) De los empleados de la compañía .....	102
b) De los accionistas .....	103
c) Celebración o no de un contrato .....	103
d) Casos en trámite judicial .....	103
e) Reclamaciones que superen los límites fijados ...	103
f) Casos no asignados expresamente al defensor ...	103
5.6.4. Procedimiento .....	103
5.6.4.1. Admisión de la reclamación .....	103
5.6.4.2. Plazo para la presentación de las reclamaciones .....	104
5.6.4.3. Plazo para emitir el concepto .....	104
5.6.4.4. Contenido del concepto del defensor .....	104
5.7. EFECTOS DEL CONCEPTO .....	104
5.7.1. Para el interesado .....	104
5.7.2. Para la compañía .....	105
5.8. GRATUIDAD .....	105
<b>CAPÍTULO 6º. LA DESREGULACIÓN DEL SEGURO Y SUS EFECTOS EN COLOMBIA</b>	
6.1. INTRODUCCIÓN .....	111
6.2. RÉGIMEN LEGAL ANTERIOR A LA DESREGULACIÓN .....	113
6.3. REFORMA FINANCIERA. LEY 45 DE 1990 .....	114
6.4. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA .....	115

6.4.1. Determinación de los capitales mínimos para solicitar autorización para constituir una compañía aseguradora .....	116
6.4.2. Supervisión estatal .....	117
6.4.3. Autorización legal para ejercer la actividad .....	117
6.4.4. Aseguramiento en el exterior .....	117
6.4.5. Determinación de patrimonios técnicos saneados .....	118
6.4.6. Registro de reaseguradores y corredores de reaseguro del exterior .....	118
6.4.7. Oficinas de representación de reaseguradores del exterior .....	118
6.4.8. Régimen para la utilización de pólizas y tarifas ....	119
6.4.9. Autorización previa .....	119
6.4.10. Márgenes de solvencia .....	119
6.4.11. Restricción de operaciones por defecto de margen .....	120
6.4.12. Publicidad de la situación financiera .....	120
6.4.13. Régimen de inversiones .....	120
6.4.14. Cesión de cartera .....	121
6.4.15. Revocación o suspensión del certificado de autorización .....	121
6.4.16. Protección de la libertad de contratación .....	121
6.5. INTERMEDIARIOS DE SEGUROS .....	121
a) Límites a las operaciones activas de crédito .....	121
b) Participación de inversionistas extranjeros .....	121
c) Reglas sobre la competencia .....	122
d) Competencia desleal .....	122
e) Información privilegiada .....	122

6.6. PRINCIPIOS RECTORES DE LA REFORMA AL SECTOR DE LOS SEGUROS .....	122
6.6.1. Libre competencia .....	122
6.6.2. Transparencia y publicidad de la actividad financiera .....	123
6.6.3. Autogestión .....	123
6.6.4. Solidez financiera .....	124
6.6.4.1. Capitales mínimos .....	124
6.6.4.2. Patrimonio técnico mínimo .....	124
6.6.4.3. Margen de solvencia .....	124
6.6.4.4. Fondo de garantía .....	125
6.7. LA DESREGULACIÓN EN LA PRÁCTICA.....	125
6.7.1. Experimentación .....	125
6.7.2. Transformaciones administrativas .....	126
6.7.3. Inversión extranjera .....	126
6.7.4. Especialización de las compañías aseguradoras ....	128
6.7.5. Capacidad financiera de las compañías de seguros .....	128
6.7.6. El reaseguro .....	128
6.7.7. Gestión administrativa .....	129
6.7.8. El servicio .....	129
6.7.9. Los intermediarios .....	130
6.7.10. El gremio de los aseguradores .....	130
<b>TERCERA PARTE. PARTE ESPECIAL SOBRE EL SEGURO</b>	
<b>CAPÍTULO 7º. LOS SEGUROS OBLIGATORIOS: ¿NECESIDAD O EMBELECO?</b>	
7.1. SEGURO OBLIGATORIO CONTRA INCENDIO Y DAÑOS DE ASCENSOR EN EDIFICIOS DE PROPIEDAD COMÚN ....	139

7.2. SEGURO COLECTIVO OBLIGATORIO PARA TRABAJADORES .....	141
7.3. SEGURO OBLIGATORIO DE INCENDIO Y TERREMOTO DE ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA .....	142
7.4. SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES EN EL TRÁNSITO DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES (SOAT) .....	144
7.5. SEGURO OBLIGATORIO PARA AHORRADORES Y DEPOSITANTES .....	145
7.6. SEGUROS OBLIGATORIOS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE .....	146
7.6.1. Seguro obligatorio para empresas que almacenan, manejan, transportan y distribuyen gases derivados del petróleo .....	147
7.6.2. Seguro obligatorio para el transporte de pasajeros y de carga .....	147
7.6.3. Seguro obligatorio de responsabilidad civil para el transporte escolar .....	147
7.6.4. Seguro obligatorio para el transporte turístico en embarcaciones .....	148
7.6.5. Seguro obligatorio para empresas de transporte fluvial .....	148
7.6.6. Seguro obligatorio para el arrendamiento de naves marítimas .....	148
7.6.6.1. De protección para la carga que transporten por el 100% del valor comercial de la nave correspondiente .....	149
7.6.6.2. De cumplimiento de las disposiciones legales sobre marina mercante y competencia desleal .....	149
7.6.6.3. De contaminación marítima .....	149

7.6.7. Seguros obligatorios de responsabilidad civil para transporte y almacenamiento de combustibles y gas propano .....	149
7.6.8. Seguros obligatorios de responsabilidad civil para el transportador andino .....	149
7.6.8.1. Transporte de carga .....	149
7.6.8.2. Transporte de pasajeros .....	150
7.6.8.3. Seguros obligatorios de responsabilidad civil para operadores de transporte multimodal .....	150
7.7. SEGUROS OBLIGATORIOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL PARA EMPRESAS DE VIGILANCIA PRIVADA .....	150
7.8. SEGURO OBLIGATORIO PARA EMPRESAS DE SERVICIOS TEMPORALES .....	151
7.9. SEGUROS OBLIGATORIOS PARA LAS SOCIEDADES CORREDORAS DE SEGUROS Y REASEGUROS .....	152
7.9.1. Responsabilidad civil .....	152
7.9.2. Infidelidad y riesgos financieros .....	152
7.10. SEGUROS OBLIGATORIOS DE VIDA EN EL SECTOR PÚBLICO .....	153
7.10.1. Seguro de vida obligatorio para los funcionarios de la rama jurisdiccional y del ministerio público .....	153
7.10.2. Seguros obligatorios de vida y salud para concejales .....	153
7.11. SEGURO ECOLÓGICO OBLIGATORIO .....	153
7.12. SEGURO OBLIGATORIO PARA CONTROVERSIAS JUDICIALES .....	154
7.13. CONCLUSIÓN .....	154

## **CAPÍTULO 8º. PUNTOS DÉBILES DEL SEGURO**

8.1. INERCIA DEL GREMIO ASEGURADOR .....	159
8.2. GIGANTISMO DE LA ASEGURADORA ESTATAL .....	161
8.3. IMPROVISACIÓN EN LAS GESTIONES DE VENTA. FALTA DE ASESORÍA .....	162
8.4. LA VIGILANCIA Y EL CONTROL DE ASEGURADORES E INTERMEDIARIOS .....	164
8.5. DEFICIENCIA DEL LENGUAJE DE LA COMUNICACIÓN EN LOS SEGUROS .....	165
8.6. EL DESCONOCIMIENTO DEL SEGURO .....	169
8.7. CORTAPISAS DEL SEGURO DE VIDA .....	172
8.8. EL MITO DE LA "LETRA MENUDA" EN LOS SEGUROS .....	172
8.8.1. Factores determinantes del cambio en las relaciones entre el asegurado y el asegurador .....	174
a) La desregulación del seguro .....	174
b) Pólizas en caracteres destacados .....	174
c) Capacitación de vendedores y funcionarios .....	175
d) Asesores profesionales .....	175
e) La vigilancia del Estado .....	175

## **CAPÍTULO 9º. LAS CORTAPISAS DEL SEGURO DE VIDA**

9.1. LAS VENTAS DE LOS SEGUROS DE VIDA EN MONEDAS EXTRANJERAS .....	181
9.2. EL SIDA .....	183
9.3. EL HOMICIDIO .....	185
9.3.1. Afectación de la violencia política en las ventas de los seguros de vida .....	186
a) Prohibición de ventas en zonas de violencia .....	186
b) Dificultad de acceso a los seguros .....	187

9.3.2. El problema del homicidio en Medellín .....	190
9.3.3. Los accidentes personales y el homicidio Alusión a un amistosa controversia con la Superintendencia Bancaria .....	192
9.3.4. Conclusiones .....	193
9.3.4.1. Políticas generales de selección de los riesgos .....	193
9.3.4.2. Requisitos de asegurabilidad .....	195
9.3.4.3. Revisión de las tablas de mortalidad .....	196
9.3.4.4. Alcance del amparo en los seguros de accidentes personales .....	196
<b>CAPÍTULO 10º. LA ASEGURACIÓN DE NUEVOS RIESGOS</b>	
10.1. CONCEPTO DE LOS NUEVOS RIESGOS .....	202
10.2. NUEVOS RIESGOS PERSONALES .....	205
10.2.1. Accidentes personales .....	205
10.2.2. Salud .....	207
10.2.3. Educación .....	207
10.2.4. Homicidio .....	208
10.2.5. Secuestro .....	210
a) Amparo de rescate .....	210
b) Amparo de muerte o lesiones .....	211
10.2.6. SIDA .....	212
10.3. NUEVOS RIESGOS ELECTRÓNICOS .....	214
10.3.1. Fraudes a través del computador en conexión con una red de comunicaciones .....	214
10.3.2. Peligros inherentes al funcionamiento de los computadores y equipos de comunicaciones .....	216
10.4. RIESGOS DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL .....	217

10.5. NUEVOS RIESGOS POLÍTICOS ..... 220  
10.6. ¿ESTÁN LOS ASEGURADORES COLOMBIANOS  
PREPARADOS PARA ENFRENTAR NUEVOS RIESGOS? ..... 223

**CAPÍTULO 11º. EL SEGURO PRIVADO FRENTE A LA  
SEGURIDAD SOCIAL EN COLOMBIA**

11.1. APROXIMACIÓN AL TEMA ..... 231  
11.2. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO ..... 232  
11.3. NOCIONES GENERALES ..... 232  
    11.3.1. Seguridad social. Seguros sociales ..... 232  
    11.3.2. Origen y desarrollo de la seguridad social ..... 233  
        11.3.2.1. Acuerdos de la OIT sobre  
            seguridad social ..... 234  
            a) Sobre accidentes de trabajo ..... 234  
            b) Sobre enfermedades profesionales .. 234  
            c) Sobre enfermedades comunes ..... 234  
            d) Sobre prestaciones por vejez ..... 234  
            e) Sobre invalidez ..... 234  
            f) Sobre maternidad ..... 234  
            g) Sobre desempleo ..... 234  
    11.3.3. Los seguros sociales en Colombia ..... 234  
        11.3.3.1. Primeras leyes sobre seguridad social  
            en Colombia ..... 234  
            a) Ley 29 de 1905: jubilación ..... 235  
            b) Ley 57 de 1915: accidentes  
                de trabajo y muerte ..... 235  
            c) Ley 37 de 1921: seguro colectivo  
                obligatorio ..... 235  
            d) Ley 10ª. de 1934: auxilio  
                de cesantías ..... 235

e) Ley 53 de 1938: protección a la maternidad .....	235
f) Ley 6ª. de 1945: extensión de beneficios sociales .....	235
g) Ley 90 de 1946: primer código de seguridad social en Colombia .....	235
11.4. SEGUROS SOCIALES. SEGUROS PRIVADOS .....	235
11.4.1. Clase del servicio .....	236
11.4.2. Naturaleza del servicio .....	236
11.4.3. Selección de los riesgos .....	237
11.4.4. Pago de los aportes y de las primas .....	237
11.4.5. Vínculo jurídico .....	238
11.4.6. Inspección, vigilancia y control .....	238
11.5. ÁMBITO DE LA SEGURIDAD SOCIAL .....	239
11.5.1. La persona .....	239
11.5.2. La familia .....	239
11.5.3. El trabajo .....	239
11.6. RIESGOS Y PRESTACIONES .....	240
11.6.1. Enfermedad común o no profesional .....	240
11.6.2. Riesgos profesionales .....	241
11.6.2.1. Prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales .....	242
a) Asistenciales .....	242
b) Económicas .....	242
11.6.3. Maternidad .....	242
11.6.4. Invalidez .....	242
11.6.5. Vejez o retiro por edad avanzada .....	242
11.6.6. Muerte .....	243
11.6.7. Cesantía o paro .....	243

<b>11.7. EL SEGURO PRIVADO FRENTE A LA SEGURIDAD SOCIAL EN COLOMBIA</b> .....	244
11.7.1. Riesgo de muerte .....	245
11.7.2. Riesgo de incapacidad .....	245
11.7.3. Riesgo de vejez o supervivencia .....	246
11.7.4. Riesgo de cese de actividades o desempleo .....	247
<b>11.8. ¿COMO PODRÍA EL SEGURO PRIVADO COADYUVAR EN LA ATENCIÓN DE LOS RIESGOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL?</b> .....	248
11.8.1. Seguro de vida en grupo para trabajadores asalariados, profesionales independientes y pequeños o medianos empresarios .....	249
11.8.2. Seguro de invalidez .....	250
11.8.3. Seguro de pensión o retiro .....	251
11.8.4. Seguro de salud y hospitalización .....	252
11.8.5. Seguro de desempleo .....	252

## **CAPÍTULO 12º. EL RIESGO CATASTRÓFICO EN LA ERUPCIÓN VOLCÁNICA DEL NEVADO DEL RUIZ**

<b>12.1. SITUACIÓN ESPECIAL DE EXPOSICIÓN A LOS RIESGOS</b> .	258
<b>12.2. CÁLCULO DE LAS PÉRDIDAS</b> .....	259
<b>12.3. EL RIESGO DE ERUPCIÓN VOLCÁNICA EN EL SEGURO COLOMBIANO</b> .....	261
12.3.1. Seguros de personas .....	263
12.3.2. Seguros de daños .....	263
12.3.2.1. Póliza de seguro de incendio y anexos de Terremoto y anegación .....	263
12.3.2.2. Póliza de seguro de automóviles .....	264
12.3.2.3. Pólizas de seguros de transportes .....	264
<b>12.4. DETERMINACIÓN DE LOS SEGUROS VIGENTES</b> .....	264

**CUARTA PARTE. CONCLUSIONES**

**CAPÍTULO 13º. FORMACIÓN PROFESIONAL  
DEL ASEGURADOR**

13.1. INTRODUCCIÓN .....	271
13.2. NECESIDAD DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL ASEGURADOR .....	272
13.3. ANTECEDENTES .....	273
13.3.1. Objetivos de la Escuela de Capacitación en Seguros de Lima, Perú .....	274
a) Capacitación .....	275
b) Preparación del personal .....	275
c) Promoción de estudios .....	275
d) Divulgación de textos .....	275
13.4. UNA ESCUELA DE SEGUROS. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA. REQUISITOS DE ADMISIÓN .....	275
13.4.1. Organización .....	276
13.4.2. Requisitos de admisión .....	277
13.5. PROGRAMA GENERAL .....	277
13.6. PLAN DE ESTUDIOS PARA UN PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ASEGURADORES .....	279
13.7. BREVE EXPLICACIÓN SOBRE EL PLAN ANTERIOR .....	281
13.7.1. Duración del curso .....	281
13.7.2. Clases .....	281
13.7.3. Seminarios .....	281
13.7.4. Modificación del programa .....	282
13.7.5. Títulos .....	282

**CAPÍTULO 14º. LA GLOBALIZACIÓN Y EL SEGURO**

14.1. ELEMENTOS QUE ORIGINAN LA GLOBALIZACIÓN .....	288
a) Político .....	288
b) Económico .....	288
c) Tecnológico .....	288
d) Sociocultural .....	289
14.2. EFECTOS DE LA GLOBALIZACIÓN EN EL SEGURO COLOMBIANO .....	289
14.2.1. La apertura y liberalización del mercado .....	289
14.2.2. Obsolescencia de los pactos o acuerdos nacionales .....	290
14.2.3. Comités de ética y control y de elaboración de pólizas y tarifas .....	290
14.2.4. Desaparición de las pólizas y tarifas únicas o uniformes .....	291
14.2.5. Fortalecimiento gremial .....	291
14.3. INVERSIÓN EXTRANJERA EN EL SEGURO COLOMBIANO .....	292
14.4. INVERSIONES DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS COLOMBIANAS EN EL EXTERIOR .....	292
14.5. INCORPORACIÓN E INTERCAMBIO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS .....	293
14.6. INTENSIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN .....	294

**CAPÍTULO 15º. ¿CÓMO MEJORAR LA IMAGEN DEL  
SEGURO Y EL NIVEL DE ASEGURA-  
CIÓN DE LOS COLOMBIANOS?**

15.1. UNA INVESTIGACIÓN PERSONAL .....	300
15.1.1. Respuestas .....	301
15.1.1.1. Conozco muy poco de seguros .....	301

15.1.1.2. Estoy asegurado, no por mi voluntad sino porque la empresa en la cual trabajo, tiene contratada una póliza de seguro de vida y accidentes para todos sus empleados .....	302
15.1.1.3. Considero que las compañías de seguros son uno de los principales inversionistas del país .....	302
15.1.1.4. A los vendedores de seguros se les capacita principalmente en las técnicas de ventas .....	302
15.1.1.5. La falta de información y de asesoría a la clientela desemboca en malos entendidos .....	303
15.1.1.6. No hay el mínimo asomo de conciencia entre el público sobre la necesidad o conveniencia de tomar un seguro para proteger a las personas o a los bienes .....	303
15.1.1.7. El costo de los seguros en la empresa .....	304
15.2. CONCIENCIA DEL SEGURO .....	305
15.3. LA CAPACITACIÓN COMO OBLIGACIÓN PRIMORDIAL DEL ASEGURADOR .....	307
15.4. LA ACCIÓN DEL ESTADO .....	309
15.4.1. La supresión del impuesto de valor agregado (IVA).....	310
15.4.2. Las inversiones forzosas .....	310
15.4.3. Capitalización de las compañías aseguradoras ..	311
15.5. CONCLUSIONES .....	312
15.5.1. Enseñanza del seguro .....	312
15.5.2. Publicidad institucional .....	313

15.5.3. Participación activa del sector de los seguros en la vida del país .....	313
15.5.4. Seriedad, cumplimiento y oportunidad .....	314
15.5.5. Vinculación entre el seguro y la academia .....	314
15.5.6. Otras conclusiones .....	315
15.5.6.1. Falta de interés en los aseguradores ...	315
15.5.6.2. Deficiente preparación de los vendedores .....	315
15.5.6.3. Contradicción .....	315
15.5.6.4. No hay conciencia social .....	315
15.5.6.5. La contratación de los seguros en una empresa no es prioritaria .....	315

## **CAPÍTULO 16º. ESTRATEGIAS PARA POPULARIZAR LOS SEGUROS FAMILIARES EN COLOMBIA**

16.1. COMPRENSIÓN O ALCANCE DE LOS SEGUROS FAMILIARES .....	323
16.1.1. La vida .....	323
16.1.2. La salud .....	323
16.1.3. La educación .....	323
16.1.4. El patrimonio familiar .....	324
16.1.5. La recreación .....	324
16.2. CÓMO LOGRAR LA POPULARIZACIÓN DEL SEGURO FAMILIAR .....	324
16.2.1. Capacitación general .....	325
16.2.2. Seguros al alcance de las gentes comunes .....	326
16.2.3. Simplicidad del seguro .....	327
16.2.4. Actitud y disposición de servicio .....	328
16.2.5. Seguro integral .....	328

16.3. SINOPSIS DE ESTE SEGURO .....	330
16.3.1. Muerte .....	330
16.3.2. Accidentes, enfermedades y sus consecuencias ..	330
16.3.3. Educación .....	331
16.4. RIESGOS DE DAÑOS A LAS COSAS .....	331
16.4.1. Incendio y sus complementarios .....	331
16.4.2. Daños a otros bienes .....	332
16.5. RIESGOS PATRIMONIALES .....	332
16.5.1. Responsabilidad civil familiar .....	332
16.5.2. Cesación de los ingresos familiares .....	332
16.5.3. Deudas hipotecarias .....	333
16.6. VENTAJAS DE UNA PÓLIZA INTEGRAL DE PROTECCIÓN FAMILIAR .....	333
16.6.1. Fácil administración .....	334
16.6.2. Agilidad en los trámites .....	334
16.6.3. Disminución de gastos .....	334
16.6.4. Aumento de la población asegurada .....	335
16.7. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS .....	336
16.7.1. Revisión de estructuras .....	336
16.7.2. Mínimo de requisitos de asegurabilidad .....	337
16.7.3. Amplitud y comprensión en las entidades oficiales .....	337
16.7.4. Diferente enfoque del mercado .....	338
16.8. MASIFICACIÓN DEL SEGURO. PROTECCIÓN A MÁS PERSONAS .....	338

**CAPÍTULO 17º. LA COMPAÑÍA ASEGURADORA DEL  
SIGLO XXI**

17.1. INFORMÁTICA, AUXILIAR NÚMERO UNO DEL ASEGURADOR .....	345
17.2. PUNTOS DE VENTA Y DE SERVICIO .....	348
17.3. LA BANCASEGUROS .....	349
17.4. PERSONAL ALTAMENTE CALIFICADO .....	351
17.5. FACILIDAD PARA CONTRATAR Y MANTENER LOS SEGUROS A TRAVÉS DE TERCEROS .....	352
17.6. FLEXIBILIDAD Y ACTITUD POSITIVA ANTE EL CAMBIO .....	353
BIBLIOGRAFÍA .....	355