

Los seguros en contratos de financiamiento implican tanto derechos como obligaciones para el consumidor

- *Adquirir un seguro es opcional y puede aplicarse para todo contrato de financiamiento.*
- *Ningún banco puede exigir comprar a una aseguradora específica.*

Abril 2015. Los seguros se pueden aplicar para todo contrato de financiamiento y constituyen un sistema mediante el cual, una compañía aseguradora se compromete a reponer un daño o asumir determinado pago en caso de que se produzca un evento específico.

“Es una herramienta muy útil para administrar riesgos que pueden afectarle, tales como daños en bienes, desempleo, entre otros. Este riesgo se traslada a la aseguradora que se compromete a cubrir los costos de dichas soluciones”, explicó Martha Castillo, de la Oficina del Consumidor Financiero.

Para la OCF, el contar con un seguro para un préstamo o en una tarjeta de crédito representa una buena práctica que ayuda al consumidor financiero a cubrir los gastos ante eventualidades tales como el desempleo o el uso fraudulento de las tarjetas de crédito, ya sea por robo o pérdida.

Es importante que el consumidor solicite y lea la póliza para que pueda analizar aspectos como las obligaciones que conlleva adquirir un seguro; conocer cómo se aplica el deducible y cláusulas especiales, por lo que la OCF recomienda prestar atención a los siguientes puntos:

- **Obligaciones que se asumen con el seguro:** Identificar los requisitos que establece la póliza para que el reclamo sea procedente. Por ejemplo, algunos seguros establecen que para poder ser aplicados deben pasar unos meses desde que se adquirió, así como la obligación de dar aviso del siniestro o evento.
- **Solicitar la póliza:** Los seguros se rigen por un contrato y, por tanto, este contiene los derechos y las obligaciones tanto de la aseguradora como del asegurado. El consumidor debe leerlo y asegurarse de entenderlo antes de firmarlo y conservarlo en un lugar seguro una vez firmado, ya que cualquier disputa será resuelta considerando lo establecido en la póliza.
- **Deducible:** La mayoría de los seguros establecen algún porcentaje de deducible, por lo que deberá restarlo a la cobertura para saber cuánto recibiría de la aseguradora. Por ejemplo, en el seguro de desempleo, si el seguro es por un año, puede ser que cubra menos de 12 meses en virtud del deducible.
- **Cláusulas especiales:** Algunos seguros establecen estipulaciones particulares como por ejemplo la “cláusula de disputabilidad”, la cual significa que, en caso de que se den ciertos supuestos especificados en la póliza, la aseguradora puede que no esté obligada a realizar el pago del seguro. Por ejemplo, en seguros de vida, es usual excluir aquellas incapacidades provenientes de enfermedades preexistentes en caso de que estas se manifiesten dentro de cierto tiempo después de firmada la póliza, o en el caso de algunos seguros de desempleo, se establece que si el despido del trabajador es sin responsabilidad patronal, no aplica la póliza.

- **Asegurar el bien de acuerdo al precio del mercado:** Se presenta principalmente en seguros para automóviles, donde el consumidor debe conocer el valor por el que se está asegurando el vehículo, siendo acorde al valor del mercado, ya que hacerlo por un monto menor, limitará la cobertura.

Por otra parte, la OCF recuerda que en el caso de las tarjetas de crédito, el consumidor es quien debe autorizar el cargo por concepto del seguro, ya que el banco no puede hacerlo de forma unilateral.

Es importante tomar en cuenta que aun cuando las entidades bancarias ofrecen los seguros para sus productos, finalmente es una compañía de seguros la que lo emite, por lo que el cliente financiero tiene la libertad de escoger la aseguradora de su elección y ningún banco puede obligar al consumidor a aceptar una aseguradora en particular o adquirir el seguro a través de aquel.

En el caso de seguros, la OCF tramita solo aquello que tenga que ver con la relación de cobro con el banco (por ejemplo que el cliente no solicitó o rechazó un seguro en su tarjeta de crédito y se le está cobrando). Si el consumidor tiene una inconformidad con alguna aseguradora por la aplicación propia del contrato de seguro, debe acudir a la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), para presentar el reclamo.

Más información de la OCF

La Oficina del Consumidor Financiero (OCF), es una iniciativa privada, ideada por la Asociación Bancaria Costarricense (ABC), para darle al consumidor una instancia adicional en el caso que sus inconformidades no sean resueltas satisfactoriamente a lo interno del banco.

Actualmente la OCF está conformada por los siguientes bancos afiliados: **BAC-CREDOMATIC, BANSOL, BCT, CATHAY, CITIBANK, DAVIVIENDA, GENERAL, IMPROSA, LAFISE, PROMERICA y SCOTIABANK.**

En caso de consultas y presentar inconformidades puede comunicarse a los teléfonos 2524-0604 y 2524-0804 y la dirección electrónica info@ocf.fi.cr.

Luis Alonso Quirós

Imagen y Comunicación Creativa

2283-7101 / 8887 3363

lquiros@iccasesores.com

