

CÓMO IDENTIFICAR Y PREVENIR FRAUDES EN SEGUROS – GUÍA PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO

PROTÉJASE DEL FRAUDE – INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA CONSUMIDORES DE SEGUROS

En el sector asegurador se han reportado casos de personas que, de manera fraudulenta, se hacen pasar por trabajadores de compañías de seguros o de intermediarios autorizados, contactando a clientes para ofrecer renovaciones o nuevas pólizas con supuestos descuentos especiales por pagos inmediatos.

Estas ofertas suelen incluir instrucciones para pagar a cuentas de personas naturales, promesas de beneficios no regulados o incluso el envío de documentos falsos. Este tipo de prácticas representa un riesgo para los consumidores financieros, quienes podrían ser víctimas de estafa o recibir pólizas sin validez legal.

Con el fin de fomentar una cultura de prevención, se recomienda tener en cuenta las siguientes indicaciones sobre cómo operan legalmente las compañías de seguros y los corredores autorizados:

Prácticas legítimas en la comercialización de seguros

- Las compañías de seguros y los corredores autorizados están sujetos a las normas establecidas por la **Superintendencia Financiera de Colombia**.
- Las tarifas y descuentos de las pólizas deben estar **previamente establecidos y aprobados** por la aseguradora conforme a sus notas técnicas.

No existen descuentos extraordinarios por pagos inmediatos.

Cualquier variación en la prima debe cumplir los principios de transparencia y equidad. Ofrecer descuentos arbitrarios, sin respaldo contractual ni aprobación regulatoria, podría constituir una práctica engañosa o desleal, contraria a las leyes aplicables.

- Los pagos deben realizarse únicamente a través de **canales oficiales**, como portales autorizados, cuentas empresariales o plataformas seguras.
- No se autorizan pagos en efectivo a terceros ni transferencias a cuentas personales.
- Los beneficios, promociones u obsequios deben estar **debidamente reglamentados y divulgados a través de medios oficiales**.

¿Cómo identificar posibles intentos de fraude en seguros?

Tenga especial cuidado si al ser contactado nota alguna de estas señales de advertencia:



SC-CER660043 CO-SC-CER660043

Sede principal Medellín: Calle 52 47-42- Ed. Coltejer, Piso 20. Tel: 604 322 11 72 | Sucursal Bogotá: Carrera 56 No. 9-17, oficina 208, Centro Empresarial Bogotá Américas. Tel.: 601 484 25 20 | Cali: 3137688383 – 3146327810 - 3127504008 | Pereira: 3128126331 | Defensor del Consumidor Financiero: Tel: 605 20 10 - 3128349351 | Línea Ética: 018000423853 e-mail: correoeetica@aress.com.co | Preguntas, Quejas y Reclamos: servicio@aress.com.co | Indemnizaciones: 3137687175 | Cartera y pagos: 3006563346 | Servicio al cliente y venta directa: 320 6412007 - 305 2047450- 321 6755008.

1. Suplantación de aseguradoras o asesores falsos

- Se hacen pasar por representantes de aseguradoras reconocidas.
 - Aunque mencionen nombres conocidos, esto no garantiza que estén autorizados.
- Solicite siempre: nombre completo, número de cédula, entidad o corredor que representa y canal de contacto institucional.

Para ofrecer seguros legalmente, la Superintendencia Financiera exige que toda persona cuente con la **idoneidad técnica y profesional**, debidamente registrada.

Usted puede verificar en la página oficial de la SFC si está autorizado.

Ante la duda, comuníquese directamente con la aseguradora o corredor habitual.

2. Ofertas demasiado buenas para ser reales

- Le prometen descuentos adicionales si paga inmediatamente.
- Ofrecen bonificaciones, obsequios o beneficios no respaldados en el contrato.
- Presionan con frases como “solo por hoy” o “por tiempo limitado”.

3. Solicitud de pagos por medios no autorizados

Una señal clara de fraude es solicitar pagos por canales no verificados.

- Nunca realice pagos a cuentas de personas naturales.
- Desconfíe de enlaces enviados por WhatsApp o SMS sin “https://” o que no redirigen a un sitio oficial.
- Desconfíe si le solicitan pagos por Nequi, Daviplata, Efecty o corresponsales bancarios, **sin haberlo confirmado directamente en los canales oficiales** de la aseguradora o corredor.

No basta con que el asesor diga que está autorizado. La información debe estar publicada en la web oficial, línea institucional o comunicación formal.

Verifique siempre que el medio de pago esté indicado en la cotización y respaldado por la compañía.

Pagar a un canal no autorizado puede significar:

- Que no recibe una póliza válida y su riesgo va a estar desprotegido.
- Que su dinero llegue a un estafador.
- Que no pueda reclamar si ocurre un siniestro.

4. Documentación incompleta o falsa, y falta de asesoría adecuada

- Pólizas sin membrete, sin número o con apariencia adulterada.
- Cotizaciones sin firma, sin detalles de coberturas o sin respaldo oficial.
- Archivos en formatos no institucionales o sospechosos.
- El asesor evita explicar exclusiones, deducibles o condiciones.

Exija siempre:

- Cotización formal.
- Carátula de la póliza antes de pagar.

El asesor debe explicarle claramente coberturas, exclusiones, primas y vigencia. Si no lo hace, es probable que no esté autorizado o no cuente con la formación requerida.

5. Evita que usted confirme la información

- Le pide que no contacte a su aseguradora o corredor de confianza.
- Se presenta como un canal “directo” o “más económico”.
- Se incomoda si usted dice que verificará la información.

Usted tiene el derecho y el deber de confirmar.

Validar con la aseguradora o corredor oficial es su mejor defensa contra el fraude.

6. Uso sospechoso de sus datos personales

Otra señal de alerta es el uso indebido de su información.

- Tienen datos incompletos o erróneos.
- No explican cómo obtuvieron sus datos.
- Usted nunca autorizó contacto comercial con esa entidad.
- Insisten en continuar pese a que usted expresa su negativa.

El uso de sus datos está regulado por la **Ley 1581 de 2012**.

Tiene derecho a:

- Saber cómo obtuvieron su información.
- Solicitar la eliminación de sus datos.
- Nunca comparta más información personal hasta verificar plenamente al interlocutor.

Recomendaciones de protección al consumidor financiero

- Verifique que el asesor o intermediario esté registrado en la Superintendencia Financiera.
- Confirme toda oferta en los canales oficiales de su aseguradora o corredor.
- Exija copia o certificado de la póliza emitido por la compañía.
- Revise y confirme los medios de pago antes de hacer cualquier consignación.
- Pregunte cómo obtuvieron sus datos si no reconoce el origen del contacto.
- No comparta información personal o financiera por teléfono, correo o mensajería si no ha validado la autenticidad del contacto.



Recuerde: El fraude en seguros es un delito. Su mejor protección es estar informado, actuar con cautela y consultar siempre fuentes confiables.

En ARESS, proteger su seguridad es nuestra prioridad

Contar con un **corredor de seguros confiable** hace la diferencia. Estamos para acompañarlo, asesorarlo y garantizar que su experiencia sea segura, transparente y protegida.

Confíe en nosotros. En ARESS, su tranquilidad está asegurada.

