

Cómo reclamar el seguro de tu crédito hipotecario

Vida, Incendio y Terremoto — Guía práctica para deudores hipotecarios y de leasing habitacional

Cuando adquieres vivienda con un crédito hipotecario o un leasing habitacional, el banco te exige contratar un seguro. Ese seguro no es un simple requisito: es una protección real que puede salvar tu patrimonio y el de tu familia el día que ocurra una tragedia.

El problema es que muchas personas pagan la prima durante años y, cuando llega el momento de usar el seguro, no saben cómo reclamarlo o se dejan objetar sin razón. Esta guía te explica, en lenguaje claro, cómo activar cada cobertura y hacer valer tus derechos.

Lo primero que debes entender: no todos los seguros se reclaman igual

El seguro atado a tu crédito reúne dos protecciones muy distintas, y confundirlas es el primer error que cometen las personas:

1. Seguro de daños al inmueble (Incendio y Terremoto). Se activa cuando el inmueble sufre un daño físico: un incendio, un sismo, una explosión. Aquí importa el estado de la construcción, y la reclamación gira en torno a peritos, presupuestos de obra y la diferencia entre un daño reparable y una pérdida total.

2. Seguro de vida deudor (Vida e Invalidez). Se activa por algo completamente distinto: la muerte o la invalidez total y permanente de la persona deudora. No importa el estado del inmueble; importa lo que le pasó a quien debía pagar. Su objetivo es pagar la deuda para que tu familia no la herede.

Por eso esta guía está dividida en dos partes. Identifica primero cuál es tu caso.

Reglas de oro que aplican a cualquier reclamación

- Avisa pronto, pero sin miedo a perder el seguro. La ley (Art. 1075 C.Co.) pide avisar dentro de los 3 días siguientes a conocer el siniestro; sin embargo, ese plazo no es fatal: avisar tarde no te hace perder el derecho, solo permite descontar los perjuicios que el retraso le cause a la aseguradora (Art. 1078). Aun así, avisa lo antes posible.
- Tú demuestras dos cosas; la aseguradora demuestra las excusas. Según el Art. 1077, a ti te corresponde probar que el siniestro ocurrió y cuánto vale; a la aseguradora, probar que existe una causa para no pagar (una exclusión).
- La aseguradora tiene un mes para responder. Desde que le acreditas tu derecho corre un plazo de un (1) mes para pagar u objetar de forma motivada (Art. 1080). Si guarda silencio, entra en mora y debe reconocerte intereses moratorios.
- No dejes vencer tus derechos. Existe un plazo para reclamar (Art. 1081): 2 años desde que conociste el hecho y hasta 5 años en todo caso.
- El concepto del ajustador no es la última palabra. El perito de la aseguradora da una opinión, pero no te obliga: puedes controvertirlo con tu propio dictamen técnico.

PARTE A · Seguro de Incendio y Terremoto (daño al inmueble)

Aplica cuando el inmueble sufrió un daño material: sismo, incendio, explosión, etc.

Paso a paso

Paso 1. Avisa el siniestro. Informa de inmediato a la aseguradora o al banco. Toma además medidas razonables para evitar que el daño empeore, como cerrar una llave de agua reventada. Es tu deber de salvamento (Art. 1074).

Paso 2. Documenta todo antes de tocar nada. Toma fotografías y videos detallados de cada afectación: grietas, desprendimientos, tuberías rotas, humedades. No inicies reparaciones ni demoliciones antes de la visita del perito, salvo lo estrictamente necesario para proteger a las personas.

Paso 3. Consigue un dictamen técnico. Contrata a un ingeniero civil o arquitecto matriculado que emita un concepto sobre la naturaleza del daño (estructural o no) y elabore un presupuesto detallado con cantidades de obra, materiales y costos.

Paso 4. Radica la reclamación con los soportes. Entrega: formulario de declaración del siniestro; cédula del deudor y extracto reciente del crédito; Certificado de Tradición y Libertad actualizado; informe técnico, registro fotográfico y cotización de reparación; y, si vives en propiedad horizontal, certificado del administrador sobre el estado de la póliza matriz.

Paso 5. Espera el pronunciamiento en el plazo legal. La aseguradora tiene un mes desde que acreditas tu derecho para pagar/autorizar la reparación u objetar con motivos. Si guarda silencio, entra en mora.

¿Daño parcial o pérdida total? Cambia el destino del dinero

Aspecto	Daño parcial (reparable)	Pérdida total
Objetivo	Reparar y devolver el inmueble a condiciones habitables	Cancelar la obligación financiera
El dinero	Se destina a las obras; NO se usa para pagar la deuda	Paga primero al banco el saldo pendiente y extingue la hipoteca
Tus cuotas	Sigues pagando normalmente mientras se repara	La deuda queda saldada con la indemnización
Excedente	No aplica	Si el valor asegurado supera la deuda, el sobrante es para ti

Dos advertencias que casi nadie te cuenta

El deducible. En terremoto casi siempre existe un deducible: un porcentaje del valor

asegurable que corre por tu cuenta. Está en tu póliza; revísalo para saber cuánto recibirás realmente.

El infraseguro (regla proporcional). Si aseguraste el inmueble por un valor menor al de reconstrucción, la aseguradora paga en esa misma proporción (Art. 1102). Si aseguraste por la mitad del valor real, te pagarán la mitad del daño. Mantén el valor asegurado actualizado.

¿Casa independiente o propiedad horizontal?

Aspecto	Casa independiente	Propiedad horizontal (Ley 675 de 2001)
Cuántos seguros	Uno solo	Dos simultáneos
Qué cubre	Toda la estructura y los acabados, bajo la póliza atada al crédito	Póliza matriz (zonas comunes y estructura) + tu seguro individual (parte privada)
Quién reclama	Tú, directamente con la aseguradora	La administración activa la matriz; tú tramitas tu parte privada

PARTE B · Seguro de Vida Deudor (muerte o invalidez)

Aplica cuando la persona deudora fallece o queda con una invalidez total y permanente. Aquí no se repara nada: el seguro paga la deuda para que no recaiga sobre la familia.

¿Quién puede reclamar?

- En caso de fallecimiento: los herederos, el cónyuge o compañero(a) permanente, o el codeudor.
- En caso de invalidez: el propio deudor afectado.

Paso a paso

Paso 1. Avisa a la aseguradora o al banco. Comunica el fallecimiento o la invalidez lo antes posible e indica que existe un seguro de vida deudor atado al crédito.

Paso 2. Reúne los documentos según el caso. En fallecimiento: registro civil de defunción, cédulas, copia del pagaré o contrato de crédito y extracto reciente; a veces historia clínica o acta de levantamiento. En invalidez: dictamen de pérdida de capacidad laboral, por lo general igual o superior al 50 %, emitido por la Junta de Calificación de Invalidez, con historia clínica y soportes médicos.

Paso 3. Radica y espera el pronunciamiento. Igual que en cualquier seguro, la aseguradora tiene un mes desde que acreditas el derecho para pagar u objetar motivadamente (Art. 1080).

¿A dónde va el dinero?

La aseguradora paga al banco el saldo pendiente a la fecha del siniestro y extingue la hipoteca. En este seguro la suma asegurada suele corresponder al saldo de la deuda, por lo que normalmente no hay excedente; pero si la póliza fue pactada por una suma mayor, ese excedente corresponde a los beneficiarios.

El punto más polémico: preexistencias y “reticencia”

Es aquí donde más se abusa del deudor. Muchas aseguradoras niegan el pago alegando que el fallecido “tenía una enfermedad preexistente”. Ten claro lo siguiente:

- La aseguradora no puede negar el pago automáticamente por una preexistencia. Debe probar que hubo reticencia o inexactitud de mala fe al declarar el estado de salud (Art. 1058). Esa carga de la prueba es de ella, no tuya.
- Si la aseguradora aceptó al deudor sin exigirle exámenes médicos de ingreso, no puede después escudarse en enfermedades que ella misma pudo haber detectado. Quien no examina, asume el riesgo.

En la práctica: si te objetan una reclamación de vida por “preexistencia”, no lo aceptes como definitivo. Es uno de los casos donde más éxito tienen las reclamaciones ante el Defensor del Consumidor Financiero y la justicia.

Situaciones especiales (aplican a ambos seguros)

Si estás en mora

Situación	¿Qué pasa con tu seguro?
Mora en las cuotas del crédito, pero con la prima del seguro al día	La póliza sigue vigente y te cubre. En pérdida total o vida, el banco descontará del pago todo el saldo adeudado antes de entregarte cualquier excedente.
Mora en el pago de la prima del seguro	Si por el atraso la póliza se suspendió o terminó, la aseguradora NO cubrirá el siniestro (Decreto 663 de 1993). El deudor asume la reconstrucción o la deuda con su patrimonio.

Consejo: si tienes cuotas atrasadas pero la póliza sigue vigente, normaliza cuanto antes la fracción de la prima o acuerda una reestructuración con el banco antes de radicar el

expediente definitivo.

Si tienes leasing habitacional (no hipoteca)

En el leasing la entidad financiera es la propietaria del inmueble y tú eres el locatario con opción de compra. Eso cambia la dinámica: el seguro protege el bien de la entidad y la deuda, y muchos giros los recibe la propia entidad. Aun así, tus derechos como locatario y el destino del excedente en pérdida total deben respetarse. Verifica en tu contrato quién figura como asegurado y beneficiario.

¿Y si la aseguradora objeta o no responde?

No aceptes una negativa como si fuera la última palabra. Tienes varias vías, y todas son válidas:

1. Defensor del Consumidor Financiero. Es gratuito. Cada entidad tiene uno y puedes presentarle tu queja para que analice la objeción.

2. Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Puedes presentar una queja; además, su Delegatura para Funciones Jurisdiccionales puede resolver ciertos conflictos entre consumidores y aseguradoras.

3. Vía judicial. Ante un juez civil puedes exigir el pago de la indemnización, más los intereses moratorios y, cuando corresponda, los perjuicios.

Recuerda: si la aseguradora se pasó del mes sin pagar ni objetar motivadamente, ya está en mora, y eso juega a tu favor.

Errores frecuentes que debes evitar

- Reparar o demoler antes de que el perito visite el inmueble.
- Creer que avisar tarde te hace perder el seguro (no es cierto).
- Aceptar una objeción por “preexistencia” sin exigir que te la prueben.
- Dejar de pagar la prima del seguro pensando que “igual está el banco”.
- No revisar el deducible ni el valor asegurado, y llevarte sorpresas con el monto.
- Confundir el seguro de daños con el de vida y presentar los documentos equivocados.
- Dejar vencer los plazos de prescripción.

Esta guía es información general de orientación y no reemplaza la asesoría jurídica personalizada. Cada póliza tiene condiciones particulares, y cada caso —según el tipo de daño, el estado del crédito y la modalidad del seguro— puede requerir un análisis específico. Si tu reclamación fue objetada o no ha sido respondida, busca acompañamiento profesional para hacer valer tus derechos.