



CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y FORMALIZACIÓN DE NEGOCIOS EN EL AMAZONAS

CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA MICROEMPRESARIOS Y PARA LA FORMALIZACIÓN DE NEGOCIOS EN ZONAS DE FRONTERA COLOMBIA-BRASIL

EDITOR

Banca de las Oportunidades
CAIXA Económica Federal
CAF

VICEPRESIDENCIA DE SECTOR PRIVADO

Jorge Arbache

COORDINADOR

Miguel Arango

AUTORES

Fundación Capital

CONCEPTO GRÁFICO

Fundación Capital

DISEÑO GRÁFICO

Claudia Parra Gabaldón

La versión en digital de esta publicación se encuentra en:
<http://www.scioteca.caf.com/>

© 2021 Corporación Andina de Fomento
Todos los derechos reservados

Esta "Cartilla de Educación Financiera y Formalización de Negocios en el Amazonas" viene acompañada de una "Guía para Multiplicadores" la cual apoya y facilita la realización de los talleres.

INTRODUCCIÓN	4
¿CÓMO USAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA LOGRAR METAS PERSONALES Y EN LOS NEGOCIOS?	
PRESUPUESTO Y CRÉDITO	5
Presupuesto	
Crédito y endeudamiento	
¿CÓMO PUEDE INVERTIR MEJOR SU DINERO?	
PRODUCTOS DE AHORRO E INVERSIÓN	9
Ahorro e inversión	
Productos financieros y de inversión	
¿QUÉ GANA AL FORMALIZAR SU NEGOCIO Y CÓMO PUEDE TENER ÉXITO HACIENDO EMPRESA EN UNA ZONA DE FRONTERA?	
FORMALIZACIÓN Y COMERCIO	11
¿Cuál es la ruta de formalización, costos y requisitos del proceso?	
¿CÓMO PROTEGER A SU FAMILIA Y A SU NEGOCIO Y ESTAR PREPARADO PARA ENFRENTAR IMPREVISTOS?	
RIESGOS Y SEGUROS	15
Los seguros	

Esta cartilla fue elaborada en el año 2018, el marco de la iniciativa de Educación Financiera y Formalización Empresarial en el Amazonas, liderada por CAF, Banca de las Oportunidades, Caixa Econômica Federal y Fundación Capital. Su diseño y contenidos fueron construidos gracias a la valiosa contribución de aliados locales en Leticia, tales como la Cámara de Comercio del Amazonas, CAFAMAZ, la Gobernación del Amazonas, Prosperidad Social Regional Amazonas, la Fundación de la Mujer y el Banco W.

El objetivo del proyecto es fortalecer las capacidades de los microempresarios de la región fronteriza de Tabatinga (Brasil) y Leticia (Colombia) y favorecer el crecimiento de sus negocios. Se espera que los talleres y sus contenidos faciliten una toma de decisiones informada y consciente, y les permitan a los microempresarios:

- ▶ Acceder a herramientas que le permitan manejar mejor su dinero, para sacarle más provecho y lograr sus metas.
- ▶ Identificar los mecanismos disponibles para acceder a créditos financieros y las herramientas necesarias para comparar diferentes opciones en el mercado.
- ▶ Conocer diferentes opciones de ahorro e inversión, saber cómo comparar los productos que les ofrecen y cómo utilizarlos.
- ▶ Acceder a información sobre la ruta, ventajas y los costos del proceso de formalización, y saber qué implica operar en una zona de frontera.
- ▶ Comprender cómo proteger a sus familias y estar preparados para enfrentar imprevistos.

¿POR QUÉ AHORRAR?

- El ahorro da tranquilidad, permite tener capital para invertir, enfrentar emergencias y gastos imprevistos.
- El ahorro permite cumplir metas y sueños.

▶ ¿CUÁLES CREE QUE SON LAS FORMAS DE LOGRAR LAS METAS?

- Los sueños son a largo plazo. A partir de sus sueños, debe definir qué metas de corto plazo quiere alcanzar y en qué tiempo.
- Es importante identificar qué acciones concretas debe realizar cada día para cumplir las metas que tiene con su negocio.

▶ CONSTRUYA SU META

META (algo que espere lograr en menos de un año)

.....
.....

VALOR (no tiene que ser exacto)

.....
.....

TIEMPO (en cuánto tiempo le gustaría lograrlo)

.....
.....

ACCIONES (qué hacer para lograrlo)

.....
.....

▶ CONSEJOS PRÁCTICOS

- 1 Es importante definir en qué tiempo quiere lograr sus metas, e identificar qué acciones concretas debe realizar cada día para cumplirlas.
- 2 No hay que ser rico para ahorrar, se puede apartar un poco cada día.
- 3 Trate de mantener los ahorros fuera de su alcance y el de su familia: en una entidad financiera no tendrá la tentación de gastarlo.
- 4 No lleve mucho efectivo cuando salga: ¡evite la tentación de gastarlo!
- 5 En el hogar tome medidas para hacer un buen uso de los recursos: ahorre energía, no desperdicie agua y luz.

PRESUPUESTO

¿QUÉ ES Y CÓMO ORGANIZAR EL PRESUPUESTO PARA EL HOGAR?

- El presupuesto familiar es la cantidad de dinero que necesita un hogar para satisfacer las necesidades diarias y los gastos regulares, como el arriendo o el pago de energía o agua.
- Es fundamental llevar un registro de los ingresos y gastos, tanto del hogar como del negocio. Esto les permite tomar mejores decisiones sobre los gastos (priorizar) y tener el control de su vida.
- **Es muy importante llevar las cuentas del hogar y del negocio por separado.**
- Las ventas del negocio no pueden ser consideradas un ingreso del hogar, pues deben cubrir también los gastos del negocio.

▶ REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS

INGRESOS (el dinero que entra)

GASTOS (el dinero que sale)

.....

Total ingresos:

Total gastos:

TOTAL INGRESOS - TOTAL GASTOS = AHORRO

▶ CONSEJOS PRÁCTICOS

- 1 Tenga siempre una libreta a mano para anotar las entradas y salidas de dinero.
- 2 Utilice soportes para sus compras y ventas, le servirán para mostrar que su negocio funciona y que usted es un empresario serio.

CRÉDITO Y ENDEUDAMIENTO

¿CUÁNDO ES RECOMENDABLE SOLICITAR UN CRÉDITO?

Los créditos son útiles cuando se utilizan para invertir y no para gastar. Cuando el uso del crédito le va permitir generar ingresos. En particular, pueden usarse créditos en estas cuatro situaciones:

- 1 Financiar inversiones para el crecimiento de su negocio.
- 2 Aprovechar oportunidades de negocio.
- 3 Pagar la educación propia y de sus hijos.

4 Para adquirir o mejorar la vivienda.

▶ **¿DE QUÉ DEPENDE QUE UNA ENTIDAD FINANCIERA LE APRUEBE O NIEGUE UN CRÉDITO?**

1 Para solicitar un crédito y que la entidad financiera lo apruebe, su negocio debe tener **seis meses o un año de antigüedad** (esto depende de la entidad).

2 Cuando piense solicitar un crédito bancario, **cuénteles al asesor de crédito sobre su negocio** (cuánto tiempo lleva, qué experiencia tiene, quiénes son sus clientes) **y para qué utilizaría el crédito** (es preferible que el destino del crédito esté relacionado con la actividad productiva).

3 **Asesores de la entidad** financiera **podrán visitar su negocio**. Querrán ver sus instalaciones, su surtido y sus dinámicas de atención a los clientes.

4 Querrán conversar también con **sus referencias personales** (amigos, familiares) y **referencias comerciales** (proveedores, clientes), para saber si es una persona cumplida y responsable.

5 Revisarán sus **hábitos de pago**. Es difícil que le presten si está reportado en centrales de riesgo (como Datacrédito) por alguna deuda no pagada anteriormente. Pero no verán solo eso: también **querrán ver si paga otras obligaciones al día: el arriendo, los servicios públicos, etc.** Por eso es importante ser cumplido con todos los pagos.

6 Si se aprueba el crédito, verá que **primero le prestan montos bajos**. Luego, conforme van evaluando su **comportamiento de pago** (si es cumplido en el pago de las cuotas) irán **ampliando los montos**.

▶ **CONSEJOS PRÁCTICOS**

1 Siempre es mejor el dinero propio que el ajeno: salvo que no tenga otra posibilidad, siempre es mejor ahorrar que endeudarse.

2 Las entidades financieras no son todas iguales. Si en una entidad financiera le niegan una solicitud, en otra podrían aprobarla.

3 Pague sus cuentas y sus deudas a tiempo y así no le cobrarán de más. Si no paga a tiempo le podrán reportar a Datacrédito y será difícil que vuelva a acceder a créditos.

▶ **¿QUÉ DEBE TENER EN CUENTA PARA COMPARAR LAS DIFERENTES OFERTAS DE CRÉDITO?**

▶ **¿QUÉ ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA PARA ELEGIR UN CRÉDITO?**

- CUOTAS

Esto es lo más importante: que no se amás delo que pueden pagar mensualmente.

- PLAZO

Tiempo que tienen para devolver el dinero.

Mientras más largo es el plazo, más caro es el crédito. Hay muchas personas que solo se fijan en las cuotas y no en el plazo, por lo que terminan pagando mucho más de lo que le prestaron.

- TASA DE INTERÉS

Cargo cobrado por el uso que se hace de un préstamo (corresponde a un porcentaje del dinero que se prestó que se paga con cada cuota).

Tasas de interés altas se disfrazan en plazos largos y cuotas bajas.

- SENCILLEZ Y RAPIDEZ

Documentos y tiempos que maneja la entidad financiera para tramitar la solicitud.

- OTROS COSTOS

Qué otros costos asociados al crédito debe pagar, como comisiones, servicios, seguros, manejo, etc.

▶ CONSEJOS PRÁCTICOS

- 1** Cuando pida prestado fíjese si va a poder pagar el valor de la cuota mes a mes. Pero tenga en cuenta que mientras más cuotas pague, más caro le saldrá el crédito.
- 2** Lo mismo sucede con las tarjetas de crédito. Es mejor comprar siempre a una sola cuota y pagar el total sin interés.
- 3** Recuerde que los avances de dinero en efectivo con tarjeta de crédito suelen tener un alto costo.

AHORRO E INVERSIÓN

- 1 Una inversión es una decisión que depende del riesgo que esté dispuesto a asumir.
- 2 El ahorro es una inversión de bajo riesgo (una inversión segura) y de baja ganancia. Siempre es bueno tener un ahorro como un colchón frente a imprevistos.
- 3 Es importante distribuir su dinero en distintas opciones de inversión (unas más riesgosas y otras menos).

PRODUCTOS FINANCIEROS Y DE INVERSIÓN

• CUENTAS DE AHORRO

Producto en el que las personas pueden depositar y retirar dinero cuando lo deseen. La institución financiera reconoce un interés por el dinero que mantenga allí durante cierto tiempo. Puede hacer cierto número de transacciones gratis mensualmente, las adicionales tienen ciertos cargos.

• CUENTAS EN EL CELULAR

Es parecido a una cuenta de ahorro, con la diferencia de que la puede abrir y manejar directamente desde el celular, tienen límites de monto (máximo se puede tener 6 salarios mínimos de saldo – aprox 2.100.000 y de transacciones (pagos o transferencias – se pueden mover máximo 3 salarios mínimos al mes).

• CDT

El Certificado de Depósito a Término es una manera de ahorrar a más largo plazo. Sirve para guardar el dinero a un plazo determinado (6 meses, un año). Durante el tiempo en que se deposita el dinero se genera una tasa de interés, que es mayor que el de una cuenta de ahorros.

• CUENTA DE AHORROS EMPRESARIAL

Servicio que facilita el manejo de los recursos del negocio. Permite optimizar la administración de sus recursos y facilitar las operaciones al interior de su empresa. Es ideal para hacer las transacciones del negocio (pago a proveedores, recepción de pagos electrónicos). En general se cobra una tarifa mensual, que depende de los servicios adquiridos.

▶ CONSEJOS PRÁCTICOS

- 1 **Acérquese a las entidades financieras** y conozca la oferta de productos y servicios financieros, evalúe y compare los beneficios, facilidades y tasas de intereses que ofrecen.
- 2 Además de las oficinas, recuerde que **puede hacer retiros, depósitos y pagos en los corresponsales bancarios** (tiendas o negocios de barrio que prestan servicios financieros).

3 Las cuentas desde el celular y las cuentas de ahorro son una buena opción, de **bajo costo**, para hacer depósitos, pagos y retiros de forma frecuente. Los **CDT** son buenas opciones para **ahorrar** a más largo plazo y ganar mayor interés.

4 Las tarjetas débito permiten comprar en tiendas con datáfono sin cargar efectivo (lo que es más seguro y permite controlar mejor los gastos).

5 Tenga en cuenta que utilizar sus productos financieros o su nombre para **realizar transacciones con dinero de dudosa procedencia, puede traer problemas penales** por posible lavado de dinero.

▶ **QUÉ IMPLICA PARA UN NEGOCIO ACEPTAR PAGOS ELECTRÓNICOS?**

PAGOS ELECTRÓNICOS: para tener este servicio debe tener una cuenta empresarial (de ahorros o corrientes). Para la instalación, debe averiguar con su banco o con un representante del administrador del sistema de pago de bajo valor (Credibanco o Redeban, por ejemplo).

VENTAJAS

- Aumento en ventas.
- Mayor seguridad (menos efectivo).
- Más comodidad para la contabilidad (los movimientos quedan registrados).
- Favorece acceso a otros productos, pues generan historial financiero.
- Diferenciación frente a negocios que no aceptan pagos con tarjeta.
- Mejor servicio al cliente, al darle más opciones para financiar sus compras.

PARA TENER EN CUENTA:

- Los cobros y el costo dependen de la entidad financiera en la que tengan su cuenta para recibir los pagos.
- Las comisiones de venta son un porcentaje del valor vendido (un 2% o un 4% por ejemplo).
- El costo de la comisión varía dependiendo de la entidad financiera, del tipo de tarjeta (crédito o débito) y de la marca de la tarjeta con la que se realiza el pago (Visa, MasterCard, etc.).
- Mientras mayores sean sus ventas mensuales con datáfono, mayor será su poder de negociación con la entidad financiera para le ofrezca mejores precios.

VENTAJAS DE LA FORMALIZACIÓN

1 CREDIBILIDAD Y RECONOCIMIENTO

Cuando está formalizado, genera confianza. La formalización es un respaldo de la seriedad del negocio frente a clientes, entidades financieras, proveedores, inversionistas y frente a los organismos de control y vigilancia del Estado. Al estar formalizado, no existe el riesgo de sufrir sanciones o multas por parte de los organismos de control y vigilancia. Si tiene empleados, los trabajadores están seguros y evitan sanciones por trabajadores no afiliados al sistema de seguridad social.

2 ACCESO A OFERTA INSTITUCIONAL

Posibilidad de acceder a programas de apoyo de gobierno, a una gama más amplia de servicios de desarrollo empresarial (capacitaciones, programas de capital semilla, ferias de negocio, etc.) y a productos financieros (como créditos) con mejores condiciones. Por ejemplo, la formalidad permite acceder a programas del Estado como Compre Colombiano, INNpulsa o ProColombia.

3 OPORTUNIDADES DE NEGOCIO

Posibilidad de ser proveedor de empresas u organizaciones del sector privado (que requieren NIT y/o facturas para poder rendir gastos) y posibilidad de presentarse a convocatorias y contratar con entidades públicas (como Alcaldía, Gobernación, Prosperidad Social o el SENA).

4 SEGURIDAD SOCIAL

Permite enfrentar mejor imprevistos como enfermedades o accidentes. Le ayuda a estar mejor preparado para la vejez (por ejemplo a través del acceso al programa de Beneficios Económicos Periódicos de Colpensiones). Permite acceder a otro tipo de beneficios, como los subsidios familiares o los servicios de recreación de las Cajas de Compensación.

5 BENEFICIOS DEL REFRONT

Zona de Régimen Especial Fronterizo para las Localidades de Tabatinga y Leticia (Refront). No se pagan impuestos por entrar (importación) o sacar (exportación) productos desde Leticia hacia Tabatinga y viceversa. El exportador o importador debe estar formalizado y presentar la factura (Leticia) o nota fiscal electrónica (Tabatinga).

* Es importante tener en cuenta que esto aplica solo para las ciudades de Leticia y Tabatinga. Todos los bienes que se vayan a ser comercializados entre las ciudades gemelas deben tener sus respectivas autorizaciones.

▶ OTROS BENEFICIOS FISCALES

1 EXCLUSIÓN DE IVA EN LA ZONA DE FRONTERA

Cuando está formalizado, genera confianza. La formalización es un respaldo de la seriedad del negocio frente a clientes, entidades financieras, proveedores, inversionistas y frente a los organismos de control y vigilancia del Estado. Al estar formalizado, no existe el riesgo de sufrir sanciones o multas por parte de los organismos de control y vigilancia. Si tiene empleados, los trabajadores están seguros y evitan sanciones por trabajadores no afiliados al sistema de seguridad social.

2 EXCLUSIÓN DE IVA FUERA DEL DEPARTAMENTO

Si usted es habitante del Amazonas – y puede demostrar que reside en la región – puede pedir exclusión del IVA en sus compras fuera del Departamento.

3 DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN

Si usted es comerciante e importa hasta 1.000 Dólares (cerca de 3 millones de pesos), no necesita presentar declaración de importación, solamente la factura.

4 TRÁMITE DE IMPORTACIÓN

Todo el pescado congelado, fresco, vivos, alevinos y salado se considera que pertenecen a la Cuenca Amazónica, es producto nacional; es decir que el comerciante no debe hacer ningún trámite de importación.

¿CUÁL ES LA RUTA DE FORMALIZACIÓN, COSTOS Y REQUISITOS DEL PROCESO?

▶ RUTA DE FORMALIZACIÓN (paso a paso)

• DIAN

Solicite el RUT, en el que quedará registrada su actividad comercial. Este no tiene costo. Deberá indicar el tipo de actividad económica que va a desarrollar.

• CÁMARA DE COMERCIO

1 Diligenciar el formulario como persona natural o jurídica:

***Persona natural:** desarrolla la actividad de manera personal, asume los derechos y obligaciones de la actividad comercial en la que trabaje.

***Persona jurídica:** desarrolla la actividad a título institucional (no personal). La empresa tiene derechos, obligaciones, y es representada legalmente. El respaldo de obligaciones y deudas se limita a los bienes que tenga la empresa, no a las personas que son dueñas. Ejemplos de esto son las Sociedad por Acciones Simplificada (SAS), Sociedades Limitadas, Sociedad Anónima (por acciones) Sociedades Colectivas, etc.).

2 Adjunte **fotocopia de la cédula y el RUT.**

3 Verifique que el nombre de su negocio no esté en uso.

4 Cancele el valor de cada matrícula.

Este valor depende de la cantidad de activos (muebles, máquinas, estanterías, local, insumos, dinero en efectivo, computadoras, etc) que registren. **El valor mínimo actual es de \$49.200, y corresponde a activos de hasta COP 1.500.000.**

Los valores varían con el tiempo. Puede informarse en la Cámara de Comercio.

• ALCALDÍA (Uso del suelo e Industria y Comercio)

Acérquese a la Alcaldía para completar los formularios de uso del suelo (cuyo objetivo es autorizar que en el lugar previsto para el negocio éste pueda funcionar) y el del Impuesto de industria y comercio.

ÚLTIMOS PASOS

▶ *Depende de la actividad comercial

• SAYCO & ACIMPRO

Comuníquese al siguiente correo electrónico: **ibague@saycoacimpro.org.co.**

Esto aplica para actividades comerciales en las cuales se incluya la reproducción de música o de alguna obra protegida por derechos de autor.

• SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL

Si su negocio involucra la manipulación y/o preparación de alimentos para consumo humano o animal, debe tramitar una Matrícula Sanitaria ante la Secretaría de Salud. Aquí podrá realizar el curso de manipulación de alimentos que ofrece la Secretaría de Salud. Tiene duración de 3 días y gratis.

• BOMBEROS

Para registrar el establecimiento de comercio debe acercarse a la oficina de Bomberos.

• INVIMA

Si su negocio involucra productos que se distribuyan directamente al consumidor como alimentos, medicamentos, productos de aseo o cosméticos, usted debe obtener el Registro Sanitario expedido por el INVIMA.

En este momento su empresa quedará autorizada para operar. Sin embargo, ser formal implica otras obligaciones, entre las que destacamos las siguientes:

1 Afiliarse al sistema de seguridad social en salud (EPS), pensiones (AFP) y riesgos profesionales (ARL). Con esta afiliación queda cubiertos por el Plan Obligatorio de Salud (POS), preparados para la vejez y protegidos frente la invalidez y la muerte, así como frente a los riesgos de accidentes de trabajo. Podrá cotizar como independiente, sobre la base de sus ingresos. Si contrata empleados debe afiliarles también.

2 Pago de impuestos. Mientras tenga ingresos menores a 3.500 UVT (116 millones de pesos aproximados al año), estará dentro del régimen simplificado. Para esto, también se requiere tener un solo establecimiento o local y no ser usuario aduanero. De lo contrario, pasaría al régimen común.

3 El Impuesto de Industria y Comercio es porcentaje sobre el valor de ingresos de acuerdo a su actividad económica, se presenta anualmente. El Impuesto de renta se paga solo si tiene ingresos anuales superiores a \$44.603.000 (valor de 2018). Se presenta una vez al año y corresponde al 33% sobre las ganancias.

4 En el Amazonas colombiano, las personas que estén formalizadas y comercialicen varios tipos de productos (alimentos, medicamentos, ropa, materiales de construcción, bicicletas y motos, etc.) no tienen que pagar IVA.

LOS SEGUROS

▶ TIPOS DE SEGUROS

Es importante tener en cuenta que un mismo seguro no lo protege contra todos los riesgos. Cada seguro lo protege contra un riesgo específico (por ejemplo, un seguro de vida no le va a cubrir un incendio). En el mercado encontrará dos grandes tipos de seguros:

• SEGUROS DE PERSONAS

Con estos seguros se cubre a las personas y sus familias frente a riesgos como la muerte, enfermedades o accidentes.

• SEGUROS GENERALES O DE PROPIEDADES

Estos seguros buscan proteger el patrimonio de las personas y sus familias (es decir sus "cosas") ante situaciones como incendios, inundaciones, entre otros. Se pueden proteger infraestructuras (las construcciones) o contenidos (mercadería, máquinas). También hay algunos seguros para cosechas (frente a pérdidas por inundaciones, heladas, etc.) pero son poco comunes aún.

▶ PARA TENER EN CUENTA CON LOS SEGUROS

VENTAJAS

- Para casos graves (por ejemplo una enfermedad grave, un incendio o la muerte) en donde las pérdidas económicas son más grandes, el seguro es mejor opción. En cambio, el ahorro es mejor opción para enfrentar pequeños imprevistos.
- Evite la necesidad de prestar dinero en caso de que ocurra una calamidad. Un seguro sale más barato que pedir prestado cuando se presenta una emergencia.
- Brinda tranquilidad y permite proteger a la familia.

A TENER EN CUENTA

- Es un gasto sin que sepa si algo ocurrirá o no.
- Si nada ocurre, no se devuelve el valor de la prima (porque ese dinero se habrá utilizado para cubrir las pérdidas de una familia que sí sufrió una calamidad).
- El seguro de salud no cubre enfermedades preexistentes.
- El seguro de incendio no cubre construcciones en madera.
- El seguro de salud no incluye construcciones en zonas de alto riesgo.

▶ CONSEJOS PRÁCTICOS

- Si piensa adquirir un seguro, debe averiguar y comparar diferentes opciones en entidades financieras, compañías aseguradoras y otras empresas que comercializan seguros. Pregunte por lo siguiente:

1 Las coberturas del seguro (frente a qué riesgo lo estará cubriendo el seguro).

2 Las exclusiones (lo que no cubre el seguro. Por ejemplo, muchos seguros de salud no cubren enfermedades preexistentes, los seguros de incendio suelen excluir construcciones de madera y los seguros de vivienda suelen excluir construcciones en zonas de alto riesgo).

3 Los deducibles (el monto de dinero del cual el asegurado se hace cargo).

4 El costo del seguro (la prima) y el **valor asegurado** (el valor que le pagarán si ocurre la calamidad asegurada). **Es importante que el costo del seguro se adecúe a su capacidad de pago, pero sobre todo es importante que el valor asegurado sea el que usted espera recibir por la prima pagada.**

- Es muy importante preguntar también qué debe hacer en caso de que ocurra la calamidad cubierta (donde dirigirse, qué papeles llevar).
- Un buen seguro es aquel en que el proceso de contratación es sencillo, que tiene pocas exclusiones, pólizas fáciles de entender, requisitos mínimos para poder reclamar en caso de calamidad, primas bajas y montos de coberturas adecuados.

