

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

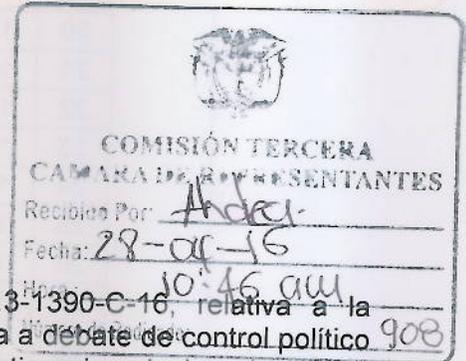
130000



Doctora
ELIZABETH MARTÍNEZ BARRERA
 Congreso de la República
 Carrera 7 No.8-68 – Piso 5
 Bogotá D.C.

Superintendencia Financiera de Colombia
 Radicación 2016035053-004-000
 Fecha: 27/04/2016 04:57 PM Sec. Dia: 1319
 Trámite: 114-SOLICITUD DE INFORMACIÓN CO Anexos: No Salida
 Tipo Doc: 39-RESPUESTA FINAL E Folios: 81
 Aplica A: - Encadenado: NO
 Remitente: 130000 DELEGATURA PARA ASEGUR Solicitudes: 1 cd
 Destinatario: CONGRESO CONGRESO DE LA RE Teléfono: 594 02 00
 Carro: Ent: Caja: Pos: 12/05/2016

No. de radicación: 2016035053-004-000
 Trámite: 114 Solicitud de Información Congressistas
 Actividad: 39 Respuesta Final
 Anexos: Con anexos 1 CD



Estimada Secretaria:

De manera atenta doy respuesta a la comunicación CTCP-3.3-1390-C-16, relativa a la proposición No. 23 de 30 de marzo de 2016 mediante la cual se cita a debate de control político al Superintendente Financiero de Colombia y se formula un cuestionario relacionado con el sector asegurador en Colombia. Con el fin de atender su solicitud, me permito dar respuesta a las preguntas formuladas en su comunicación en el mismo orden en el cual se presentan en el cuestionario remitido. Asimismo, me permito poner en su conocimiento que algunas de las respuestas aquí descritas, contienen información con carácter de reserva, frente a lo cual procedemos a hacer el correspondiente traslado, advirtiendo la prohibición de ser divulgada.

“1. ¿Qué compañías están actualmente autorizadas para ejercer la actividad aseguradora en Colombia? Relacionar los ramos de seguros que cada una de estas compañías está autorizada a explotar.”

Están autorizadas para operar en Colombia 28 compañías de seguros generales y 19 de seguros de vida, para un total de 47 aseguradoras, como se indica a continuación:

Sector	#	Código	NOMBRE COMPAÑÍA
GENERALES	1	13 1	Allianz Seguros S.A.
	2	13 5	Ace Seguros S.A.
	3	13 6	AXA Colpatria Seguros S.A.
	4	13 7	Nacional de Seguros S.A. Compañía de Seguros Generales
	5	13 8	Compañía Aseguradora de Fianzas S.A., Confianza
	6	13 9	QBE Seguros S.A.
	7	13 14	Generali Colombia Seguros Generales S.A.
	8	13 15	Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.
	9	13 17	Compañía Mundial de Seguros S.A.
	10	13 18	Seguros Generales Suramericana S.A.
	11	13 21	Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.
	12	13 22	AIG Seguros Colombia S.A.
	13	13 24	La Previsora S.A. Compañía de Seguros
	14	13 25	Seguros Alfa S.A.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Sector	#	Código	NOMBRE COMPAÑÍA
	15	13 26	Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.
	16	13 27	Seguros Comerciales Bolívar S.A.
	17	13 29	Seguros del Estado S.A.
	18	13 30	Segurexpo de Colombia S.A. Aseguradora de Crédito y del Comercio Exterior.
	19	13 33	Liberty Seguros S.A.
	20	13 41	BBVA Seguros Colombia S.A.
	21	13 42	Solución Colombia Seguros de Crédito S.A.
	22	13 44	Cardif Colombia Seguros Generales S.A.
	23	13 45	JMalucelli Travelers Seguros S.A.
	24	13 46	Coface Colombia Seguros de Crédito S.A.
	25	13 47	Berkley International Seguros Colombia S.A.
	26	13 48	Zurich Colombia Seguros S.A.
	27	15 1	La Equidad Seguros Generales Organismo Cooperativo
	28	15 2	Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa
VIDA	1	14 1	Allianz Seguros de Vida S.A.
	2	14 4	AXA Colpatria Seguros de Vida S.A.
	3	14 7	Compañía de Seguros Bolívar S.A.
	4	14 8	Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A.
	5	14 9	Old Mutual Compañía de Seguros de Vida S.A.
	6	14 10	Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.
	7	14 11	Seguros de Vida Suramericana S.A.
	8	14 13	Metlife Colombia Seguros de Vida S.A.
	9	14 16	Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A.
	10	14 17	Seguros de Vida Alfa S.A.
	11	14 18	Liberty Seguros de Vida S.A.
	12	14 19	Seguros de Vida del Estado S.A.
	13	14 20	Global Seguros de Vida S.A.
	14	14 23	Positiva Compañía de Seguros S.A.
	15	14 25	Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.
	16	14 26	BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.
	17	14 28	Seguros de Riesgos Laborales Suramericana S.A.
	18	14 29	La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo
	19	14 30	Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.

Los ramos que cada una de ellas puede comercializar, se encuentran en el archivo "Anexo pregunta 1 - Ramos Autorizados" contenido en CD adjunto.

"2. ¿A cuánto han ascendido las utilidades del sector asegurador en los últimos 10 años? Discriminar estas utilidades por año y por compañía."

Se adjunta CD en donde se encuentra el archivo "Anexo pregunta 2 - Resultado Neto por Aseguradora", que incluye la información del resultado neto por compañía para cada uno de los años comprendidos entre 2006 y 2015.

“3. ¿Qué personas jurídicas o naturales son dueñas de las compañías aseguradoras? ¿Cuál es la participación accionaria de cada una de las compañías actualmente autorizadas para ejercer la actividad aseguradora en Colombia?”

En el CD anexo se incluye el archivo “Anexo pregunta 3 – Composición accionaria aseguradoras” que presenta la información de accionistas de las compañías de seguros que tienen participación en el capital superior al 1%.

En este punto resulta necesario advertir que la información de la composición accionaria de las compañías aseguradoras reviste el carácter de reservada. No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta que se trata de una solicitud de información fundamentada en el ejercicio del control político que corresponde hacer al Congreso de la República, y sin perjuicio de lo previsto en el artículo 27 de la Ley 1755 de 2015¹, procedemos a hacer el correspondiente traslado, advirtiendo la ya mencionada reserva de la misma y la prohibición de ser divulgada.

“4. ¿Cuál es la participación de las compañías aseguradoras en los diferentes ramos del mercado? Relacionar la información de los últimos 5 años.”

En el CD anexo se encuentra el archivo “Anexo pregunta 4 - Participación en Primas por Aseguradora y por Ramos”, que incluye la información del resultado neto por compañía para cada uno de los años comprendidos entre 2011 y 2015.

“5. ¿Cuántas compañías nuevas han entrado al mercado asegurador en los últimos 10 años? Discriminar las cifras por años”.

En los últimos diez años se ha autorizado el funcionamiento de las siguientes compañías de seguros, corredores de seguros y corredores de reaseguros, para un total 12:

Nuevas Compañías en el Sector Asegurador 2006-2015			
Aseguradoras	1	Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	2008
	2	JMalucelli Travelers Seguros S.A.	2012
	3	Coface Colombia Seguros de Crédito S.A.	2014
	4	Berkley International Seguros Colombia S.A.	2015
	5	Zurich Colombia Seguros S.A.	2015
Corredores de Seguros	6	Coomeva Corredores de Seguros S.A.	2010
	7	Gonseguros Corredores de Seguros S.A.	2014
	8	Seguros Beta S.A. Corredores de Seguros	2015
Corredores de Reaseguros	9	Marsh Global Markets Colombia Ltda. Corredor de Reaseguros (*)	2006
	10	Howden RE Colombia Corredores de Reaseguros S.A.	2007
	11	Benfield Colombia Corredores de Reaseguros S.A. (**)	2008
	12	Anglo Latino Corredores de Reaseguros Ltda.	2015

(*)Marsh Global Markets Colombia Ltda. Corredor de Reaseguros, presentó solicitud de autorización para liquidación voluntaria y la misma se encuentra en trámite.

¹ “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 27: El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Nuevas Compañías en el Sector Asegurador 2006-2015

(**)A Benfield Colombia Corredores de Reaseguros S.A. se le canceló el permiso de funcionamiento en 2010 por liquidación voluntaria.

En este punto, resulta igualmente necesario advertir que el trámite de liquidación voluntaria bajo el cual se encuentra Marsh Global Markets Colombia Ltda. Corredor de Reaseguros, reviste el carácter de información reservada. No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta que se trata de una solicitud de información fundamentada en el ejercicio del control político que corresponde hacer al Congreso de la República, y sin perjuicio de lo previsto en el artículo 27 de la Ley 1755 de 20152, procedemos a hacer el correspondiente traslado, advirtiendo la ya mencionada reserva de la misma y la prohibición de ser divulgada.

“6. ¿Qué tipo de vigilancia y control ejerce la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) sobre la actividad de las compañías aseguradoras?”

Sobre el particular, es oportuno señalar que el numeral 2 del artículo 325 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), modificado por el artículo 72 de la ley 795 de 2003, establece la facultad de vigilancia e inspección de la SFC sobre las compañías de seguros y cooperativas de seguros, en el siguiente sentido: “Entidades vigiladas. Corresponde a la Superintendencia Bancaria (hoy Superintendencia Financiera de Colombia³) la vigilancia e inspección de las siguientes instituciones:”

“a) Establecimientos bancarios, corporaciones financieras, compañías de financiamiento comercial, sociedades fiduciarias, almacenes generales de depósito, organismos cooperativos de grado superior de carácter financiero, sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantía, sociedades administradoras de fondos de pensiones, cajas, fondos o entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida, entidades descentralizadas de los entes territoriales cuyo objeto sea la financiación de las actividades previstas en el numeral 2 del artículo 268 del estatuto orgánico del sistema financiero autorizadas específicamente por la Financiera de Desarrollo Territorial S.A., Findeter, **compañías de seguros, cooperativas de seguros, sociedades de reaseguro, sociedades de capitalización, sociedades sin ánimo de lucro que pueden asumir los riesgos derivados de la enfermedad profesional y del accidente de trabajo, corredores de seguros y de reaseguros.**”

La mencionada facultad es reiterada en el artículo 11.2.1.6.1 del Decreto 2555 de 2010, según el cual:

“Artículo 11.2.1.6.1 Entidades vigiladas. Corresponde a la Superintendencia Financiera de Colombia, ejercer la inspección y vigilancia de las entidades previstas en el numeral 2 del artículo 325 del Decreto 663 de 1993, y las normas que lo modifiquen o adicionen, las entidades y actividades previstas en el numeral primero del parágrafo tercero del artículo 75 de la Ley 964 de 2005 y las normas que modifiquen o adicionen dichas disposiciones.

“En todo caso, la Superintendencia Financiera de Colombia, ejerce inspección y vigilancia respecto de todos aquellos que al 25 de noviembre de 2005, se

² Ibidem.

³ En virtud de lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 4327 de 2005 se fusionó la Superintendencia Bancaria de Colombia y la Superintendencia de Valores denominándose Superintendencia Financiera de Colombia. Por lo tanto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 93 del citado decreto, a partir de la entrada en vigencia del mismo, todas las referencias que hagan las disposiciones legales vigentes a la Superintendencia Bancaria, a la Superintendencia Bancaria de Colombia o a la Superintendencia de Valores se entenderán efectuadas a la Superintendencia Financiera de Colombia.

encontraran sujetos a la inspección y vigilancia de la Superintendencia de Valores o de la Superintendencia Financiera, así como respecto de quienes determine la ley o el Gobierno Nacional.”

Así las cosas, la SFC vigila e inspecciona las compañías de seguros y cooperativas de seguros dentro del marco de las funciones y facultades consagradas en el artículo 326 del EOSF, en relación con la constitución, funcionamiento y desarrollo de las actividades que le han sido autorizadas, de esta manera vela por que se adopten mecanismos para la administración, control y revelación de los riesgos a que están expuestas en el desarrollo de su actividad.⁴

“7. ¿Qué tipo de sanciones puede imponer la SFC a las compañías aseguradoras y a los intermediarios de seguros? Precisar los fundamentos normativos de cada una de estas sanciones.

En principio, el régimen sancionatorio administrativo aplicable a las entidades vigiladas por la SFC se encuentra regulado en la parte séptima del EOSF, artículo 208 y siguientes. Ahora bien, en relación con el tipo de sanciones que pueden ser impuestas por este organismo de control, el numeral 3 del referenciado artículo 208 del EOSF establece:

“3. Sanciones. Las siguientes son las sanciones de carácter administrativo que la Superintendencia Bancaria puede imponer:

“a) Amonestación o llamado de atención;

“b) Multa pecuniaria a favor del Tesoro Nacional. Cuando se trate de las sanciones previstas en el artículo 209 de este Estatuto, la multa podrá ser hasta de ciento diez millones de pesos (\$110.000.000,00) del año 2002. Cuando se trate de las sanciones previstas en el artículo 211 de este Estatuto y no exista norma especial que establezca la respectiva sanción, la multa podrá ser hasta de quinientos cincuenta millones de pesos (\$550.000.000,00) del año 2002;

“c) Suspensión o inhabilitación hasta por cinco (5) años para el ejercicio de aquellos cargos en entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria que requieran para su desempeño la posesión ante dicho organismo;

“d) Remoción de los administradores, directores, representantes legales o de los revisores fiscales de las personas vigiladas por la Superintendencia Bancaria. Esta sanción se aplica sin perjuicio de las que establezcan normas especiales;

“e) Clausura de las oficinas de representación de instituciones financieras y de reaseguros del exterior.

“Las sumas indicadas en este numeral se ajustarán anualmente, en el mismo sentido y porcentaje en que varíe el Índice de Precios al Consumidor suministrado por el DANE.

“Las multas pecuniarias previstas en este artículo podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.”

⁴ Artículo 11.2.1.4.40 del Decreto 2555 de 2010.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Adicionalmente, se debe tener en consideración lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 207 del EOSF, el cual dispone:

“3. Prohibiciones. La colocación de un seguro bajo un plan distinto al ofrecido, con engaño para el asegurado; la cesión de comisiones a favor del asegurado; el ofrecimiento de beneficios que la póliza no garantiza o la exageración de éstos, así como la sugestión tendiente a dañar negocios celebrados por otras sociedades corredoras, agencias o agentes colocadores de la misma u otras compañías; el hacerse pasar por agente o representante de una compañía sin serlo; y en general todo acto de competencia desleal, dará lugar a la suspensión de la sociedad corredora, de la agencia o del agente responsable, por el término que falte para vencerse la respectiva autorización y a la pérdida del derecho a obtener la renovación de la misma. A igual sanción estará sujeta la sociedad corredora, la agencia o el agente que violare cualquier norma legal o reglamentaria sobre seguros.

“PARAGRAFO. La aplicación de la sanción contemplada en este numeral será de competencia exclusiva de la Superintendencia Bancaria, ante quien se presentarán las quejas del caso, acompañadas de una prueba sumaria de la infracción, cuando sea una la compañía denunciante.”

Igualmente, en materia de riesgos laborales se debe advertir que en los términos del literal c del artículo 91 del Decreto Ley 1295 de 1994, modificado por el artículo 11 del Decreto Ley 2150 de 1995 y adicionado por el artículo 13 de las Ley 1562 de 2012, la SFC cuenta con facultades para sancionar a las Administradoras de Riesgos Laborales ARL por los siguientes hechos:

“Artículo 91. Sanciones. Modificado por el art. 115, Decreto Ley 2150 de 1995. (...)

c) Para la entidad administradora de riesgos profesionales. Las entidades administradoras de riesgos profesionales que incurran en conductas tendientes a dilatar injustificadamente el pago de las prestaciones de que trata el presente Decreto, o impidan o dilaten la libre escogencia de entidad administradora, o rechacen a un afiliado, o no acaten las instrucciones u órdenes de la Dirección Técnica de Riesgos Profesionales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, serán sancionadas por la superintendencia bancaria, en el primer caso, o por la Dirección Técnica de Riesgos Profesionales, en los demás, con multas sucesivas hasta de 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin perjuicio de las demás previstas en la ley o en este Decreto.

“Sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones que puede imponer la Superintendencia Bancaria en desarrollo de sus facultades legales, cuando las administradoras de riesgos profesionales incurran en defectos respecto de los niveles adecuados de patrimonio exigidos, la Superintendencia Bancaria impondrá, por cada incumplimiento, una multa por el equivalente al tres punto cinco por ciento (3.5%) del valor del defecto mensual, sin exceder, respecto de cada incumplimiento, del uno punto cinco por ciento (1.5%) del monto requerido para dar cumplimiento a tal relación.

“En adición a lo previsto en los incisos anteriores, la Superintendencia Bancaria impartirá todas las órdenes que resulten pertinentes para el inmediato

restablecimiento, los niveles adecuados de patrimonios o de la reserva de estabilización, según corresponda. (...)"

"8. ¿Qué investigaciones han sido adelantadas en qué estado se encuentran y qué sanciones se han impuesto en contra de las diferentes compañías aseguradoras en los últimos 10 años? Reportar por empresa las razones que llevaron a la SFC a imponer la sanción y los detalles de la misma."

La Delegatura para Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros de esta Superintendencia ha adelantado investigaciones administrativas tendientes a establecer posibles irregularidades por parte de las compañías de seguros, las cuales han llevado a imponer las siguientes sanciones en los últimos 10 años:

Año 2006

ASEGURADORA COLSEGUROS S.A. Mediante Resolución 216 del 31 de enero de 2006, modificada mediante Resolución 893 del 13 de junio de 2007, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$100.000.000, por incumplimiento a lo establecido en el inciso 3, del numeral 1° del artículo 192 del EOSF, en concordancia con lo preceptuado en el Título VI del Capítulo II del numeral 3.1.1 de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), por restricción en la venta del Seguro Obligatorio de Daños Corporales Causados a las Personas en Accidentes de Tránsito – SOAT -.

SEGUROS DEL ESTADO S.A. Mediante Resolución 284 del 14 de febrero de 2006, modificada mediante resolución 2030 del 8 de noviembre de 2006, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$50.000.000, por incumplimiento a lo establecido en el inciso 3, del numeral 1° del artículo 192 del EOSF, en concordancia con lo preceptuado en el Título VI del Capítulo II del numeral 3.1.1 de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), por restricción en la venta del Seguro Obligatorio de Daños Corporales Causados a las Personas en Accidentes de Tránsito – SOAT -.

CÉDULAS COLON DE CAPITALIZACIÓN COLSEGUROS S.A. Mediante Resolución 864 del 25 de mayo de 2006 se impuso un llamado de atención por incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 97, numeral 5 del EOSF, en concordancia con lo dispuesto en el Título I del Capítulo VI del numeral 5 del subnumeral 5.3.2 de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), toda vez que la entidad omitió el deber legal de remitir el reporte trimestral de quejas conforme a las normas citadas. No se interpuso recurso.

ASEGURADORA DE VIDA COLSEGUROS S.A. Mediante Resolución 1672 del 22 de septiembre de 2006 se impuso un llamado de atención por incumplimiento en lo dispuesto en el artículo 97 del numeral 5 del EOSF, en concordancia con lo dispuesto en el Título I del Capítulo VI del numeral 5 del subnumeral 5.3.2 de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, (vigente para la época de los hechos), toda vez que omitió el deber legal de remitir el reporte trimestral de quejas conforme a las normas citadas. No se interpuso recurso.

ASEGURADORA COLSEGUROS S.A. Mediante Resolución 1673 del 22 de septiembre de 2006 se impuso un llamado de atención por incumplimiento en lo dispuesto en el artículo 97 del numeral 5 del EOSF, en concordancia con lo dispuesto en el Título I del Capítulo VI del numeral 5 del subnumeral 5.3.2 de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), toda vez que omitió el deber legal de remitir el reporte trimestral de quejas desarrollado en las normas citadas. No se interpuso recurso.

Año 2007

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ASEGURADORA COLSEGUROS S.A. Mediante Resolución 842 del 7 de junio de 2007 se impuso un llamado de atención por incumplimiento en lo dispuesto en el artículo 97 del numeral 5 del EOSF, en concordancia con lo dispuesto en el Título I del Capítulo VI del numeral 5 del subnumeral 5.3.2 de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), toda vez que omitió el deber legal de remitir el reporte trimestral de quejas desarrollado en las normas citadas. No se interpuso recurso.

ASEGURADORA COLSEGUROS S.A. Mediante Resolución 2271 del 20 de diciembre de 2007, confirmada mediante Resolución 695 del 29 de abril de 2008, se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$90.000.000, por incumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2649 de 1993 y Resolución 2300 de 1990, pues no efectuó los ajustes necesarios para la afectación correcta de los rubros según lo establecido en el Plan Único de Cuentas del Sector Asegurador.

ASEGURADORA DE VIDA COLSEGUROS S.A. Mediante Resolución 2272 del 20 de diciembre de 2007, modificada mediante Resolución 694 del 29 de abril de 2008, se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$70.000.000, por incumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2649 de 1993 y Resolución 2300 de 1990, toda vez que la compañía liberó los depósitos retenidos al reasegurador del exterior, teniendo en cuenta que al momento de la cancelación o anulación de la póliza, el saldo de la cuenta quedó en cero por el débito realizado a la misma y al corte de 31 de diciembre se realizó nuevamente una liberación, ocasionando el saldo negativo, saldo que se ajustó en el período siguiente.

Año 2008

SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A. ASEGURADORA DE CRÉDITO Y DEL COMERCIO EXTERIOR, Mediante resolución 1008 del 26 de junio de 2008 confirmada mediante resolución 409 del 23 de febrero de 2010, se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$250.000.000, por incumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2271 de 1993 y el subnumeral 1.6.4.1. Capítulo II, Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, toda vez que la aseguradora efectuó una retención neta que superó el 10% del patrimonio técnico, durante los trimestres enero-marzo de 2005 y abril-junio de 2005.

Año 2010

SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A. Mediante Resolución 2436 del 22 de diciembre de 2010, confirmada mediante Resolución 1825 del 13 de octubre de 2011, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$51.000.000, por incumplimiento a lo establecido en el numeral 1 del artículo 80 del EOSF, modificado por el artículo 1° de la Ley 510 de 1999, relacionada con el defecto en el capital mínimo a junio 30 de 2010.

Año 2011

ACE SEGUROS S.A. Mediante Resolución 316 del 2 de marzo de 2011 se impuso sanción pecuniaria por valor de \$7.630.000, por incumplimiento a lo establecido en el numeral 1 del artículo 80 del EOSF, modificado por el artículo 1° de la Ley 510 de 1999, relacionada con el defecto en el capital mínimo a enero 31 de 2010. No se interpuso recurso.

SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A. Mediante Resolución 428 del 18 de marzo de 2011 se impuso sanción pecuniaria por valor de \$58.000.000 por incumplimiento a lo establecido en el numeral 1 del artículo 80 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 1° de la Ley 510 de 1999, relacionada con el defecto en el capital mínimo a noviembre 30 de 2010. No se interpuso recurso.

LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA ORGANISMO COOPERATIVO. Mediante Resolución 479 del 29 de marzo de 2011 se impuso llamado de atención por violación a los artículos 4, 47 y 96 del Decreto 2649 de 1993; y el literal h) del Artículo 72 del EOSF, al presentar inconsistencias en la información contable que registró la entidad sobre algunos pensionados. No se interpuso recurso.

CONDOR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES, Mediante Resolución 817 del 26 de mayo de 2011, confirmada mediante Resolución 532 del 13 de abril de 2012, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$200.000.000, por presentar incumplimiento a lo establecido en artículo 1° del Decreto 2271 de 1993 (vigente para la época de los hechos), relacionado con el exceso de retención en el ramo de cumplimiento al 30 de septiembre de 2009.

COMPAÑÍA ASEGURADORA DE FIANZAS S.A. CONFIANZA. Mediante Resolución 843 del 31 de mayo de 2011, confirmada mediante resolución 1228 del 4 de julio de 2013, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$200.000.000 por presentar incumplimiento a lo establecido en artículo 1° del Decreto 2271 de 1993, relacionado con el exceso de retención en el ramo de cumplimiento al 30 de septiembre de 2008.

SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A. Mediante Resolución 953 del 16 de junio de 2011, confirmada mediante resolución 1824 del 13 de octubre de 2011, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$100.000.000 por presentar incumplimiento a lo establecido en artículo 1° del Decreto 2271 de 1993 (vigente para la época de los hechos), relacionado con el exceso de retención en el ramo de cumplimiento al 31 de diciembre de 2009.

CARDIF COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A. Mediante Resolución 1020 del 23 de junio de 2011 se impuso llamado de atención por presentar incumplimiento a lo establecido en el numeral 1 del artículo 80 del EOSF, modificado por el artículo 1° de la Ley 510 de 1999, relacionado con el defecto en el capital mínimo a enero 31 de 2011. No se interpuso recurso.

MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A. Mediante Resolución 1334 del 16 de agosto de 2011 se impuso un llamado de atención por presentar incumplimiento a lo establecido en el artículo 390 del Código de Comercio, en concordancia con lo previsto en la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 del Título I del Capítulo II del numeral 1.3, (vigente para la época de los hechos), relacionado con la emisión de acciones sin autorización previa de esta Superintendencia. No interpuso recurso.

MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A. Mediante Resolución 1494 del 6 de septiembre de 2011, confirmada mediante resolución 1229 del 4 de julio de 2013, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$200.000.000 por violación al artículo 4 del Decreto 2649 de 1993; y el literal h) del Artículo 72 del EOSF, al presentar inconsistencias en la información contable que registró la entidad sobre la reserva de siniestros avisados del ramo de riesgos profesionales, y la omisión en formalizar el contrato de reaseguro del ramo de riesgos previsionales para la vigencia 2010, dentro del mes siguiente a la iniciación de la vigencia con corte al 31 de diciembre de 2009.

Año 2012

CÓNDOR S.A. Compañía de Seguros Generales. Mediante Resolución 190 del 13 de febrero de 2012, confirmada según Resolución 533 de abril 13 de 2012, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$500.000.000 por presentar incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3 literal a) y artículo 7 literal k) de la Ley 1328 de 2009 y Título I, Capítulo 14, numeral 3, literal a) de la

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Circular Básica Jurídica 007 de 1996, el numeral 2.2.1.2 del Capítulo Segundo, Título Sexto, de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), el artículo 2.31.4.1:1 y literal c. del artículo 2.31 .4.1.2 del Decreto 2555 de 2010 y al Plan Único de Cuentas del Sector Asegurador — Cuenta 2654 Reserva de Siniestros Avisados, relacionada con la atención fuera de términos de siniestros reportados entre los años 2009 y 2010.

CONDOR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES. Mediante Resolución 1648 del 26 de septiembre de 2011, confirmada según Resolución 531 de abril 13 de 2012, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$7.000.000 por presentar incumplimiento a lo establecido en artículo 1° del Decreto 2271 de 1993, relacionada con el exceso de retención en el ramo de cumplimiento al 31 de julio de 2010.

SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A. Mediante Resolución 671 del 09 de mayo de 2012, confirmada según Resolución 1984 de octubre 29 de 2013, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$100.000.000 por presentar incumplimiento a lo establecido en artículo 1° del Decreto 2271 de 1993, relacionada con el exceso de retención en el ramo de cumplimiento al 28 de febrero de 2010.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Mediante Resolución 722 del 17 de mayo de 2012, modificada según Resolución 1137 del 21 de junio de 2013, estableciéndose en cuantía de \$494.695.500.00, se impuso sanción pecuniaria por presentar incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto-Ley 1295 de 1994; el artículo 3° de la Ley 776 de 2002; el literal e) del artículo 80 del Decreto Ley 1295 de 1994, relacionada con la dilación en el pago de las prestaciones económicas en el ramo de riesgos laborales durante los años 2009, 2010 y 2011.

CONDOR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES. Mediante Resolución 1984 de 4 de noviembre de 2011, confirmada según Resolución 2159 de diciembre 20 de 2012, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$680.000.000 por presentar incumplimiento a lo establecido en artículo 1° del Decreto 2271 de 1993, relacionada con el exceso de retención en el ramo de cumplimiento al 30 de septiembre de 2008.

ACE SEGUROS S.A. Mediante Resolución 351 del 08 de marzo de 2012, se impuso llamado de atención por incumplimiento en el artículo 1080 Código de Comercio, numeral 4.1, artículo 98 del EOSF y el numeral 6 del artículo 7 del Decreto 690 de 2003, relacionado con el incumplimiento en el pago de indemnizaciones, y la debida prestación del servicio y protección al consumidor financiero. No interpuso recurso

ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A. Mediante Resolución 1863 del 15 de noviembre de 2012, confirmada mediante resolución 2328 del 20 de diciembre de 2013, se impuso un llamado de atención por incumplimiento en la aplicación del literal i) y k) del artículo 72 del EOSF; artículo 61 del Código de Comercio, relacionado con la desatención a la solicitud de información efectuada por esta Superintendencia, obstaculizando así su función de vigilancia y control.

Año 2013

SEGUROS ALFA S.A. Mediante Resolución 1001 del 31 de mayo de 2013, modificada mediante resolución 1068 del 28 de junio de 2014, se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$16.660.000 por presentar incumplimiento a lo establecido en artículo 1° del Decreto 2271 de 1993, relacionada con el exceso de retención en el ramo de cumplimiento al 31 de marzo de 2010.

MAPFRE COLOMBIA VIDA S.A. Mediante Resolución 714 del 11 de abril de 2013, confirmada según Resolución 1071 del 27 de junio de 2014, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$19.834.500 por presentar incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto-Ley 1295 de 1994; el artículo 3° de la Ley 776 de 2002; el literal e) del artículo 80 del Decreto Ley 1295 de 1994; relacionada con la dilación en el pago de las prestaciones económicas en el ramo de riesgos laborales al 9 de abril de 2010.

Año 2014

SEGUROS COLPATRIA S.A. Mediante resolución 188 del 04 de febrero de 2014 se impuso llamado de atención por presentar incumplimiento a lo dispuesto en el literal h) del artículo 72 del EOSF; artículo 4 del Decreto 2649 de 1993, numeral 5 artículo 97 EOSF y Circular Externa 100 de 1996 Capítulo 9 artículo 1 (vigente para la época de los hechos), relacionado con el incumplimiento a los términos establecidos para la retransmisión de estados financieros entre el 15 de febrero de 2011 y el 31 de mayo de 2012. No se interpuso recurso.

SEGUROS DEL ESTADO S.A. Mediante Resolución 189 del 4 de febrero de 2014 se impuso llamado de atención por presentar incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 72, literal l) del EOSF; artículo 3 literal a), y artículo 7 literal k) de la Ley 1328 de 2009 y Circular Básica Jurídica 007 de 1996 del Título I del Capítulo XIV literal a) del numeral 3 (vigente para la época de los hechos) relacionado con la debida diligencia en el cumplimiento de las obligaciones especiales de las entidades vigiladas y la debida atención al consumidor financiero a marzo de 2011. No se interpuso recurso.

MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A. Mediante Resolución 1164 del 10 de julio de 2014, se impuso llamado de atención por presentar incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3 literal a) y artículo 7 literales c) y k) de la Ley 1328 de 2009 relacionado con la debida diligencia, transparencia e información cierta suficiente y oportuna, obligaciones especiales de las entidades vigiladas y la debida atención al consumidor financiero en agosto de 2011. No se interpuso recurso.

ACE SEGUROS S.A., Mediante Resolución 1461 del 25 de agosto de 2014, se impuso llamado de atención por incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1058 del Código de Comercio y el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con el numeral 3 del capítulo XIV del Título Primero de la Circular Básica Jurídica (vigente para la época de los hechos) por la objeción en el pago de un seguro de vida por presunta reticencia el 12 de septiembre de 2012.

EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O. C. Mediante Resolución 1652 del 23 de septiembre de 2014, confirmada según Resolución 1153 del 24 de agosto de 2015, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$51.334.700 por presentar incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 y literal e) del artículo 80 del Decreto-Ley 1295 de 1994; el artículo 3° de la Ley 776 de 2002; relacionada con la dilación en el pago de las prestaciones económicas en el ramo de riesgos laborales el 14 de marzo de 2012.

ALLIANZ SEGUROS S.A. Mediante Resolución 1905 del 22 de octubre de 2014, confirmada mediante resolución 1410 del 14 de octubre de 2015, se impuso llamado de atención por presentar incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1065 del Código de Comercio; numeral 4.1 del artículo 98 del EOSF; literales b) y c) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, relacionado con el exceso en el cobro de primas en relación con el valor asegurado.

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. Mediante Resolución 2181 del 3 de diciembre de 2014, confirmada mediante resolución 1664 del 1 de diciembre de 2015, se impuso llamado de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

atención por presentar incumplimiento a lo dispuesto por el numeral 4.1. del artículo 98 del EOSF y los literales b), c), g) y k) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con el literal a) del artículo 3 del mismo cuerpo normativo y el numeral 3 del Capítulo XIV del Título Primero de la Circular Básica Jurídica, relacionado con la debida diligencia en el cumplimiento de las obligaciones especiales de las entidades vigiladas y la debida atención al consumidor financiero por queja presentada por la cancelación de un seguro de vida sin la previa autorización del asegurado el 17 de marzo de 2009.

Año 2016

SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. Mediante Resolución 300 del 16 de marzo de 2016 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$25.000.000 por incumplimiento a lo dispuesto en el literal k) del artículo 72 del EOSF al "*Incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones, requerimientos u órdenes que señale la Superintendencia Bancaria sobre las materias que de acuerdo con la ley son de su competencia*", y del numeral 2.2.1 del capítulo II, Título VI de la CBJ, incorporado en el numeral 2.2.1.1. Capítulo II, Título IV Parte II de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014. Se encuentra en término para presentar recurso de apelación.

QBE SEGUROS S.A. Mediante Resolución 422 del 13 de abril de 2016 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$900.000.000 por incumplimiento a lo establecido en el artículo 143 de la Ley 1438 de 2011, por exigencia de requisitos que la ley no contempla para demostrar la ocurrencia del accidente de tránsito y proceder a pagar el siniestro. Actualmente la sociedad se encuentra en término para presentar recurso de apelación.

Adicionalmente, los procesos sancionatorios a los que se hace referencia a continuación y que se están adelantando actualmente en la Delegatura para Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros de esta Superintendencia, constituyen información sujeta a reserva frente a la cual procedemos a hacer el correspondiente traslado advirtiendo la ya mencionada reserva de la misma y la prohibición de ser divulgada en los términos del artículo 27 de la Ley 1755 de 2015 ya referido en preguntas anteriores.

Procesos sancionatorios en curso (información sujeta a reserva)

ARL COLMENA S.A. Solicitud de explicaciones por pago extemporáneo de las prestaciones económicas. Actualmente se encuentra en evaluación la sanción correspondiente.

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Solicitud de explicaciones por presunto incumplimiento a lo dispuesto en el parágrafo 2° del artículo 1° y el artículo 3° de la Ley 776 de 2002. – Reconocimiento y pago extemporáneo de las prestaciones económicas. Actualmente se encuentra en evaluación la sanción correspondiente.

Información adicional otras delegaturas

Una vez revisada la base de datos de sanciones publicada en la página web de la SFC, se observa que algunas entidades aseguradoras han sido sancionadas por parte de otras delegaturas de esta Superintendencia así:

MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A., Mediante Resolución 1961 del 2 de diciembre de 2008 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$96.600.000 por violación del Decreto 2360 de 1993, exceso en los cupos individuales de crédito.

CONDOR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES, Mediante Resolución 1635 del 14 de octubre de 2008, modificada según Resolución 457 del 26 de febrero de 2010, se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$125.000.000 por violación a las siguientes disposiciones: Circular Básica Jurídica 007 de 1996 del Título I del Capítulo XI del numeral 2.1. de los literales c) y e) del inciso 3; así como los literales a), c) y g) del subnumeral 2.2., por incumplimiento al Sistema Integral en la Prevención del Lavado de Activos –SIPLA–.

SEGUROS DE VIDA COLPATRIA S.A., Mediante Resolución 948 del 15 de junio de 2011, confirmada mediante Resolución 2215 del 28 de diciembre de 2012, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$22.000.000 por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 6.2 del Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995, en concordancia con los literales a) (parcial), b) c), d), e), f), h), j) del numeral 6.4.1 los literales a), e), f), g) del numeral 6.4.2 y los literales a), b), c), d) y g) del numeral 6.4.3 de la unidad o área de administración de riesgo del capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995 numeral 6.5 del capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995.

SEGUROS COLPATRIA S.A., Mediante Resolución 963 del 17 de junio de 2011, confirmada mediante Resolución 2154 del 20 de diciembre de 2012, se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$24.000.000 por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 6.2 del Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995, en concordancia con los literales a) (parcial), b) c), d), e), f), h) y j) del numeral 6.4.1; los literales a) e) f) g) del numeral 6.4.2; los literales a) b) c) d) y g) del numeral 6.4.3 de la unidad o área de administración de riesgo del capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995 numeral 6.5 del Capítulo XXI de la Circular Externa 100 de 1995.

SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A., Mediante Resolución 2219 del 28 de diciembre de 2012 se impuso una amonestación por incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 2.15.6.1.10 y el numeral 9. del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, desarrollados por los numerales 3.3, 3.4, 4.1 y 4.2 del Capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) de esta Superintendencia (vigente para la época de los hechos), en concordancia con el literal b) del artículo 211 del EOSF.

MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A., Mediante Resolución 2000 del 8 de noviembre de 2011, modificada según Resolución 1888 del 16 de octubre de 2013 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$25.714.000 por violación a las siguientes disposiciones: (i) sistema de administración de riesgo operativo, capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y financiera 100 de 1995; (a) literal d) del numeral 3.2.4.1. (b) literal c) del numeral 3.1.1. (c) literal d) del numeral 3.1.3.y (d) literal a) del numeral 3.1.3.1 y (ii) Requerimientos de seguridad y calidad de la información, Título I del capítulo XII de la Circular Externa 007 de 1996 (Básica Jurídica): (a) los numerales 3.1.15 y 3.1.20, (b) el numeral 3.3.3. y (c) el numeral 4.1.3.

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., Mediante Resolución 2001 del 8 de noviembre de 2011, modificada según Resolución 1887 del 16 de octubre de 2013 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$25.714.000 por violación a las siguientes disposiciones: (i) sistema de administración de riesgo operativo, capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y financiera 100 de 1995; (a) literal d) del numeral 3.2.4.1. (b) literal c) del numeral 3.1.1. (c) literal d) del numeral 3.1.3.y (d) literal a) del numeral 3.1.3.1 y (ii) requerimientos de seguridad y calidad de la información, Título I Capítulo XII de la Circular Externa 007 de 1996 (Básica Jurídica): (a) los numerales 3.1.15 y 3.1.20, (b) el numeral 3.3.3. y (c) el numeral 4.1.3.

SEGUREXPO DE COLOMBIA S.A., Mediante Resolución 2265 del 19 de diciembre de 2011 confirmada según resolución 1996 del 30 de octubre de 2013 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$16.000.000 por violación a las siguientes disposiciones: Capítulo XXIII CBCF

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

100/1995. (i) Numeral 3.1. de los subnumerales 3.1.1 del literal c) 3.1.3 literal b) y numeral 3.1.4 literales a) y c) etapas de la administración del riesgo operativo, identificación, control y monitoreo. (ii) Literales d) e) y f) del subnumeral 3.2.3.1 del numeral 3.2, elementos SARO documentación manual de riesgo operativo (iii) literal c) subnumeral 3.2.4.3 numeral 3.2 elementos SARO unidad de Riesgo operativo (iv) subnumeral 3.2.6.2 del numeral 3.2.6 órganos de control auditoria interna, subnumeral 3.2.4.3 literales a) y b) (v) subnumeral 3.1.3.1 numeral 3.1.3 literal a).

CAPITALIZADORA COLPATRIA S.A., Mediante Resolución 2347 del 26 de diciembre de 2014, confirmada según Resolución 1670 del 2 de diciembre de 2015 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$45.000.000 por incumplimiento al sistema de Riesgos Operativos, requerimiento mínimo de seguridad y calidad en el manejo de la información a través de medios y canales de distribución y productos y servicios para clientes y usuarios. 1) identificación de riesgos incumplimiento literal a) y c) subnumeral 3.1. del numeral 3.1., 2) Control de Riesgos. literal b) subnumeral 3.1.3, del numeral 3.1, 3) Monitoreo. literal b) subnumeral 3.1.4 del numeral 3.1, 4) Capacitación. literal c) subnumeral 3.2.9 del numeral 3.2. 5) Base de Datos. para el registro de eventos incumplimiento literal b) y c) subnumeral 3.2.5.1 del numeral 3.2.5. todos del capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y financiera 100 de 1995.

AXA SEGUROS COLPATRIA S.A., Mediante Resolución 2348 del 26 de diciembre de 2014, confirmada mediante Resolución 1628 del 24 de noviembre de 2015 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$46.000.000 por violación a las siguientes disposiciones: Riesgos Operativos, requerimiento mínimo de seguridad y calidad en el manejo de la información a través de medios y canales de distribución y productos. Incumplimiento: 1) Tercerización-Outsourcing subnumeral 3.2.5 del numeral 3.2 Cap. XII, título I. 2) Etapa de Administración del Riesgo Operativo. documentación de procesos e identificación de riesgos, literales a) y c) subnumerales 3.1.1., del numeral 3.1, 3) Control riesgo literal b) subnumeral 3.1.3 del numeral 3.1, 4) Monitoreo literal b) subnumeral 3.1.4, del numeral 3.1, 5) Capacitación, literal c) subnumeral 3.2.9, del numeral 3.2., 6) Base de Datos para registro de eventos. todos del capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y financiera 100 de 1995.

AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., Mediante Resolución 2349 del 26 de diciembre de 2014, confirmada mediante Resolución 1669 del 2 de diciembre de 2015 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$50.000.000 por violación a las siguientes disposiciones: Riesgos Operativos. 1) Cámaras de video en oficinas. subnumeral 4.1.3, del numeral 4.1. Capítulo XII 2) Identificación del Riesgo. literales a) y c) subnumeral 3.1.1, del numeral 3.1. 3) Control de Riesgo. literal b) subnumeral 3.1.3, del numeral 3.1. 4) Monitoreo. literal b) subnumeral 3.1.4, del numeral 3.1. 5) Capacitación. literal c) subnumeral 3.2.9, del numeral 3.2. 6) Base de Datos para el registro de eventos. literales b) y c) subnumeral 3.2.5.1, del numeral 3.2.5. todos del capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995.

“9. ¿Qué actividades o seguimientos realiza la superintendencia en función de establecer posibles o futuros riesgos en el sector asegurador?”

La SFC en el desarrollo de sus ejercicios de supervisión, en especial en lo que se refiere al proceso de planeación, realiza estudios de las expectativas respecto del entorno macroeconómico nacional e internacional, con el fin de poder determinar qué sectores y actividades se verán afectadas por el comportamiento de esos indicadores, de forma que la supervisión a realizar se enfoque sobre aquellas actividades que en estos ejercicios se identifique merecen especial atención.

Es importante anotar que para la metodología de supervisión basada en riesgos, las expectativas respecto del comportamiento del entorno macroeconómico son uno de los elementos fundamentales de la evaluación de los riesgos inherentes a los cuales están expuestas las entidades supervisadas en el desarrollo de su labor. En consecuencia, en la medida en que por cambios en el entorno macroeconómico esos riesgos pueden incrementar las expectativas respecto de la gestión que se debe realizar de los mismos las entidades supervisadas, incrementarán para la SFC.

“10. ¿Cuáles son y cómo funcionan los mecanismos de los que dispone la SFC para evaluar posibles sobreexposiciones al riesgo en el sector asegurador?”

Para la supervisión del riesgo de sobre-exposición asumido con las pólizas de seguro expedidas, la Superintendencia dispone de dos tipos de herramientas. Uno responde al tema regulatorio y el otro al proceso de supervisión.

Desde el punto de vista regulatorio se citan las siguientes normas:

- Decreto 2555 de 2010, Artículo 2.31.1.3.1 – Establece un límite de retención por riesgo equivalente al 10% del patrimonio técnico.
- CE 029 de 2014, Parte II, Título IV, Capítulo II, numeral 3.9. – Señala que para efectos del límite de retención, en el ramo de cumplimiento los contratos de exceso de pérdida operativo por riesgo pueden computar hasta por un máximo del 20% del patrimonio técnico.
- CE 029 de 2014, Parte II, Título IV, Capítulo II, numeral 1.6 – Establece en cabeza de la Junta Directiva la responsabilidad de definir y aprobar las políticas de retención de riesgos y el esquema de contratación de reaseguros de la entidad. Igualmente establece como práctica insegura la expedición de pólizas que no cuenten con colocación del riesgo en reaseguro, si éste se requiere, así como la celebración de contratos de reaseguro en los que no se identifique la real transferencia del riesgo.
- Sobre cúmulos de terremoto, el Decreto 2555 de 2010 en su artículo 2.31.5.1.4 señala que la pérdida máxima probable del total de la cartera no puede superar la sumatoria de las reservas de riesgos catastróficos y de riesgos en curso más las coberturas de los contratos de reaseguro proporcionales y no proporcionales.

Esta norma entrará en vigor en un periodo de dos años después de que la SFC de a conocer el modelo de referencia para calcular variables técnicas propias del ramo de terremoto tales como la pérdida máxima probable retenida y total y el factor de pérdida máxima probable de la cartera retenida. Entre tanto se encuentra vigente el Decreto 2272 de 1993 (Ver anexo a la pregunta 10 – Decreto 2272 de 1993).

- El Decreto 2272 de 1993 establece un cúmulo máximo a retener del 15% de la pérdida máxima probable en la zona de mayor exposición sin que supere el 10% del patrimonio técnico.

Desde el punto de vista de supervisión se tiene:

- Obligatoriedad de transmitir periódicamente información específica, que al tiempo que permite verificar el cumplimiento de la regulación relativa a exposiciones máximas

admitidas, facilita el monitoreo de la exposición asumida con las pólizas de seguros, tareas ambas que se desarrollan dentro del proceso de supervisión.

Esta información específica comprende formatos de reaseguros automáticos proporcionales y no proporcionales, primas cedidas en reaseguro, reaseguro de garantías de cumplimiento, patrimonio adecuado y patrimonio técnico, los cuales se suman, para el efecto del monitoreo respectivo, a la información de tipo general contenida en balance general y estado de resultados, entre otra.

- Dentro del proceso de supervisión MIS, explicado en la respuesta a la pregunta 20, de manera periódica se verifica el cumplimiento de la normatividad reseñada (con base en la información específica que deben transmitir a la SFC las aseguradoras) y se realiza monitoreo del riesgo asociado a la exposición en pólizas de seguros.
- Como parte del proceso de supervisión, la Superintendencia, apoyada en las facultades otorgadas para el efecto, puede tomar diversas medidas: adopción de medidas correctivas, observaciones a políticas y/o controles o a otros elementos del sistema de administración de riesgos, órdenes de correcciones/ajustes, solicitud de explicaciones, orden de capitalización, etc. Las medidas que se adopten deben corresponder a los hallazgos y/o efectos de riesgos no controlados debidamente por la entidad, y que puedan amenazar la solvencia y estabilidad de la compañía por una sobre exposición derivada de las pólizas de seguros.

“11. ¿Cómo verifica esta superintendencia, que tan adecuados son los sistemas de manejo de riesgo de las entidades del sector asegurador?”

Para efectos de esta respuesta, pedimos remitirse a lo establecido en las preguntas relacionadas con el resultado técnico y la tasa combinada, así como a las referidas a metodologías de supervisión basada en riesgos, en particular lo relacionado al respecto en la pregunta No. 20.

“12. ¿Es posible que exista sobreexposición al riesgo en el sector y en consecuencia se puedan presentar problemas de solvencia y de liquidez?”

En la medida en que no resulta viable aseverar la imposibilidad de que en un momento dado exista sobre exposición en pólizas de seguros en una compañía en particular o incluso en el sector en general, esta Superintendencia procura controlar los riesgos que puedan presentar las entidades vigiladas para evitar de este modo que los tomadores de pólizas se puedan ver afectados por ello mediante el seguimiento descrito en la pregunta No. 10.

Justamente, uno de los objetivos que se pretende con la gestión basada en riesgos guarda relación con que cada compañía tome su propia decisión del nivel de riesgo que está dispuesta a asumir y a cubrir con sus propios recursos, de modo que el riesgo que exceda esta capacidad deberá trasladarlo, principalmente, mediante cesión en reaseguro. Este modelo permite que cada entidad, individualmente considerada, determine el riesgo al que quiere y puede estar expuesta, sin perjuicio de los límites legales.

Por el lado del supervisor, que en igual forma debe supervisar bajo parámetros de riesgo mínimos establecidos previamente, lo que hace es monitorear que las decisiones de la

compañía atiendan su real capacidad de asunción propia de riesgos y que exista un adecuado seguimiento, medición y control de los mismos.

Avanzar en este modelo para alcanzar mayor madurez, implica, por otro lado, continuar en la modernización de las normas de solvencia, de liquidez, de calce de pasivos y activos, entre otros parámetros técnicos.

Es importante resaltar el rol que juega el reaseguro como instrumento de transferencia y diversificación del riesgo de seguros, como herramienta de gestión de capital y fuente principal de liquidez ante la materialización de riesgos importante para la entidad aseguradora.

“13. ¿Qué avances existen en la implementación del proyecto de supervisión basada en riesgo?”

Actualmente la SFC se encuentra en la etapa de implementación de la metodología de supervisión basada en riesgos conocida como Marco Integral de Supervisión (MIS). A este respecto, se debe precisar que la SFC comenzó el trabajo de desarrollo e implementación de la metodología a finales del año 2011 definiendo al Toronto Centre como la entidad a cargo de la asesoría y acompañamiento en este proceso; así mismo, se definió un plan de trabajo y un equipo de personas a cargo del mismo.

Con el permanente acompañamiento y capacitación de los consultores del Toronto Centre, se eligieron compañías piloto para las industrias bancaria y aseguradora sobre las cuales se utilizó la metodología en construcción y se presentaron los resultados a ellas, a los consultores y al equipo directivo de esta Superintendencia. Una vez aprobado el trabajo realizado, el equipo procedió a capacitar a todos los funcionarios de la Superintendencia.

Finalizada esta etapa, se inició la implementación de la metodología en las compañías bancarias y aseguradoras, conformando equipos de trabajo encargados de realizar la supervisión prudencial de estas entidades, lo que ha llevado a que en los años 2014 y 2015 se hayan realizado 30 visitas de supervisión (in situ y extra situ) en las cuales se ha evaluado, entre otros temas, la auditoría interna, la gestión de riesgos de las aseguradoras y las actividades significativas de cada una de las citadas entidades.

Durante el año 2015 la SFC trabajó en el cambio de sus procesos internos hacia unos acordes al modelo de supervisión prudencial, además de publicar los documentos que soportan el Marco Integral de Supervisión (MIS), cumpliendo así con los objetivos propuestos en el plan de trabajo para el proyecto de supervisión basada en riesgos.

“14. ¿Qué mejoras incorpora la supervisión basada en riesgos, desde el punto de vista técnico, a la vigilancia y control del sector asegurador?”

La metodología de supervisión basada en riesgos de la SFC incorpora las mejores prácticas internacionales en materia de supervisión, siendo una metodología construida con los lineamientos de la utilizada por el supervisor bancario canadiense (OSFI), la cual mostró excelentes resultados durante la última crisis financiera internacional, debido a los altos estándares de gobierno corporativo que ese supervisor requiere a las entidades que hacen parte de su sistema financiero.

A este respecto, se debe resaltar que la enunciada metodología está basada en principios y está enfocada en propender por el fortalecimiento de las estructuras de gobierno de riesgos de

las entidades supervisadas, por lo cual, el trabajo de supervisión ha cambiado desde una revisión de cumplimiento normativo hacia un trabajo de evaluación de los riesgos que asumen las entidades y la gestión que los administradores de las entidades hacen de ellos. Lo anterior tiene como consecuencia la obligación para esta Superintendencia de realizar un análisis prospectivo de los riesgos que pueden llegar a afectar a la entidad y al sistema financiero, con el fin de requerir a las entidades sistemas de gestión acordes a ellos.

Finalmente, el trabajo para el desarrollo e implementación de la metodología de supervisión basada en riesgos ha permitido a la SFC mejorar la comunicación con las entidades supervisadas desde una relación de discusión legal entre supervisor y supervisado, hacia una en donde el tema central de discusión es el fortalecimiento de las estructuras de gobierno de riesgo y del gobierno corporativo de las entidades.

“15. ¿Cuál es el régimen de reservas técnicas del sector asegurador en Colombia?”

El régimen de reservas de las compañías de seguros fue expedido mediante Decreto 2973 de 2013, el cual modificó los artículos 2.31.4.1.1 y siguientes del Decreto 2555 de 2010 en donde se desarrolla el régimen de reservas técnicas de las aseguradoras. En ese orden de ideas, nos permitimos adjuntar el archivo con el Decreto 2973 de 2013 y el Libro 31 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010⁵ (Ver Anexo pregunta 15 – Decreto 2973 de 2013).

Con base en lo anterior, en términos generales, las reservas técnicas que deben constituir las entidades del sector asegurador corresponden a:

- a) **Reserva de riesgos en curso.** Compuesta por la reserva de primas no devengadas y la reserva por insuficiencia de primas.

Se constituye en respaldo a las obligaciones futuras asumidas en las pólizas vigentes.

En algunos ramos no hay obligación de constituir esta reserva (el régimen contiene los ramos concretos que están exceptuados). *Grosso modo* la excepción aplica para aquellos ramos en los que la naturaleza del seguro está vinculada a la vida.

- b) **Reserva matemática.**

Se constituye para atender las obligaciones asumidas en los seguros de vida individual y otros que la aseguradora debe pagar en forma de renta.

- c) **Reserva de insuficiencia de activos.**

Se constituye para compensar el descalce que pueda surgir entre los flujos activos con los flujos pasivos de la reserva matemática.

- d) **Reserva de siniestros pendientes.** Compuesta por la reserva de siniestros avisados y la reserva de siniestros ocurridos no avisados.

Se constituye para atender el pago de los siniestros, tanto los ya conocidos como aquellos que ya sucedieron pero que aún no son conocidos para la compañía de seguros.

⁵ El texto completo del Decreto 2555 de 2010 se puede consultar en la página de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera URF, www.urf.gov.co

e) Reserva de desviación de siniestralidad.

Se constituye para cubrir riesgos en los que la experiencia de siniestralidad puede causar desviaciones importantes con respecto a lo esperado. Opera para el ramo de riesgos profesionales.

f) Reserva de riesgos catastróficos.

Se constituye para cubrir riesgos de baja frecuencia y alta severidad, tal como es el caso de los terremotos.

Además de establecer qué reservas técnicas deben constituir las aseguradoras, el régimen correspondiente establece los lineamientos generales que se deben seguir para la determinación de las mismas, por ejemplo, en materia de metodologías de cálculo / modelos, ramos, período de cálculo, liberación, tasa de interés técnico a utilizar, etc.

Así mismo, el régimen establece varias facultades a esta Superintendencia referentes a la aprobación y/o desarrollo de temas técnicos tales como: tratamiento de los gastos de expedición en el cálculo de la reserva de primas no devengadas, señalamiento de criterio y procedimiento para el cálculo de la reserva por insuficiencia de primas, establecimiento de la tasa de referencia de mercado para el cálculo de la reserva matemática, parámetros adicionales para la constitución de las reservas de siniestros avisados en determinados casos, definición de las categorías de clasificación de las contingencias del seguro previsional a considerar en la reserva de siniestros avisados del ramo, determinación del modelo de referencia para establecer las variables técnicas asociadas al seguro de terremoto y la determinación de la reserva de riesgos catastróficos, etc.

El artículo 5 del Decreto 2973 de 2013 y el artículo 2.31.5.1.6 del Decreto 2555 de 2010 (modificado por el artículo 2 del mencionado Decreto 2973), señalan el plazo de transición para la plena entrada en vigor del Decreto 2973 y del cálculo de la reserva de riesgos catastróficos. Algunos de estos plazos se encuentran transcurriendo de modo que, en el entre tanto, tal como lo prevé el régimen mencionado, aplica la anterior reglamentación de las reservas técnicas, fundamentalmente la contenida en el Decreto 839 de 1991.

“16. ¿Cuál es el régimen de inversión de las reservas técnicas del sector asegurador en Colombia?”

El régimen de inversiones de las reservas técnicas de las entidades aseguradoras corresponde a los artículos 2.31.3.1.1 y siguientes del Decreto 2555 de 2010. Para el efecto, favor remitirse al Libro 31 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010.

En términos generales, dicho régimen plantea que las reservas técnicas deben estar invertidas permanentemente y en su totalidad en los títulos, dentro de los límites (individuales/por grupos de títulos, en emisores vinculados entre sí o con la entidad aseguradora, de concentración de propiedad accionaria, etc.) y demás condiciones (requisitos de calificación mínima, custodia, inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores RNVE, entre otros) que específicamente prevé la norma.

Entre los títulos que el régimen califica como admisibles para invertir las reservas técnicas se encuentran, entre otros: los de deuda pública, los emitidos por entidades vigiladas por la SFC,

bonos y demás tipos de valores de entidades del sector real, participaciones en fondos de inversión colectiva, fondos de inversión internacionales, acciones, ADR's/GDR's, productos estructurados, fondos de capital privado, depósitos en bancos del exterior, operaciones repo, instrumentos financieros derivados de cobertura, operaciones TTV's, préstamos con garantía en pólizas de seguros de vida, saldos disponibles en caja, bienes raíces productivos, etc.

Así mismo, además de emisores nacionales, también admite el régimen la inversión en títulos de emisores extranjeros, incluidos gobiernos y entidades multilaterales de crédito.

“17. ¿Con qué fundamento o con base en qué estudios se establecieron el régimen de reservas técnicas del sector asegurador y de inversión de las mismas?”

De acuerdo con los numerales 11⁶ y 25⁷ del artículo 189 de la Constitución Política y el artículo 186⁸ del EOSF, la definición del régimen de reservas técnicas y el régimen de inversiones de las entidades aseguradoras está a cargo del Gobierno Nacional.

Pese a la participación activa de esta Superintendencia en la expedición de dicha normativa, es importante señalar que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (en adelante MHCP) fue quien estableció el régimen de reservas técnicas del sector asegurador a través de los Decretos 2954 de 2010⁹ y 2973 de 2013¹⁰

El régimen de inversiones de las reservas técnicas se diseñó de manera paralela al régimen de inversiones de las administradoras de fondos de pensiones (Multifondos – Decreto 2955 de 2010). Con el fin de cumplir los objetivos de seguridad, rentabilidad y liquidez para las inversiones que representan las reservas técnicas, el equipo de Gobierno realizó diversos ejercicios empíricos encaminados a determinar los pesos que dichos factores diferenciadores podrían llegar a tener, teniendo claros los factores diferenciados de los portafolios y el objetivo de rentabilidad que se pretendía alcanzar. Se realizaron modelos del tipo *asset-only*, siguiendo las metodologías de *Markowitz*, *Maximum Draw-Down* y *Black-Litterman*, y del tipo *asset-liability management*. Los ejercicios realizados incluyeron una gran variedad de activos domésticos e internacionales, usaron datos históricos de aproximadamente 10 años y en todos los casos se recurrió al uso de simulaciones para tener en cuenta trayectorias para el retorno de los activos muy diferentes a la que se observaron históricamente.

Para el caso del régimen de reservas técnicas, se trabajó con base en la propuesta presentada por un consultor experto, el cual analizó las experiencias en jurisdicciones con distintos niveles de desarrollo, detallando el estado del arte y las mejores prácticas. Por su parte, la SFC ha tenido a cargo la reglamentación secundaria, conforme a los estándares internacionales,

⁶ Constitución. Art. 189. Num. 11. “Ejercer la potestad reglamentaria, mediante la expedición de los decretos, resoluciones y órdenes necesarios para la cumplida ejecución de las leyes.”

⁷ Constitución. Art. 189. Num. 25. “Organizar el Crédito Público; reconocer la deuda nacional y arreglar su servicio; modificar los aranceles, tarifas y demás disposiciones concernientes al régimen de aduanas; regular el comercio exterior; y ejercer la intervención en las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos provenientes del ahorro de terceros de acuerdo con la ley.”

⁸ EOSF. Art. 186.- Régimen de Reservas Técnicas e Inversiones. Modificado por el art. 43, Ley 795 de 2003. El nuevo texto es el siguiente: “Las entidades aseguradoras y las que administran el Sistema General de Riesgos Profesionales, cualquiera que sea su naturaleza, deberán constituir, entre otras, las siguientes reservas técnicas, de acuerdo con las normas de carácter general que para el efecto expida el Gobierno Nacional.”

⁹ “Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 Y se establece el régimen de inversiones de las reservas técnicas de las entidades aseguradoras y las sociedades de capitalización.”

¹⁰ “Por medio del cual se modifica el Decreto número 2555 de 2010 en relación con el régimen de las reservas técnicas de las entidades aseguradoras y se dictan otras disposiciones.”

experiencias de otros países e investigaciones efectuadas al momento de reglamentar cada tema.

“18. ¿De qué modo el régimen de reservas técnicas, previsto en el Decreto 2973 de 2013, mejora las condiciones de mercado sector asegurador y cómo beneficia al consumidor de seguros?”

El régimen de reservas técnicas establecido en el Decreto 2973 de 2013, traerá consigo las siguientes mejoras en las condiciones del mercado y para el consumidor financiero:

- **Fortalecimiento de requerimientos prudenciales por mejor estimación del riesgo, basados en estándares internacionales:** Con estas instrucciones para el cálculo de las reservas técnicas se logra que su estimación sea acorde con las mejores prácticas internacionales y se incorporen los avances en evaluación del riesgo, como es el caso del ramo de terremoto. Lo anterior garantiza que las reservas sean más acordes con el riesgo asumido, teniendo en cuenta que esto se logra fortaleciendo los requerimientos prudenciales que permiten a las entidades estar en capacidad de honrar las obligaciones contraídas con sus asegurados, previendo incluso escenarios catastróficos para ramos de seguros expuestos a siniestros de alta severidad y de baja frecuencia.
- **Adecuada tarifación y mejor administración de activos por parte de las entidades:** Con la creación de las reservas técnicas por insuficiencia de prima y de insuficiencia de activos se genera una disciplina de mercado respecto de la adecuada tarifación – atribuible a la primera- y la correcta administración de los activos y los pasivos por parte de las entidades aseguradoras. De esta forma, se logra que las entidades dispongan de recursos suficientes para cumplir con las obligaciones adquiridas, con la debida fortaleza financiera.
- **Optimización de recursos en la estrategia de administración de riesgos:** Bajo estas nuevas instrucciones, las entidades aseguradoras pueden emplear mecanismos de transferencia de riesgo que antes no les estaba permitido. En este sentido, las entidades aseguradoras pueden descontar la porción de riesgo a cargo de reaseguradores asociada a la celebración de contratos de reaseguro no proporcional para las reservas técnicas de siniestros pendientes y la cobertura de la pérdida máxima probable en el ramo de terremoto. Esto permite a las entidades definir cuáles son los esquemas de reaseguro que mejor se ajustan a su modelo de negocio y optimizar recursos.
- **Disponibilidad de recursos:** Cambios en la metodología de cálculo, como los introducidos en la reserva de prima no devengada para que se haga póliza a póliza, aseguran la disponibilidad de recursos. Ello representa una ventaja para el consumidor ya que desde el cálculo de la misma, la entidad acredita tener los recursos necesarios para la devolución de la prima correspondiente a la porción no corrida del riesgo, en caso que haya lugar a cancelación de la póliza.
- **Transparencia en esquemas de gastos:** La modificación de la reserva de riesgos en curso garantiza mayor transparencia en los gastos que asume la entidad en su operación. Ello, en la medida en que para efectuar dicho cálculo, las entidades aseguradoras deben adoptar una metodología de asignación de ingresos y egresos a ramos de seguros que incentiva su exactitud. Esta herramienta es útil a su vez para la supervisión de la adecuada tarifación, ajustada a la estructura de negocio propia de cada asegurador.

- **Designación de un responsable de verificar la adecuada gestión del riesgo:** Con este nuevo régimen se crea la figura del Actuario Responsable, quien será el responsable de certificar la suficiencia de las reservas técnicas. Esto contribuye a garantizar la disponibilidad de los recursos con que cuenta la entidad para hacer frente a futuros siniestros. Así mismo, el rol del Actuario se enmarca dentro de la definición de la estrategia de administración de riesgos de la entidad.

“19. ¿Cómo observa esta superintendencia que el resultado técnico del sector enseñe un comportamiento negativo en los últimos periodos?”

En el caso de las aseguradoras colombianas el resultado técnico observado, tanto en el sector de compañías de generales como de vida, ha venido siendo negativo a lo largo de diversos periodos, y en general las tasas combinadas de vida, más altas que las de generales. De manera similar, hay aseguradoras, en ambos sectores, que han mostrado resultados técnicos positivos.

El resultado técnico de una compañía aseguradora suele ser asociado a su “rentabilidad operativa” antes del resultado obtenido en el manejo del portafolio de inversiones, en cuanto refleja, para un período determinado, el balance obtenido entre ingresos y gastos relativos a la actividad puramente aseguradora. Incluye entonces conceptos de ingresos por primas, gastos originados en reclamaciones de siniestros, gastos de reaseguros, gastos de comisiones, gastos administrativos y de personal, entre otros.

Puesto en términos de indicador, el resultado técnico se resume en la razón o tasa combinada, la cual se obtiene de condensar las variables que componen el resultado técnico en la suma de dos elementos básicos, la razón de siniestralidad y la razón de gastos, ambos estimados en función de las primas devengadas (o ganadas) en el período respectivo.

Sin embargo, si bien el resultado técnico, así como la tasa combinada son una aproximación de carácter financiero-técnico del sector asegurador ampliamente reconocidas y utilizadas para examinar el “resultado operativo” antes de considerar las inversiones, es importante recalcar que siendo las entidades aseguradoras inversionistas institucionales, desconocer el rol de sus inversiones es olvidar el enfoque integral del negocio.

Desde el momento mismo de la tarificación, la nota técnica de todos los productos, tanto de vida como de generales, involucra supuestos de rentabilidad de la prima comercial. Esto implica que el monto que recibe el asegurador por asumir un riesgo, tiene involucrado unas expectativas de rendimientos que tendrían las primas en el mercado de capitales. De esta manera, no incluir resultados de las inversiones dentro del análisis financiero de la compañía resulta parcial e inadecuado.

Esto explica que no obstante las pérdidas técnicas que en general se han venido observando, tales resultados no han puesto en riesgo a la industria en la medida en que el comportamiento del portafolio de inversiones ha facilitado también, en general, la obtención de resultados netos positivos.

Con el fin de dar más claridad los inversionistas y a los consumidores financieros sobre esta visión integral del negocio, la Circular Externa 035 de 2015, que reglamenta el Decreto 2973 de 2010, define qué cuentas deben incluirse para definir la reserva técnica de insuficiencia de

prima (RTIP). La RTIP complementa la reserva de prima no devengada en la medida en que calcula que los ingresos sea suficiente para cubrir todos los riesgos y gastos. Se calculará mensualmente para cada ramo y el período de referencia será de dos años.

Dentro de los ingresos que se incluyen para ver el negocio de manera integral están: i) las primas devengadas, ii) los ingresos de contratos de reaseguro proporcional y no proporcional, y iii) ingresos financieros de los activos que respaldan las reservas técnicas del ramo. Los ingresos financieros comprenden Ingresos realizados de los activos a valor razonable e ingresos causados de los activos a costo amortizado. Con esta instrucción, se cambió la Proforma F3000-32 (Formato 290) para que refleje este comportamiento y se observe el comportamiento de la entidad de manera comprensiva e integral.

“20. ¿Qué tipo de vigilancia o seguimiento realiza sobre este particular y explique si considera o no algún tipo de medida para corregir este comportamiento?”

Tal como se señaló en la respuesta a la pregunta anterior, el control del comportamiento de la tasa combinada de las aseguradoras por parte de la SFC se encuentra integrado al proceso de supervisión basado en riesgos adoptado por esta entidad. Esta metodología, denominada Modelo Integral de Supervisión (MIS) se desarrolla para cada compañía, así:

- Conocimiento y entendimiento del negocio. A partir de diversos informes (remitidos por las compañías, obtenidos en visitas de inspección, análisis de la industria, análisis macroeconómicos, etc.) se obtiene conocimiento del negocio, de las actividades que son significativas para la compañía, los riesgos que enfrenta, los controles que ejerce, entre otros.
- Identificación y calificación de riesgos. Con base en la información anterior se identifican los riesgos a los que está expuesta la entidad y se determina el grado en que los mismos pueden afectarla. En esta estimación se considera no sólo en perfil de riesgo de la entidad sino también los controles que ejerce para administrar sus riesgos y el capital disponible para tolerarlos.
- De esta forma se definen los intereses de supervisión y se planea la supervisión a realizar. Esta tarea se hace para el conjunto de entidades, pero las tareas a adelantar (en supervisión in-situ o extra-situ) son individualizadas. En la supervisión extra-situ se lleva a cabo un monitoreo de acuerdo con los intereses de supervisión que se han definido, un monitoreo estructural o de industria –se analizan asuntos como relación de solvencia, liquidez, etc.–, un monitoreo al plan de trabajo con el que se hace seguimiento a acciones de mejora o correcciones requeridas a las compañías y un monitoreo de la información periódica y de controles de ley en donde se verifica el cumplimiento de límites normativos y se verifica la información periódica.
- Con los resultados obtenidos en la supervisión extra-situ e in-situ, además de impartir las órdenes o medidas que se estimen procedentes, se alimenta el proceso de conocimiento y calificación de cada entidad.

La metodología MIS para la supervisión basada en riesgos sigue estándares internacionales y ha sido desarrollada en la SFC con la asesoría permanente del Toronto Centre. Esta metodología, que enfatiza la importancia de un adecuado marco de la gestión operativa, gobierno de riesgos, de la función actuarial y desempeño de las funciones de control, se encuentra en implementación para el sector asegurador.

Ahora bien, de otra parte debemos señalar que la SFC tiene la facultad de aprobar las notas técnicas y la tarifa en el momento en que se autoriza un nuevo ramo a una aseguradora. Las modificaciones posteriores (salvo en los ramos de Pensiones Ley 100 y Previsionales) no requieren autorización de la SFC, aunque, como se mencionó anteriormente, la Superintendencia puede prohibir la utilización de tarifas o suspender la autorización correspondiente, cuando la tarifa no cumpla los requisitos exigidos.

Finalmente, toda vez que la SFC expidió la Circular Externa 035 de 2015 con la cual reglamentó la metodología de asignación de ingresos y egresos a cada ramo, así como los ingresos y egresos a tomar en consideración para el cálculo de la reserva técnica por insuficiencia de prima (Ver Anexo a la pregunta 20 – CE 035 de 2015 y anexo), resulta necesario esperar al periodo de transición e implementación de la misma, para evaluar sus efectos.

“21. ¿Qué observaciones merece por parte de esta superintendencia que por el desempeño técnico negativo del sector, su rentabilidad dependa de los resultados positivos de sus portafolios de inversión?”

Necesariamente el resultado final de una compañía de seguros depende tanto de su resultado técnico como del de su portafolio de inversiones. Pero los *“factores que impulsan la rentabilidad varían considerablemente según el tipo de producto.”*¹¹

Ya se ha anotado como el resultado técnico obtenido no siempre cumple las expectativas planteadas en la tarifa, pues ésta involucra muchas variables que pueden ser altamente cambiantes o con periodos de tiempo que no recogen los de evolución del riesgo, pero no pudiéndose modificar los precios de productos ya comercializados, por lo cual los ajustes de tarifa, necesariamente posteriores, no siempre se ven inmediatamente reflejados en el resultado técnico. (Remitirse a las respuestas para las preguntas No. 19 y 20).

Por su parte, el resultado del portafolio estando ligado al mercado financiero y pudiendo ser éste altamente volátil, también resulta incierto.

En este contexto, un sistema de gestión de riesgos por parte de la compañía y una supervisión también basada en riesgos no desestiman ninguna de las dos áreas en cuanto individual o conjuntamente puedan impactar negativamente a la aseguradora.

Respecto de la supervisión de lo atinente al portafolio de inversiones por parte de la SFC, de manera similar a lo explicado en la pregunta No. 20 respecto de la tasa combinada y su vigilancia, señalamos que aquella también es un área que se incorpora en la evaluación de riesgos de cada entidad y que es integrada al proceso de supervisión MIS. En este caso, la gobernabilidad, los riesgos identificados (plazos, concentración, estructura de productos, liquidez, tasas de interés, etc.), la medición de los mismos y su impacto frente al capital regulatorio, constituyen elementos de evaluación de riesgo del portafolio sobre los cuales se realiza seguimiento de acuerdo con el proceso MIS.

“22. ¿Qué tipo de vigilancia o seguimiento realiza sobre este particular y explique si considera o no algún tipo de medida para corregir este comportamiento?”

¹¹ Swiss Re, Sigma No. 1/2012.

Para esta respuesta, pedimos remitirse a lo establecido en las preguntas relacionadas con el resultado técnico y la tasa combinada, en particular respecto de la pregunta No. 20.

“23. ¿Qué consideraciones tiene esta Superintendencia sobre el hecho que en los principales indicadores de las compañías de seguros a agosto 31 de 2015, del total de seguros de vida y seguros generales el índice combinado sea superior al 100%?”

Para esta respuesta, pedimos remitirse a lo establecido en las preguntas relacionadas con el resultado técnico y la tasa combinada, en particular respecto de la pregunta No. 19.

“24. ¿Qué tipo de vigilancia y control ejerce la Superintendencia Financiera de Colombia sobre los diferentes intermediarios de seguros?”

En principio, debemos precisar que de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 5 del EOSF, son intermediarios de seguros los corredores, agencias y los agentes cuya función consista en la realización de las actividades contempladas en el Capítulo XII de la Parte Primera del mismo cuerpo normativo.

En concordancia con lo anterior, el artículo 2 del Decreto 2605 de 1993, cuyo texto fue reproducido en el artículo 2.30.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010, establece: *“La actividad de intermediación de seguros y reaseguros está reservada a las sociedades corredoras de seguros, a las sociedades corredoras de reaseguros, a las agencias colocadoras de seguros y a los agentes colocadores de pólizas de seguro, de acuerdo con su especialidad. La actividad de los intermediarios de seguros y reaseguros no inhabilita a las entidades aseguradoras para aceptar y ceder riesgos directamente, sin intervención de los intermediarios”.*

Una vez realizadas las anteriores aclaraciones, nos permitimos atender su interrogante respecto de cada uno de los intermediarios antes citados:

24.1. Corredores de seguros

Sobre el particular se considera oportuno resaltar que el artículo 1348 del Código de Comercio establece *“[l]as sociedades que se dediquen al corretaje de seguros estarán sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria (hoy SFC¹²) y deberán tener un capital mínimo y una organización técnica y contable, con sujeción a las normas que dicte al efecto la misma Superintendencia”.* Siendo la disposición antes transcrita reproducida en el numeral 2 del artículo 40 del EOSF.

A su vez, el numeral 2 del artículo 325 del EOSF, modificado por el artículo 72 de la Ley 795 de 2013, establece que corresponde a la SFC la vigilancia e inspección de los corredores de seguros, facultad que es reiterada por el artículo 11.2.1.6.1 del Decreto 2555 de 2010, en el cual se establece:

“Corresponde a la Superintendencia Financiera de Colombia, ejercer la inspección y vigilancia de las entidades previstas en el numeral 2 del artículo 325 del Decreto 663 de 1993, y las normas que lo modifiquen o adicionen, las entidades y

¹² En virtud de lo dispuesto por el artículo 1 del Decreto 4327 de 2005, se fusionó la Superintendencia Bancaria de Colombia en la Superintendencia de Valores, denominándose Superintendencia Financiera de Colombia. Por lo tanto, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 93 del mismo decreto, a partir de la entrada en vigencia de ese ordenamiento legal, todas las referencias que hagan las disposiciones legales vigentes a la Superintendencia Bancaria de Colombia o a la Superintendencia de Valores, se entenderán efectuadas a la Superintendencia Financiera de Colombia.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

actividades previstas en el numeral primero del párrafo tercero del artículo 75 de la Ley 964 de 2005 y las normas que modifiquen o adicionen dichas disposiciones.

“En todo caso, la Superintendencia Financiera de Colombia, ejerce inspección y vigilancia respecto de todos aquellos que al 25 de noviembre de 2005, se encontraran sujetos a la inspección y vigilancia de la Superintendencia de Valores o de la Superintendencia Bancaria, así como respecto de quienes determine la ley o el Gobierno Nacional”.

En este sentido, este Organismo vigila e inspecciona a los corredores de seguros, por lo cual supervisa aspectos relativos al ser y al hacer de las respectivas instituciones, esto es, lo relacionado con su constitución, funcionamiento y el desarrollo de las actividades que les han sido autorizadas, para lo cual cuenta con las funciones y facultades consagradas en el artículo 326 del EOSF, y el sistema especial de remisión consagrado en el artículo 213 del mismo Estatuto.

24.2. Agentes y agencias de seguros

En lo que respecta a los agentes y agencias de seguros, los mismos no se encuentran sujetos a la supervisión de esta Superintendencia. Lo anterior, teniendo en cuenta la derogatoria efectuada por el párrafo 5 del artículo 75 de la ley 964 del 2005 de la expresión “y agencias colocadoras de seguros” contenida en el literal a del numeral 2, del artículo 325 del EOSF y el párrafo 2 del mismo artículo el cual señalaba lo siguiente: “se encuentran sujetos a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Bancaria los agentes de seguros de que trata el numeral 2 del artículo 5 del presente estatuto,” normas que sometían a dichos intermediarios de seguros a la vigilancia de esta entidad.

En consonancia con lo anterior, es importante anotar que de acuerdo con el inciso 2 del artículo 101 de la Ley 510 de 1999, se asignaron funciones de control a las compañías de seguros y sociedades de capitalización respecto de las agencias de seguros.

La norma precitada dispone: “En virtud del carácter de representación de una o varias compañías de seguros o sociedades de capitalización que tienen las agencias y los agentes de seguros, se entiende que no podrán ejercer su actividad sin contar con la previa autorización de dichas entidades, autorización que puede ser revocada por decisión unilateral. En consecuencia, serán tales compañías y sociedades quienes deben velar por que las agencias y agentes que las representan cumplan con los requisitos de idoneidad y porque se dé cumplimiento al régimen de inhabilidades e incompatibilidades a que se encuentran sujetos y responderán solidariamente por la actividad que éstos realicen, de acuerdo con la delegación que la ley y el contrato les hayan otorgado” (Ver Anexo pregunta 24 – Ley 510 de 1999).

Con referencia en el texto del precepto en mención y atendiendo que el propósito del legislador al asignar las labores de control a las aseguradoras y capitalizadoras consistió en “(...) racionalizar la supervisión estatal de los intermediarios de seguros y reafirmar el principio de la autonomía gerencial propio de las aseguradoras (...)” que permitiera “(...) a la Superintendencia depurar la supervisión sobre los corredores de seguros, únicos intermediarios que a la luz de lo previsto en el Código de Comercio y en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero son

independientes de las compañías y de los tomadores (...)"¹³, en su oportunidad la Superintendencia Bancaria expidió la Circular Externa 087 de 2000, mediante el cual se precisó que:

"(...) a partir del año 2001 las agencias y agentes de seguros no estarán sujetos al cumplimiento de las obligaciones derivadas del control y vigilancia que sobre ellos ejerce esta entidad en virtud del inciso segundo del artículo 11 de la Ley 35 de 1993 y del artículo 7° del Decreto 2605 del mismo año."

"En consecuencia, a partir del 1° de enero de 2001 las agencias y agentes de seguros no estarán obligados a realizar ningún reporte de información a esta Superintendencia, tales como remisión de actas de asambleas, juntas directivas, estados financieros notas a los mismos, entre otros, por cuanto la supervisión de tales entes corresponde a las compañías de seguros y de capitalización en los términos de la ley anotada".

"25. Qué investigaciones han sido adelantadas en qué estado se encuentran y qué sanciones se han impuesto en contra de los diferentes intermediarios de seguros en los últimos 10 años? Reportar por empresa las razones que llevaron a la SFC a imponer la sanción y los detalles de la misma."

La Delegatura para Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros de esta Superintendencia ha adelantado investigaciones administrativas tendientes a establecer posibles irregularidades por parte de los intermediarios de seguros, las cuales han llevado a imponer las siguientes sanciones en los últimos 10 años:

Año 2006

CORREDORES DE SEGUROS ASOCIADOS S.A. Mediante Resolución 906 del 1 de junio de 2006 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$6.500.000 por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1348 del EOSF, en concordancia con el numeral 1.2. Capítulo III, Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), bajo el entendido que la corredora de seguros presentó defecto en el capital mínimo para junio y diciembre de 2003 y junio de 2004. No se interpuso recurso.

UNIMOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 1047 del 22 de junio de 2006, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$1.500.000 por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 2, artículo 40 del EOSF, en concordancia con el artículo 1348 del Código de Comercio y numeral 1.2 del Capítulo III del Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), por presentar defecto en el capital mínimo para junio de 2003 y para junio y diciembre de 2004. Adicionalmente, es procedente señalar que mediante Resolución 2185 del 30 de noviembre de 2006 esta entidad de control no accedió a la solicitud de inaplicación por excepción de inconstitucionalidad y de revocatoria directa de la Resolución 1047 del 22 de junio de 2006 en la cual se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$1.500.000.

FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 2219 del 5 de diciembre de 2006, confirmada mediante Resolución 1074 del 4 de julio de 2008, se impuso sanción

¹³ Ponencia para segundo debate del proyecto de Ley 149 de 1997-Senado, citado en el concepto 2003037995-1. Febrero 27 de 2004.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

pecuniaria por valor de \$4.000.000 por incumplimiento en el numeral 2, artículo 40 del EOSF; artículo 1348 del Código de Comercio y numeral 1.2 del Capítulo III del Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), por presentar defecto en el capital mínimo para el 31 diciembre de 2004 y 30 de junio de 2005.

Año 2007

CORREDORES DE SEGUROS S.A. COLAMSEG. Mediante Resolución 2067 del 26 de noviembre de 2007, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$1.000.000 por incumplimiento en el numeral 2, artículo 40 del EOSF; artículo 1348 del Código de Comercio y numeral 1.2 del Capítulo III del Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), por presentar defecto en el capital mínimo para diciembre 31 de 2004 y junio 30 de 2005. No se interpuso recurso.

Año 2008

INNOVADORA DE SEGUROS CORREDORA DE SEGUROS S.A. Mediante Resolución 518 del 2 de abril de 2008, modificada mediante Resolución 1551 del 13 de octubre de 2009, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$1.500.000 por incumplimiento en el numeral 2 del artículo 40 del EOSF; artículo 1348 del Código de Comercio y numeral 1.2 del Capítulo III del Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), por presentar defecto en el capital mínimo para junio 30 y diciembre 31 de 2005 y junio 30 de 2006.

CREAR PROGRESO S.A. CORREDORES DE SEGUROS S.A. Mediante Resolución 771 del 16 de mayo de 2008, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$700.000 por incumplimiento en el artículo 1348 del Código de Comercio; artículo 40 del EOSF y numeral 1.2 del Capítulo III del Título VI de la Circular Básica Jurídica (vigente para la época de los hechos), por presentar defecto en el capital mínimo para junio 30 de 2005. No se interpuso recurso.

SERVISEGUROS S.A., CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 1238 del 30 de julio de 2008, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$1.000.000 por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.2 del Capítulo III del Título VI de la Circular 007 de 1996; artículo 1348 del Código de Comercio y artículo 40 del EOSF, por presentar defecto en el capital mínimo para junio y diciembre de 2006 y junio de 2007. No se interpuso recurso.

FORTIUS S.A., CORREDORES DE SEGUROS. Mediante resolución 1424 del 5 de septiembre de 2008, confirmada mediante resolución 2062 del 31 de diciembre de 2009, se impuso sanción pecuniaria por valor de \$250.000 por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.2 del Capítulo III del Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), artículo 1348 del Código de Comercio y artículo 40 del EOSF, por presentar defecto en el capital mínimo para el 30 de junio de 2006.

UNIMOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 1783 del 12 de noviembre de 2008 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$2.000.000 por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.2 del Capítulo III del Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos); artículo 1348 del Código de Comercio y artículo 40 del EOSF, por presentar defecto en el capital mínimo para diciembre de 2005, diciembre de 2006 y junio de 2007. No se interpuso recurso.

Año 2009

UNIMOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 546 del 28 de abril de 2009, confirmada mediante Resolución 1391 del 12 de julio de 2010, se impuso un llamado de atención por incumplimiento en lo dispuesto en el artículo 97, numeral 5 del EOSF, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 5 del subnumeral 5.3.2 del Título I del Capítulo VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), toda vez que omitió el deber legal de realizar la transmisión de los estados financieros con corte a 30 de junio de 2006.

PWS COLOMBIA CORREDORES DE RESASEGUROS S.A., Mediante Resolución 1484 del 30 de septiembre de 2009 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$3.000.000, por incumplimiento en lo dispuesto en el numeral 1 Capítulo IX de la Circular externa 100 de 1995, pues no transmitió los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2007 antes del 20 de enero de 2008. No se interpuso recurso.

UNIMOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 1485 del 30 de septiembre de 2009, confirmada mediante resolución 1955 del 6 de octubre de 2010, se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$2.000.000 por incumplimiento en lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 40 del EOSF; artículo 1348 del Código de Comercio y numeral 1.2 del Capítulo III del Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), por presentar defecto en el capital mínimo a diciembre de 2007.

Año 2010

PROMOTEC SA. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 2076 del 21 de octubre de 2010 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$287.000 por incumplimiento en lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 40 del EOSF; artículo 1348 del Código de Comercio y numeral 1.2 del capítulo III del Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), por presentar defecto en el capital mínimo para el 30 de junio de 2009. No se interpuso recurso.

Año 2011

INNOVADORA DE SEGUROS CORREDORA DE SEGUROS S.A. Mediante Resolución 251 del 18 de febrero de 2011 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$574.000 por incumplimiento en lo dispuesto en el numeral 2, artículo 40 del EOSF; artículo 1348 del Código de Comercio y numeral 1.2 del capítulo III del Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), por presentar defecto en el capital mínimo al 30 de junio de 2010.

PWS COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS S.A., Mediante Resolución 252 del 18 de febrero de 2011, se impuso un llamado de atención por incumplimiento en lo dispuesto en el Decreto 089 de 2008, artículo 97, numeral 5 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, Título I, Capítulo VI, numeral 5, subnumeral 5.3.2., toda vez que no remitió la información solicitada debido a una interpretación errada de la norma. No se interpuso recurso.

C & E CONSOCIAL & ENFASEGUROS S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 311 del 1 de marzo de 2011 se impuso un llamado de atención por incumplimiento en lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 40 del (vigente para la época de los hechos), artículo 1348 del Código de Comercio y numeral 1.2 del capítulo III del Título VI de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos), por presentar defecto en el capital mínimo para el corte del 30 de junio de 2010. No se interpuso recurso.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PWS COLOMBIA CORREDORES DE REASEGUROS S.A., Mediante resolución 409 del 16 de marzo de 2011, se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$678.000 por incumplimiento en lo dispuesto en el los artículo 1 y 2 del Decreto 1866 de 1992, por presentar defecto en el capital mínimo para el corte del 30 de junio de 2009. No se interpuso recurso.

Año 2012

PROMOTEC S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 2043 del 6 de diciembre de 2011 se impuso un llamado de atención por incumplimiento en lo dispuesto en el numeral 1.3 del Capítulo II del Título I de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos) y el literal l) del artículo 72 del EOSF, toda vez que al presentar defecto en el capital mínimo requerido, la sociedad procedió a realizar una emisión y colocación de acciones sin autorización de la SFC. No se interpuso recurso.

Año 2013

JLT RE COLOMBIA CORREDORES COLOMBIANOS DE REASEGUROS S.A. Mediante Resolución 1041 del 7 de junio de 2013, se impuso un llamado de atención por incumplimiento a lo establecido en el numeral 2 del artículo 44 del EOSF, pues no acreditó el capital mínimo, presentando defecto de capital para el corte de 30 de junio de 2011. No se interpuso recurso.

MULTINACIONAL S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 1699 del 13 de septiembre de 2013 se impuso un llamado de atención por no posesión oportuna del Defensor del Consumidor Financiero, incumpliendo lo ordenado por el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 en concordancia con el artículo 2.34.2.1.1 del Decreto Único 2555 de 2010. No se interpuso recurso.

UNIMOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 1700 del 13 de septiembre de 2013 se impuso un llamado de atención por no posesión oportuna del Defensor del Consumidor Financiero, incumpliendo lo ordenado por el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 en concordancia con el artículo 2.34.2.1.1 del Decreto Único 2555 de 2010. No se interpuso recurso.

AVIA CORREDORES DE SEGUROS S.A. Mediante Resolución 1702 del 13 de septiembre de 2013 se impuso un llamado de atención por no posesión oportuna del Defensor del Consumidor Financiero, incumpliendo lo ordenado por el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 en concordancia con el artículo 2.34.2.1.1 del Decreto Único 2555 de 2010. No se interpuso recurso.

INNOVADORA DE SEGUROS CORREDORA DE SEGUROS S.A. Mediante Resolución 1703 del 13 de septiembre de 2013 se impuso una sanción pecuniaria por valor \$15.000.000 por no posesión oportuna del Defensor del Consumidor Financiero, incumpliendo lo ordenado por el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 en concordancia con el artículo 2.34.2.1.1 del Decreto Único 2555 de 2010.

Es procedente señalar que esta Entidad mediante Resolución 2067 del 13 de noviembre de 2013, rechazó el recurso de apelación presentado por la corredora de seguros por no cumplir con el lleno de los requisitos legales contemplados en el artículo 52 del Código Contencioso Administrativo. (Vigente para la época de los hechos).

B.F.R. S.A. SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS. Mediante Resolución 1704 del 13 de septiembre de 2013, confirmada mediante resolución 220 del 11 de febrero de 2014, se impuso un llamado de atención por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 40 del EOSF, toda vez que no acreditó el capital mínimo requerido para efectuar actividades propias de las sociedades corredoras de seguros y por tanto registró un defecto frente al capital mínimo exigido.

MULTINACIONAL S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 2338 del 23 de diciembre de 2013, confirmada mediante resolución 1991 del 6 de noviembre de 2014, se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$20.000.000 por incumplimiento en lo dispuesto en el numeral 1 del capítulo IX del subnumeral 1.4 del capítulo VIII; el numeral 2.4 del capítulo IX de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 (vigente para la época de los hechos) y el inciso 1 del artículo 97 del EOSF y el artículo 2 del Decreto 089 de 2008.

Año 2014

PROMOTORA INTEGRAL DE SEGUROS PRINSE S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 1655 del 23 de septiembre de 2014, confirmada mediante Resolución 1271 del 16 de septiembre de 2015, se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$189.579.565 por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 40 del EOSF; artículos 99 y 1347 del Código de Comercio y el artículo 3 de los Estatutos Sociales de la sociedad, toda vez que Prinse S.A., actuó como intermediaria de Afiancol S.A., con el fin de celebrar contratos de fianza con la Compañía Energética del Tolima S.A. E.S.P., así como la modificación a los mismos, actividad con la cual recaudó el valor establecido para estos contratos por Afiancol S.A.. De esta manera, se evidenció que la sociedad corredora excedió el objeto social exclusivo para el cual se encuentra autorizada por el numeral 1 del artículo 40 del EOSF.

B.F.R. S.A. SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS. Mediante Resolución 1917 del 24 de octubre de 2014, confirmada mediante Resolución 1340 del 28 de septiembre de 2015, se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$2.000.000 por incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1348 del Código de comercio y el numeral 2 del artículo 40 del EOSF, pues la corredora de seguros presentó defecto en el capital mínimo para junio y diciembre de 2012 junio de 2013.

Año 2015

PROSEGUROS CORREDORES DE SEGUROS S.A. Mediante Resolución 980 del 10 de julio de 2015 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$5.073.070 por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 40 del EOSF y artículo 1347 del Código de Comercio, pues la corredora protocolizó una reforma estatutaria en la cual indicaba una modificación a su objeto social, incluyendo la posibilidad de ofrecer fianzas, promover su celebración y obtener la renovación a título de intermediaria entre el tomador y la afianzadora. A la fecha se encuentra en trámite el recurso de apelación.

FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS. Mediante Resolución 1671 del 2 de diciembre de 2015 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$6.946.050 por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 40 del EOSF y artículo 1347 del Código de Comercio, toda vez que actuó como intermediaria para la modificación de contratos de fianza celebrados con el Fondo de Empleados de la Compañía General de Aceros - Fonega, actividad con la cual recaudó el valor establecido para estos contratos. De esta manera, se evidenció que la sociedad corredora excedió el objeto social exclusivo para el cual se encuentra autorizada por

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

el numeral 1 del artículo 40 del EOSF. A la fecha se encuentra en trámite el recurso de apelación.

Adicionalmente, los procesos sancionatorios a los que se hace referencia a continuación y que se están adelantando actualmente en la Delegatura para Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros de esta Superintendencia, constituyen información sujeta a reserva frente a la cual procedemos a hacer el correspondiente traslado advirtiendo la ya mencionada reserva de la misma y la prohibición de ser divulgada en los términos del artículo 27 de la Ley 1755 de 2015 ya referido en preguntas anteriores.

Procesos sancionatorios en curso (sujetos a reserva)

TECSEGUROS S.A. Solicitud de explicaciones realizada por defecto en el capital mínimo a 30 de junio de 2013, por presunto incumplimiento del numeral 2 del artículo 40 del EOSF, en concordancia con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 del Capítulo III del Título VI del numeral 1.2. (vigente para la época de los hechos). Actualmente se encuentra en evaluación la sanción correspondiente.

Información adicional otras delegaturas

Una vez revisada la base de datos de sanciones publicada en la página web de la SFC, se observa que algunos intermediarios de seguros han sido sancionados por parte de otras delegaturas de esta Superintendencia así:

UNIMOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS, Mediante Resolución 1296 del 26 de julio de 2006 se impuso un llamado de atención toda vez que durante el tercer y cuarto trimestre del año 2003, no realizó el reporte mensual de ausencia de operaciones sospechosas, conducta con la cual se incumplió lo previsto en la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 del Título I del Capítulo XI del el subnumeral 3.2.2. del numeral 3, en desarrollo del artículo 10 de la Ley 526 de 1999, en concordancia con el artículo 326, numeral 3, literal a) del EOSF.

SERVISEGUROS S.A. CORREDORES DE SEGUROS, Mediante Resolución 1406 del 15 de agosto de 2006, confirmada mediante Resolución 1825 del 13 de octubre de 2006 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$30.000.000 por violación de las siguientes disposiciones: Numeral 3 artículo 102 y literal g) del numeral 3 del artículo 326 del EOSF; la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 Título I del Capítulo XI subnumeral 2.4.1.1; Título I del Capítulo X subnumeral 1.4 y Circular Externa 007 de 2005.

CORAZA S.A. CREASEGUROS CORREDORES, Mediante Resolución 1407 del 15 de agosto de 2006 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$30.000.000 por violación de las siguientes disposiciones: Numeral 3 artículo 102 y literal g) del numeral 3 del artículo 326 del EOSF; la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 del Título I del Capítulo XI subnumeral 2.4.1.1; Título I del Capítulo X subnumeral 1.4 y la Circular Externa 007 de 2005.

UNIMOS S.A. CORREDORES DE SEGUROS, Mediante Resolución 1417 del 16 de agosto de 2006 confirmada mediante Resolución 875 del 13 de junio de 2007 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$15.000.000 por violación de las siguientes disposiciones: Numeral 3 del artículo 102 y literal g) del numeral 3 del artículo 326 del EOSF; la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 del Título I del capítulo XI subnumeral 2.4.1.1; Título I del Capítulo X subnumeral 1.4 y la Circular Externa 007 de 2005.

FORTIUS S.A. CORREDORES DE SEGUROS, Mediante Resolución 82 del 21 de enero de 2008, confirmada mediante Resolución 1267 del 21 de agosto de 2009 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$15.000.000 por incumplimiento a lo previsto en el inciso 1 del numeral 3 del artículo 102 del EOSF, en concordancia con lo previsto en la Circular Básica Jurídica 007 de 1996 del Título I del Capítulo XI del inciso 1 del numeral 2.4.1.1., en cuanto a la no designación del Oficial de Cumplimiento (funcionario responsable) de verificar los procedimientos específicos para la prevención del riesgo de lavado de activos.

TELEBROKER CORREDORES DE SEGUROS S.A. EN LIQUIDACIÓN, Mediante Resolución 1632 del 10 de octubre de 2008 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$10.000.000 por incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 102, numeral 2, literal a) del EOSF; Circular Básica Jurídica 007 de 1996 del Título I del Capítulo XI, del Anexo I, viñeta 3 subnumeral 1.2.9 del numeral 2.3.1.1.3 de los literales A, B, E. por incumplimiento al Sistema Integral en la Prevención del Lavado de Activos –SIPLA-.

SERVISEGUROS S.A. CORREDORES DE SEGUROS, Mediante Resolución 1924 del 28 de noviembre de 2008 se impuso un llamado de atención por incumplimiento a lo dispuesto en los numerales 3.1 y 3.2 de la Carta Circular 086 del 21 de diciembre de 2007 por incumplimiento al Sistema de Administración del Riesgo para el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo –SARLAFT -.

MULTINACIONAL S.A. CORREDORES DE SEGUROS, Mediante Resolución 1955 del 2 de diciembre de 2008 se impuso un llamado de atención por incumplimiento a lo dispuesto en los numerales 3.1 y 3.2 de la Carta Circular 086 de 21 de diciembre de 2007 (SARLAFT) y de la Carta Circular 061 de 14 de diciembre de 2007.

CORREDORES DE SEGUROS DEL VALLE S.A., Mediante Resolución 972 del 2 de julio de 2009 se impuso un llamado de atención por incumplimiento lo previsto en el numeral 3.1. de la Carta Circular 086 del 21 de diciembre de 2007, al remitir el 28 de febrero de 2008 de manera extemporánea la información que debió enviar a más tardar el 1° de febrero de 2008, con corte a 31 de diciembre de 2007, y al no remitir copia o extracto del acta de junta directiva ordenado mediante el oficio radicado con el número 2008011340-000-000 del 21 de febrero de 2008, solicitando adicionalmente su lectura, en cumplimiento de lo previsto en el numeral 3 del artículo 74 del EOSF.

BICKENBACH + VIEITES S.A., Mediante Resolución 1175 del 6 de agosto de 2009, confirmada mediante Resolución 1603 del 6 de agosto de 2010 se impuso una sanción pecuniaria por valor de \$10.000.000 por incumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 007 de 1996 (Sistema para la prevención y control de lavado de activos — SIPLA (vigente para la época de los hechos), Título I del Capítulo XI de los subnumerales 2.1.1., 2.1.3., 2.1.6., 2.1.8., 2.1.9., 2.1.10., 2.1.12., y 2.1.13., del numeral 2.1., por cuanto según el hallazgo de la Comisión de Visita, la entidad vigilada no consagra dentro de las políticas, las previsiones indicadas en los anotados subnumerales, normas que exigen de manera clara e inequívoca los presupuestos bajo los cuales debe estructurarse la política que adopten las entidades para prevenir y controlar el riesgo de lavado de activos.

“26. Qué normatividad sobre vigilancia y control de agencias y agentes de seguros por parte de la SFC se entendió derogada en virtud de los dispuestos por el parágrafo 5° del artículo 75 de la ley 964 de 2005?”

Sobre el particular, nos permitimos informarle que las disposiciones que regulaban a las agencias asimiladas a corredoras fueron tácitamente derogadas con la entrada en vigencia de la Ley 964 de 2005, siendo para el caso oportuno precisar que dentro de las citadas disposiciones se encuentran los artículos 6, 7, 8, 9, 11 y 14 del Decreto 2605 de 1993, hoy incorporados en los artículos 2.30.1.2.1 al 2.30.1.2.4 y 2.30.1.2.5 del Decreto 2555 de 2010, los cuales desarrollaban los presupuestos para el ejercicio de la supervisión sobre los agentes y agencias de seguros y capitalización, así como la facultad sancionatoria de la Superintendencia Bancaria sobre los intermediarios no sujetos a control y vigilancia, en atención a las reglas establecidas en el inciso 2 y el parágrafo 3 del artículo 11 de la Ley 35 de 1993.

“27. ¿Qué procedimientos y lineamientos ha establecido la SFC para que las compañías aseguradoras ejerzan la debida diligencia vigilancia y control sobre los agentes y agencias de seguros que trabajan para ellas?”

Adicional a las aclaraciones formuladas en el numeral 24.2 de la pregunta No. 24, le informamos que la SFC expidió la Circular Externa 050 de 2015 (Anexo pregunta No. 27), mediante la cual se modifican varios capítulos de la Circular Básica Jurídica relacionados con la intermediación de seguros, desarrollando los siguientes lineamientos en cabeza de las entidades aseguradoras que fortalecen los requisitos para el control que deben ejercer las aseguradoras sobre sus agentes y agencias:

- a) **Control de la idoneidad de personas naturales autorizadas para la colocación de seguros:** Antes de autorizar a una persona comercializar productos de seguros, las entidades aseguradoras deberán cerciorarse del cumplimiento de los requisitos de idoneidad establecidos en la Circular Externa 50 de 2015. Para tal efecto deben establecer procedimientos para garantizar el cumplimiento de los requisitos de acreditación de idoneidad y el régimen de inhabilidades e incompatibilidades que exigen las normas vigentes. Además, cuando las entidades aseguradoras dicten los cursos de formación dichas políticas deben cubrir temas relacionados con (i) la actualización y renovación del contenido de los cursos y sus metodologías de evaluación, (ii) la pertinencia del contenido, (iii) la objetividad e imparcialidad y confidencialidad de los métodos de evaluación y (iv) el adecuado manejo de conflictos de interés relacionados con el diseño, implementación y evaluación de la capacidad técnica de las personas naturales que ejerzan la intermediación de seguros.
- b) **Centralización de la capacitación:** Las entidades aseguradoras deberán determinar una única área responsable del proceso de acreditación y homologación de idoneidad de las personas autorizadas para adelantar actividades de intermediación de seguros. De esta manera, se evita la posibilidad de falsificar o descentralizar irresponsablemente dichas acreditaciones.
- c) **Código de ética:** Las entidades aseguradoras deberán diseñar un código de ética aplicable a sus intermediarios de seguros, que incorporen al menos lo siguiente:
 - El procedimiento y los criterios de evaluación de la capacidad profesional de las personas naturales que ejerzan labores de intermediación de seguros, vinculadas a la entidad aseguradora, a las agencias de seguros o a los agentes de seguros.
 - Las conductas y prohibiciones a las cuales deben sujetarse las personas vinculadas a la entidad aseguradora, a las agencias de seguros o a los agentes de seguros.
 - El régimen legal de inhabilidades aplicable a los agentes y agencias.

- Los mecanismos mediante los cuales la entidad velará por el cumplimiento del deber de información.
 - Políticas y procedimientos aplicables al incumplimiento del código de ética y conducta que impliquen la adopción de sanciones contractuales por parte de la entidad aseguradora respecto de un agente o agencia de seguros. Estas políticas y procedimientos deben garantizar que la entidad aseguradora cuenta con los mecanismos y facultades suficientes respecto de los agentes o agencias para dar por terminada la vinculación de la persona infractora y actualizar dicha información en su sitio web y el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros, mecanismos que se explican más adelante.
- d) **Publicación en página web de agencias y agentes autorizados para la colocación de seguros:** En línea con lo establecido en el art. 2.30.1.2.5 del Decreto 2555 de 2010, las entidades aseguradoras deberán publicar en un lugar de fácil acceso en su página web, un listado de las personas naturales y jurídicas que colocan pólizas de seguros, vinculados bajo cualquier tipo de relación contractual a la entidad aseguradora o a un intermediario de seguros autorizado para comercializar sus productos.
- e) **Publicidad en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros:** Las entidades aseguradoras y los corredores de seguros deberán habilitar un enlace que permita consultar, a través del sitio web de la SFC, la información acerca de los intermediarios de seguros y personas autorizadas por aquellas entidades para colocar productos de seguros, en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros (SUCIS), administrado por la SFC. El objetivo del SUCIS será el de proporcionar a los consumidores financieros información actualizada y relevante sobre las personas que desempeñan la colocación de seguros en entidades aseguradoras o como intermediarios de seguros. En el SUCIS, las entidades deberán publicar información relevante para el consumidor, como nombre, cédula, tipo de intermediario, ramos autorizados, status de idoneidad, entre otros.
- f) **Control en la información suministrada al consumidor financiero:** Las entidades aseguradoras deben velar porque las personas naturales involucradas en la comercialización de seguros suministren previamente a la celebración del contrato de seguro, la siguiente información, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna, la siguiente información:
- Los derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro y de las condiciones particulares.
 - El alcance de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías de los productos de seguros ofrecidos.
 - El alcance de los servicios de intermediación
 - Los costos del producto y su comercialización, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009.
 - La forma de vinculación contractual del intermediario con la entidad aseguradora y su estado de inscripción en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros.
 - La responsabilidad que como intermediario le corresponde frente al consumidor financiero.
 - La autorización otorgada por la entidad aseguradora para comercializar el producto de seguros ofrecido.
 - El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.
- g) **Documentación que soporte el cumplimiento de obligaciones regulatorias.** Las entidades aseguradoras deberán documentar el cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Circular Externa 050 de 2015 y tener dicha información a disposición de la SFC.

“28. ¿Qué reformas regulatorias y administrativas para evaluar la experiencia e idoneidad profesional de los diferentes intermediarios de seguros se han implementado por parte de esta superintendencia?”

Un tema primordial en la Circular Externa 50 de 2015 referida, radica en el establecimiento de requisitos de idoneidad para los intermediarios de seguros. Para la SFC es de vital importancia que las personas que comercialicen seguros tengan una adecuada preparación académica comprobable y una trayectoria profesional adecuada.

La circular establece que se debe acreditar la idoneidad de cualquier persona natural (i) que tenga cualquier tipo de relación contractual (comercial, laboral, o de cualquier otra naturaleza) con una entidad aseguradora, un corredor de seguros, una agencia de seguros o con un agente de seguros y (ii) que ejerza la colocación de seguros, entendida como el conjunto de actividades de asesoría y acompañamiento en la adquisición de productos de seguros.

Debe tenerse en cuenta que estos requisitos no serán aplicables a los intermediarios que comercialicen exclusivamente seguros del ramo de riesgos laborales, quienes deben atenerse a lo establecido en el Decreto 1637 de 2013. Sin embargo, cuando un intermediario de seguros de riesgos laborales comercialice cualquier otro ramo, deberá cumplir con lo establecido en dicha normativa.

Para demostrar la idoneidad, las personas naturales que se dediquen a la colocación de seguros en agencias de seguros o como agentes, deberán acreditar ante las entidades aseguradoras:

- a) **Capacidad técnica:** Las entidades aseguradoras deberán cerciorarse de que las personas que colocan seguros cuenten con los conocimientos mínimos necesarios para la intermediación en los ramos autorizados a éstas y que dichos conocimientos se actualicen de manera periódica.

En línea con lo anterior, aquellas deben demostrar ante la entidad aseguradora que cuentan con capacidad técnica a través de: (i) la realización de un curso de formación y la aprobación de exámenes de conocimiento, que desarrollen y evalúen como mínimo el contenido previsto en la norma o (ii) la acreditación de experiencia.

Para acreditar la capacidad técnica, vía curso de formación, las personas deberán aprobar un curso que comprenda como mínimo los siguientes temas:

- Aspectos básicos del contrato de seguros;
- Régimen aplicable a los ramos de seguros;
- Aspectos básicos de administración de riesgos;
- Aspectos de SARLAFT, relacionados con la intermediación de seguros;
- Aspectos relevantes de protección al consumidor financiero y atención al cliente.

Para efectos de la acreditación de experiencia, en línea con lo establecido en el artículo 2.30.1.1.3 del Decreto 2555 de 2010, aquellas personas que durante al menos dos años hayan: (i) desempeñado funciones de dirección o administración en entidades del sector asegurador; (ii) prestado asesorías durante el mismo término en el sector asegurador, relacionadas con la intermediación de seguros; o (iii) desempeñado funciones relacionadas con el objeto social de las entidades aseguradoras, pueden hacer valer dicha experiencia para efectos de la acreditación de su capacidad técnica. Dicha experiencia debe ser demostrada y documentada por la persona y comprobada por la entidad aseguradora, según los criterios que para tal efecto ésta defina. No obstante lo anterior, estas personas estarán sujetas al deber de efectuar un curso de actualización cada cuatro años.

- b) **Capacidad profesional.** Las entidades aseguradoras deberán velar por que las personas ejerzan la intermediación de seguros de acuerdo con las sanas prácticas comerciales, financieras y de seguros. En cumplimiento de este deber, las entidades aseguradoras deberán evaluar, como mínimo, los antecedentes judiciales, administrativos, laborales y disciplinarios de cada persona, de manera previa a su vinculación o al momento de efectuar la actualización de su capacidad técnica.

“29. ¿Qué deberes y requisitos de información tienen los intermediarios de seguros con los consumidores financieros al momento de ofrecer y/o mediar en la celebración de un contrato de seguros?”

Los corredores de seguros, como entidades sujetas a la vigilancia y control de la SFC, deben acatar lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, en cuyo Título I se establece el *Régimen de Protección al Consumidor* en el cual se presentan, entre otros, los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas (artículo 3), las obligaciones especiales de las entidades vigiladas (artículo 7), el Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC (artículo 8), el contenido mínimo de información al consumidor financiero (artículo 9), oportunidad de la información al consumidor financiero (artículo 10). (Ver anexo pregunta 29 – Ley 1328 de 2009).

Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 97 del EOSF, deben “(...) *suministrar a los usuarios de los servicios que prestan la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y poder tomar decisiones informadas*”.

A su vez, las entidades corredoras deben dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 3 del Capítulo I del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014) en el cual se reglamenta lo referente a la información al consumidor financiero.

Ahora bien, en lo que respecta a los agentes y las agencias de seguros, de manera general debemos resaltar que en atención a las calidades propias de estos intermediarios, en el sentido en que los mismos representan a una o varias entidades aseguradoras, las compañías de seguros deben velar por que sus intermediarios den cumplimiento a las disposiciones que sobre calidad y oportunidad de la información se establecen en las disposiciones antes enunciadas.

No obstante lo anterior, las entidades aseguradoras, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.2.3 del Capítulo I del Título III de la Parte I, deben atender las instrucciones

proferidas por esta Superintendencia en relación con la difusión de la información a los consumidores financieros, dentro de las cuales se presentan las siguientes:

“3.2.3.3. La información que suministren las entidades vigiladas a los consumidores financieros directamente o a través de terceros (asesores, agentes comerciales, entre otros) debe ser concordante con aquella contenida en los contratos correspondientes y la divulgada o publicitada por la entidad a través de los diferentes medios y/o canales; y ajustarse a la realidad jurídica y económica del servicio promovido”.

“30. ¿Qué mecanismos de publicidad y transparencia existen en la actualidad para que los consumidores de seguros puedan certificar que las personas a través de las cuáles pretenden adquirir un seguro efectivamente están autorizadas como intermediarios de seguros por parte de las compañías aseguradoras?”

Teniendo en consideración lo referido en la pregunta anterior, en el sentido de que los corredores de seguros son los únicos intermediarios de seguros que se encuentran sujetos a la vigilancia de la SFC, nos permitimos atender su interrogante diferenciando entre las citadas entidades vigiladas y los agentes y las agencias de seguros:

30.1 Corredores de seguros

En primer lugar debemos aclarar que teniendo en consideración el objeto social que poseen los corredores de seguros, es decir el de ofrecer seguros, promover su celebración y obtener su renovación a título de intermediario entre el asegurado y el asegurador, conforme lo establece el artículo 1347 del Código de Comercio, reiterado por el artículo 40 del EOSF y que las mismas se encuentran sujetas a la vigilancia y control de la SFC conforme lo establece el artículo 1351 del Código de Comercio y el artículo 325, numeral 2, literal a del EOSF, los corredores de seguros, para poder actuar como intermediarios de seguros, están sujetos a la autorización que sobre el particular otorgue esta Entidad de control. En este sentido, las citadas entidades no se encuentran sujetas a la autorización de las entidades aseguradoras para actuar como intermediarios de seguros.

Una vez realizadas las anteriores aclaraciones, nos permitimos informarle que la relación de las sociedades corredoras de seguros que están autorizadas por esta SFC puede ser consultada en la página web de esta entidad de control (www.superfinanciera.gov.co) en el enlace *INDUSTRIAS SUPERVISADAS/industria aseguradora/Lista de Entidades/ Sociedades corredoras de seguros y reaseguros*.

Adicionalmente, los consumidores tienen la posibilidad de descargar de manera gratuita los certificados de existencia y representación legal de las entidades vigiladas por la SFC, dentro de los cuales se presentan los corredores de seguros, en el enlace *Servicios al ciudadano/Certificados de existencia y representación legal en línea*, de la enunciada página web.

Ahora bien, teniendo en consideración que el artículo 40 del EOSF, adicionado por el artículo 62 de la Ley 1328 de 2009, establece la posibilidad de que sociedades corredoras del exterior realicen labores de intermediación en el territorio colombiano o a sus residentes en relación con

los seguros previstos en el párrafo 1 del artículo 39 del mismo Estatuto¹⁴, le informamos que la relación de los corredores de seguros del exterior que desarrollan la citada labor se encuentran relacionadas en el registro de aseguradoras del exterior que ofrezcan seguros asociados al transporte marítimo internacional, la aviación comercial internacional, el lanzamiento y transporte espacial (incluyendo satélites), así como seguros sobre mercancías en tránsito internacional (RAIMAT), el cual se puede consultar en nuestra página web en el enlace: *INDUSTRIAS SUPERVISADAS/industria aseguradora/REACOEX Y RAIMAT/Registro de Aseguradoras del exterior que ofrezcan seguros asociados al transporte marítimo internacional, la aviación internacional así como seguros sobre mercancías en tránsito internacional - RAIMAT.*

30.2 Agentes y agencias

Sobre el particular, el artículo 2.30.1.2.6 del Decreto 2555 de 2010 establece que “[/]as entidades aseguradoras deberán llevar un registro de los agentes y de las agencias con ellos vinculados (...)”. En este sentido, los consumidores cuentan con la posibilidad de consultar con las entidades aseguradoras si un determinado agente o agencia está autorizado para actuar como intermediario de dicha entidad.

Adicionalmente, con la entrada en vigencia de la Circular Externa 050 de 2015 a la cual se hizo referencia en la respuesta a la pregunta No. 27, se consagraron los siguientes mecanismos:

- a) **Publicación en página web de agencias y agentes autorizados para la colocación de seguros:** En línea con lo establecido en el art. 2.30.1.2.5 del Decreto 2555 de 2010, las entidades aseguradoras deberán publicar en un lugar de fácil acceso en su página web, un listado de las personas naturales y jurídicas que colocan pólizas de seguros, vinculados bajo cualquier tipo de relación contractual a la entidad aseguradora o a un intermediario de seguros autorizado para comercializar sus productos.
- b) **Publicidad en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros (SUCIS):** Las entidades aseguradoras y los corredores de seguros deberán habilitar un enlace que permita consultar, a través del sitio web de la SFC, la información acerca de los intermediarios de seguros y personas autorizadas por aquellas entidades para colocar productos de seguros. El objetivo del SUCIS será el de proporcionarles a los consumidores financieros información actualizada y relevante sobre las personas que desempeñan la colocación de seguros en entidades aseguradoras o como intermediarios de seguros. En el SUCIS, las entidades deberán publicar información relevante para el consumidor, como nombre, cédula, tipo de intermediario, ramos autorizados, status de idoneidad, etc.

¹⁴ Párrafo 1 del artículo 39 del EOSF: *“PARÁGRAFO 1o. Las compañías de seguros del exterior podrán ofrecer en el territorio colombiano o a sus residentes, única y exclusivamente, seguros asociados al transporte marítimo internacional, la aviación comercial internacional y el lanzamiento y transporte espacial (incluyendo satélites), que amparen los riesgos vinculados a las mercancías objeto de transporte, el vehículo que transporte las mercancías y la responsabilidad civil que pueda derivarse de los mismos, así como seguros que amparen mercancías en tránsito internacional.*

“La Superintendencia Financiera de Colombia podrá establecer la obligatoriedad del registro de las compañías de seguros del exterior que pretendan ofrecer estos seguros en el territorio nacional o a sus residentes.

“Salvo lo previsto en el presente párrafo, las compañías de seguros del exterior no podrán ofrecer, promocionar o hacer publicidad de sus servicios en el territorio colombiano o a sus residentes”.

“31. ¿Cómo verifica esta superintendencia el cumplimiento por parte de las compañías aseguradoras y sus intermediarios de las obligaciones derivadas de la normatividad aplicable sobre lavado de activos y financiación del terrorismo y del SARLAFT?”

Según lo previsto en los artículos 11.2.1.4.18. y 11.2.1.4.29 del Decreto 2555 de 2010, corresponde a la Delegatura para Riesgo de Lavado de Activos evaluar el cumplimiento de las normas de la administración de dicho riesgo en las entidades sometidas a inspección y vigilancia¹⁵ de la SFC, dentro de las cuales se encuentran las compañías aseguradoras (vida y generales) y los intermediarios de seguros. Para ello cuenta con las siguientes funciones:

- Ordenar y dirigir la práctica de visitas con el fin de obtener un conocimiento sobre los asuntos de su competencia.
- Ordenar, dentro del ámbito de su competencia, las investigaciones administrativas, la práctica de pruebas, los traslados a los interesados y adoptar las decisiones y las sanciones a que hubiere lugar.
- Supervisar que las entidades vigiladas adopten mecanismos para la administración, control y revelación de los riesgos a su cargo, hacer seguimiento a las evaluaciones del respectivo riesgo y adoptar las medidas que resulten procedentes.
- Supervisar el cumplimiento de las normas sobre administración, control y revelación de riesgos.

Ahora bien, tal como se informó en respuestas anteriores, para adelantar estas funciones la SFC ha diseñado el marco integral de supervisión (MIS), que describe los principios y conceptos misionales utilizados para guiar la supervisión basada en riesgos que realiza sobre las entidades vigiladas.

La citada metodología guía el proceso que se sigue para realizar la supervisión prudencial, que busca cerciorarse de que las compañías aseguradoras (vida y generales) y los corredores de seguros, entre otras entidades vigiladas, identifiquen, controles y midan los riesgos a los que se encuentran expuestos con el fin de determinar el interés y la estrategia de supervisión más adecuada que permita, a su vez, hacer un uso eficiente de los recursos.

Con base en los resultados que arroja la metodología de supervisión basada en riesgos, se asignan y/o priorizan los recursos, generando el Plan Anual de Supervisión en el que se definen las entidades, grupos, temas y áreas significativas objeto de inspección, así como los analistas responsables de la misma.

En consecuencia, para aquellas entidades calificadas con alto interés de supervisión la estrategia se asigna en el siguiente orden:

- 1- Procesos “*In – Situ*”,
- 2- Procesos “*Extra – Situ*” y
- 3- Monitoreo.

La intensidad del trabajo de supervisión depende del tipo de proceso de seguimiento a aplicar, el tamaño, la complejidad, la naturaleza y el perfil de riesgo de cada entidad, factores que se evalúan durante todo el proceso.

Además de verificar durante los procesos de supervisión el cumplimiento de las normas para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, también se constata que el SARLAFT adoptado por cada una de las entidades sea efectivo, eficiente y oportuno.

¹⁵ Ver artículo 11.2.1.6.1 del Decreto 2555 de 2010.

“32. ¿Con base en qué criterios técnicos se establecieron los motivos de quejas en función de las cuales se clasifican los requerimientos interpuestos por los usuarios del sector asegurador?”

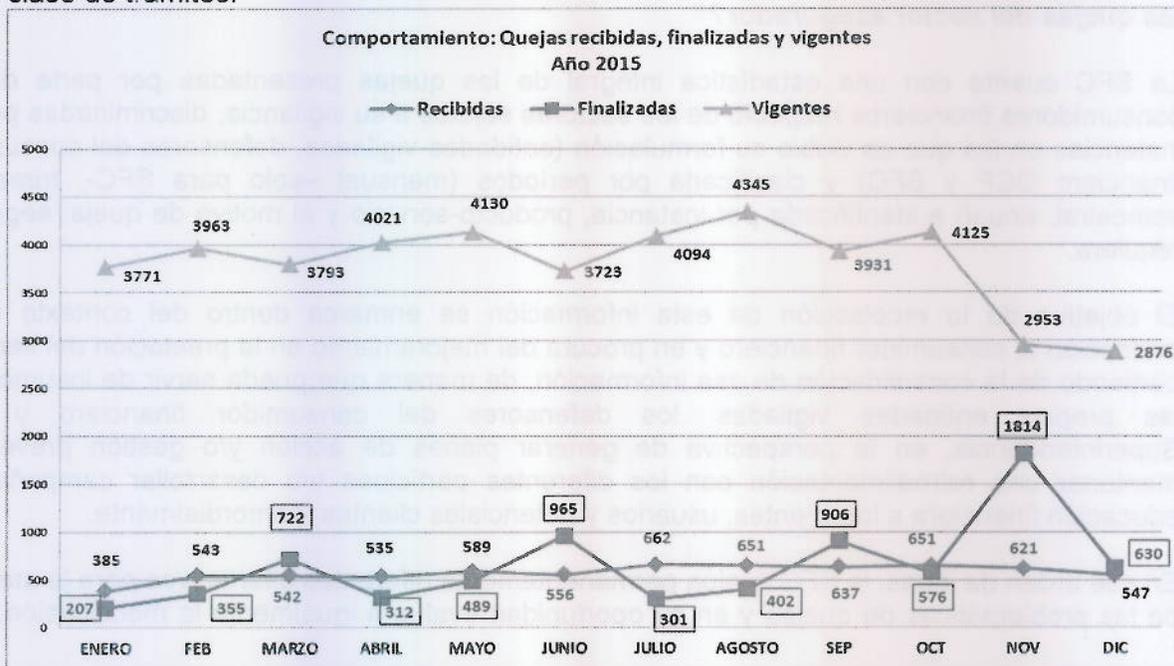
La clasificación de los motivos de las quejas para el sector asegurador, al igual que las relativas a todos los demás sectores vigilados por la SFC, fue el resultado de la experiencia que para el momento arrojaban las quejas interpuestas ante la Superintendencia Bancaria, con las consideraciones o apreciaciones que presentaban las áreas de servicio y jurídicas de las entidades vigiladas y los defensores del cliente en ejercicio en aquel entonces (hoy “Defensores del Consumidor Financiero”), en el marco de lo cual fue expedida la primera normatividad en la materia, correspondiente a la Circular Externa 045 de 2006. (Ver Anexo pregunta No. 32)

“33. ¿Qué reformas regulatorias y administrativas para mejorar el sistema de quejas del sector asegurador se han implementado por parte de esta superintendencia?”

Sobre el particular, esta Superintendencia, como resultado de la evaluación y seguimiento que se realiza a las problemáticas de quejas que se presentan en el sector asegurador, así como de los informes proferidos por los Defensores del Consumidor Financiero en cumplimiento de la Circular Externa 039 de 2011, se encuentra adelantando un proyecto de modificación del numeral 6, Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) “Cláusulas y Prácticas Abusivas”, con el fin de complementar las que actualmente se encuentran consagradas como tal, con aquellas identificadas en el ejercicio de la función de supervisión y de la información remitida por los Defensores del Consumidor Financiero de las entidades vigiladas.

Lo anterior, adicional al hecho de que el número y el motivo de las quejas son un insumo al proceso de seguimiento que se adelanta respecto de las entidades aseguradoras, así como al de autorización de nuevos ramos.

La siguiente gráfica muestra el comportamiento del trámite de quejas para el sector seguros durante el año 2015, en el que se puede constatar la labor de la SFC en la resolución de esta clase de trámites:



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CONCEPTO	Total general	Promedio mensual	Comportamiento enero-dic 2015
Recibidas	6919	577	42%
Finalizadas	7679	640	204%
Vigentes	2876		-24%

Comportamiento quejas finalizadas enero - diciembre:
204% con énfasis en las quejas más antiguas - (207 respuestas finales a 630).
Quejas vigentes: -24%

Asimismo, es de anotar que el pasado diciembre fue expedida la Circular Externa 052 de 2015 la cual establece que la SFC podrá tramitar y evaluar todas las quejas de los consumidores financieros contra las entidades vigiladas, incluidas por supuesto las del sector de seguros, en un menor tiempo para casos específicos determinados en la norma. Así las cosas, se crea un procedimiento de “*Quejas Exprés*” como mecanismo de clasificación y atención de quejas por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros, en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido generalmente para las quejas (15 días hábiles), reduciéndolo a 5 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción por parte de la entidad vigilada, teniendo que enviar respuesta al consumidor financiero y a la SFC, conforme al trámite señalado para el efecto. (Ver Anexo pregunta No. 33).

“34. ¿Existen en la actualidad propuestas de reforma dirigidas a mejorar la tipología de las quejas del sector asegurador?”

La SFC cuenta con una estadística integral de las quejas presentadas por parte de los consumidores financieros respecto de los sectores sujetos a su vigilancia, discriminadas por las instancias en las que es viable su formulación (entidades vigiladas, defensores del consumidor financiero DCF y SFC) y clasificada por períodos (mensual –solo para SFC-, trimestral, semestral, anual) e identificada por instancia, producto-servicio y el motivo de queja, según se requiera.

El objetivo de la recolección de esta información se enmarca dentro del contexto de la protección al consumidor financiero y en procura del mejoramiento en la prestación del servicio, partiendo de la consolidación de esa información, de manera que pueda servir de insumo para las propias entidades vigiladas, los defensores del consumidor financiero y esta Superintendencia, en la perspectiva de generar planes de acción y/o gestión preventiva, mantener una retroalimentación con los diferentes partícipes y/o desarrollar campañas de educación financiera a los clientes, usuarios y potenciales clientes, primordialmente.

En ese orden de ideas, la SFC evalúa permanentemente diferentes alternativas para la atención de las problemáticas de quejas y en su oportunidad evaluará igualmente la modificación de la

tipología actual, con el fin de ajustarla a las actuales condiciones del sector vigilado, sus productos y/o las necesidades del sistema.

“35. ¿Qué tipo de vínculo económico, relación comercial o jurídica existe entre las compañías aseguradoras y las instituciones del sector bancario colombiano?”

Sobre el particular, se considera oportuno señalar que de conformidad con el numeral 3 del artículo 38 del EOSF, el objeto social de las compañías aseguradoras consiste en:

“... la realización de operaciones de seguro, bajo las modalidades y los ramos facultados expresamente, aparte de aquellas previstas en la ley con carácter especial. Así mismo, podrán efectuar operaciones de reaseguro, en los términos que establezca el Gobierno Nacional.

“Las sociedades cuyo objeto prevea la práctica de operaciones de seguros individuales sobre la vida deberán tener exclusivamente dicho objeto, sin que su actividad pueda extenderse a otra clase de operaciones de seguros, salvo las que tengan carácter complementario.

El objeto social de las reaseguradoras consistirá exclusivamente en el desarrollo de operaciones de reaseguro”.

Por su parte, es preciso señalar que para dar respuesta a la inquietud planteada de manera genérica, se deberá tener en cuenta el régimen legal propio de cada una de las entidades mencionadas y la capacidad legal de las mismas para establecer vínculos económicos, comerciales o jurídicos entre las compañías aseguradoras y los establecimientos bancarios, en cuanto los mismos están dados o se derivan de las actividades autorizadas por la ley y del desarrollo del objeto social de cada una de ellas.

Por vía de ejemplo, podrían mencionarse algunas actividades mediante las cuales se establecen relaciones contractuales y/o comerciales entre un banco¹⁶ y una compañía aseguradora como sería el caso de la celebración de un contrato de cuenta corriente para el manejo de depósitos de una entidad aseguradora, el otorgamiento de operaciones de crédito, la suscripción de pólizas para asegurar los bienes propios del banco¹⁷ o los contratos de uso de red de las oficinas del banco para la promoción y gestión de las operaciones autorizadas a la entidad usuaria de la red, etc.¹⁸, como es el caso de las relaciones comerciales que existen

¹⁶ Artículo 7º del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero relacionado con las operaciones autorizadas a los establecimientos bancarios.

¹⁷ Artículo 101 numerales del 1 al 3 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. “1. **Aseguramiento de los bienes inmuebles de las entidades vigiladas.** Los inmuebles de propiedad de las entidades sometidas al control de la Superintendencia Bancaria y aquellos que les sean hipotecados para garantizar créditos que tengan o lleguen a tener a su favor, deberán asegurarse contra los riesgos de incendio o terremoto, en su parte destructible, por su valor comercial y durante la vigencia del crédito al que accede, en su caso. 2. **Aseguramiento de los bienes raíces de las entidades aseguradoras.** Los bienes raíces de las compañías de seguros y de reaseguros deberán estar asegurados contra el riesgo de terremoto en la más amplia de sus modalidades. 3. **Aseguramiento de bienes hipotecados.** Los establecimientos bancarios podrán renovar las pólizas de seguros sobre los bienes inmuebles que les sean hipotecados para garantizar créditos que tengan o lleguen a tener a su favor, en la misma o en otras compañías de año en año, o por un período más largo, o más corto, en caso de que el hipotecante descuide hacerlo, y cargará a éste las sumas pagadas. Todos los gastos necesarios y cargas cubiertas por el banco para la renovación de operaciones mencionadas serán pagados por el hipotecante a aquél y constituirán un gravamen sobre la propiedad hipotecada, pagadero con intereses desde que se hizo el gasto, como parte de las sumas aseguradas con la hipoteca.”

¹⁸ Artículo 93 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. “Las entidades vigiladas por las Superintendencias Bancaria y de Valores podrán permitir mediante contrato remunerado, el uso de su red de oficinas por parte de sociedades de servicios financieros, entidades aseguradoras, sociedades comisionistas de bolsa, sociedades de capitalización, e intermediarios de seguros para la promoción y gestión de las operaciones autorizadas a la entidad usuaria de la red y bajo la responsabilidad de esta última. “(...)”.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

entre las aseguradoras y los bancos que consisten básicamente en los contratos para la venta de pólizas de seguros a través de las redes bancarias, conocidos como contratos de Bancaseguros.

En menor medida, existen algunos contratos de arrendamiento de oficinas en los cuales el banco arrienda oficinas a las aseguradoras para el desarrollo de su objeto social.

Adicionalmente, se estima del caso mencionar que otra forma de vinculación sería a través de las inversiones las cuales, tratándose de las reservas técnicas de las compañías aseguradoras, se rigen por lo establecido en el artículo 187 del EOSF, reglamentado por el Decreto 2953 de 2010 que sustituye el Título 3 del Libro 31 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, en lo que resulte aplicable en relación con los establecimientos bancarios como receptores de inversión.

De otra parte, teniendo en cuenta lo indicado en precedencia en cuanto al régimen legal de cada una de las entidades mencionadas, entre las compañías aseguradoras colombianas y los bancos existen vínculos como los que podemos citar a continuación:

Vínculos económicos: (propiedad común), por tener propietarios comunes, es el caso de:

- Seguros Comerciales Bolívar S.A. y Compañía de Seguros Bolívar S.A., son controladas por Sociedades Bolívar, la misma controlante del Banco Davivienda. En este caso particular, se presentan participaciones de las compañías de seguros en el capital del Banco.
- BBVA Seguros Colombia S.A. y BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., controladas por BBVA España, el mismo controlante del Banco BBVA Colombia.
- Seguros Generales Suramericana S.A. y Seguros de Vida Suramericana S.A., controladas por Grupo de Inversiones Suramericana, entidad que a su vez es el principal accionista de Bancolombia.
- AXA Colpatría Seguros S.A. y AXA Colpatría Seguros de Vida S.A., que tienen una participación, no controlante, de Mercantil Colpatría, quien también es accionista no controlante, del Banco Multibanca Colpatría.
- Seguros Alfa S.A. y Seguros de Vida Alfa S.A. controladas por el señor Luis Carlos Sarmiento Angulo, controlante también de Grupo Aval Acciones y Valores S.A., controlante de los bancos Bogotá, Occidente, Popular y AV Villas.
- Segurexpo de Colombia S.A. Aseguradora de Crédito y del Comercio Exterior, con participación importante, no controlante, de Bancoldex.

“36. ¿Qué instituciones financieras han puesto en marcha los procesos licitatorios para contratar seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria, leasing habitacional y otros previstos en el decreto 673 de 2014?”

Al respecto, se informa que las siguientes entidades han puesto en marcha procesos licitatorios para contratar seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria, leasing habitacional y otros previstos en el Decreto 673 de 2014.

- Banco Falabella S.A.
- Banco WWB S.A.
- Citibank-Colombia S.A.
- Banco de las Microfinanzas - BANCAMÍA S.A.
- Coofinep Cooperativa Financiera – COOFINEP.
- Banco Compartir S.A.
- Leasing Bancolombia S.A. Compañía de Financiamiento.
- Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A.
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.
- Banco Agrario de Colombia S.A. -BANAGRARIO-
- Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A.
- Banco Davivienda S.A.
- Banco Procredit Colombia S.A.
- Banco Caja Social S.A.
- Banco Comercial AV Villas S.A.
- Bancolombia S.A.
- Financiera Dann Regional Compañía de Financiamiento S.A.
- Leasing Corficolombiana S.A. Compañía de Financiamiento.
- Giros & Finanzas Compañía de Financiamiento S.A.
- Cooperativa Financiera de Antioquia C.F.A.
- Confiar Cooperativa Financiera.
- Cooperativa Financiera Cotrafa.
- Banco de Occidente S.A.
- Fondo Nacional del Ahorro.

“37. ¿Qué tipo de seguimiento y control hizo la Superintendencia Financiera a la contratación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria y leasing habitacional antes de la entrada en vigencia del decreto 673 de 2014?”

Previo a la entrada en vigencia del Decreto 673 de 2014 referido, el Decreto 384 de 1993¹⁹ reglamentó el artículo 22 del Decreto 2179 de 1992²⁰, el cual a su vez fue incorporado como numeral 2° del artículo 100 del EOSF y en virtud de ello, las instituciones financieras que actuaban como tomadoras de seguros por cuenta de sus deudores, debían adoptar procedimientos que garantizaran la libre concurrencia de oferentes²¹.

¹⁹ “Por el cual se interviene la actividad de las entidades financieras y aseguradoras sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria y se reglamenta el artículo 3.1.5.0.2 del Estatuto Orgánico del sistema Financiero”.

²⁰ “Por el cual se introducen algunas modificaciones al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero”.

²¹ Los criterios exigidos por el Decreto 384 de 1993 para garantizar la libre concurrencia se traducen en: 1. Igualdad de acceso (invitación a través de mecanismos de amplia difusión) 2. Igualdad de información (que debe ser pertinente y suficiente para la elaboración de la invitación, indicación de si participa o no un intermediario de seguro y el nivel aplicable de comisión por su labor, así como el monto que se aplicará por la entidad vigilada por la gestión de administración y recaudo, 3. Objetividad en la sección del asegurador (utilización de criterios en materia patrimonial y de solvencia, coberturas, precios e idoneidad de la infraestructura operativa que emplee la aseguradora y evite prácticas discriminatorias (distintas a la capacidad patrimonial y técnica de la entidad proponente)), 4. Unidad de póliza si la selección es de una sola aseguradora y si son varias, solo el deudor asegurado escogerá la que asumirá el riesgo y, 5. Periodicidad del procedimiento cuando menos, una vez cada 3 años.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Así y conforme a lo dispuesto en la normatividad anteriormente referida, la facultad normativa que tenía la SFC frente a las instituciones financieras que actuaban como tomadores de pólizas de seguros por cuenta de sus deudores se encontraba establecida en el numeral 3.1 del Capítulo VI, Título I de la Circular Externa 007 de 1996 (anterior Circular Básica Jurídica), en donde se establecía:

(...) “Para efectos del control que le corresponde ejercer a esta Superintendencia, las instituciones financieras que actúen como tomadores de seguros, por cuenta de sus deudores, deberán informar a esta Superintendencia los procedimientos que para los fines previstos en las normas antes mencionadas se adopten, detallando especialmente lo siguiente:

“a. Se indicarán los mecanismos de amplia difusión a través de los cuales se invitará a presentar propuestas, a las entidades aseguradoras autorizadas para explotar el correspondiente ramo.

“b. La periodicidad con la cual se empleará dicho procedimiento y, si es el caso, la circunstancia de haberse utilizado.”

Asimismo, de acuerdo con el numeral 3.2. del Título I, Capítulo VI de la anterior Circular Básica Jurídica, se preveía que la SFC verificaría en cualquier momento el cumplimiento de tales procedimientos mediante las visitas de inspección a las instituciones financieras, para lo cual éstas tendrían a su disposición los siguientes documentos:

- a. La constancia de haberse utilizado, para cada proceso de selección, los mecanismos de amplia difusión previstos en el correspondiente manual.*
- b. La información que para cada proceso de selección se suministre a las entidades aseguradoras que acepten la invitación a presentar propuestas, de acuerdo con lo establecido en el numeral 2o. del artículo primero del Decreto 384 de 1993.*
- c. Las actas que para cada proceso de selección se elaboren, en las cuales se expondrán los criterios utilizados para la escogencia de una o varias entidades aseguradoras y, si es el caso, de intermediarios de seguros que hayan participado en los mismos, teniendo en cuenta lo dispuesto por el numeral 3o. del artículo primero del Decreto 384 de 1993.*

En ese orden de ideas, la Superintendencia verificaba si las entidades financieras cumplían o no con lo señalado en la norma en cita, mediante un procedimiento de revisión de los mecanismos de difusión, del pliego de condiciones (vigencia y tipo de póliza) y de la periodicidad referida por la entidad vigilada. Producto de esta revisión y en caso de ser necesario, se generaba un requerimiento a la entidad en el que se le solicita efectuar los ajustes pertinentes y remitir a la Superintendencia la información necesaria para continuar con el respectivo trámite.

“38. ¿Qué tipo de seguimiento y control hace la superintendencia financiera a la comercialización de seguros por parte de las instituciones del sector bancario?”

De acuerdo con lo previsto en el numeral 2 del artículo 2 del EOSF, los establecimientos Bancarios son *“(...) las instituciones financieras que tienen por función principal la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito.”* Si bien

dentro de las operaciones autorizadas a esta especie de establecimiento no se encuentra la de comercializar seguros de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 del EOSF, el artículo 93 del mismo Estatuto dispone que los establecimientos bancarios sí pueden permitir mediante contrato remunerado, el uso de su red de oficinas por parte de entidades aseguradoras e intermediarios de seguros, para la promoción y gestión de las operaciones autorizadas a estos últimos, denominados contratos de uso de red.²²

En ese orden de ideas, el seguimiento y control que realiza la SFC respecto del uso de red de oficinas de establecimientos bancarios por parte de entidades aseguradoras e intermediarios de seguros, se enfoca en velar por el cumplimiento del citado artículo 93 del EOSF, lo señalado en el numeral 1.4 del Capítulo I, Título I Parte I de la Circular Básica Jurídica y lo dispuesto en el artículo 2.31.2.2.1 y siguientes del Decreto 2555 de 2010, normas que reglamentan el uso de red de oficinas de entidades vigiladas.

Es de resaltar que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.31.2.2.4 del Decreto 2555 de 2010 *“El texto de los contratos que celebren las entidades usuarias de la red y los establecimientos de crédito, deberá remitirse a la Superintendencia Financiera de Colombia con treinta (30) días hábiles de antelación a la celebración de los mismos. Las entidades usuarias de la red, deberán enviar a la Superintendencia Financiera de Colombia, previamente a su utilización, las pólizas de seguros que se comercializarán a través de la red de los establecimientos de crédito, en los términos del artículo 184 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Para el caso de las pólizas de los ramos autorizados que se deseen comercializar a través de la red de establecimientos de crédito y se encuentren a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, la entidad sólo deberá informar de su utilización.”*

Los documentos referidos son objeto de revisión y estudio por parte de las áreas técnicas pertinentes en la SFC. De esta revisión y en caso de ser necesario, se genera un requerimiento a la entidad en el que se le solicita efectuar los ajustes necesarios y remitir la información necesaria. Una vez la Superintendencia constata que los documentos allegados se ajustan a lo dispuesto por la normatividad, se emite una conformidad.

Resta agregar que tanto para los créditos hipotecarios como para otras modalidades de créditos, ya sean de carácter comercial, consumo o microcrédito, si bien existe protección de la libertad de contratación y también para la determinación de las pólizas y tarifas (libertad de competencia en el mercado de seguros), también se exige la adopción de procedimientos de contratación que garanticen la libre concurrencia de oferentes (numeral 2, artículo 100 EOSF), conforme se expuso en la respuesta a la pregunta No. 37.

En todo caso, las tarifas en materia de seguros deben cumplir con unas reglas referidas a

²² En efecto, el artículo 93 del EOSF señala que: *“Las entidades vigiladas por las Superintendencias Bancaria y de Valores podrán permitir mediante contrato remunerado, el uso de su red de oficinas por parte de sociedades de servicios financieros, entidades aseguradoras, sociedades comisionistas de bolsa, sociedades de capitalización, e intermediarios de seguros para la promoción y gestión de las operaciones autorizadas a la entidad usuaria de la red y bajo la responsabilidad de esta última.*

“Para el efecto, la entidad usuaria de la red deberá adoptar las medidas necesarias para que el público la identifique claramente como una persona jurídica distinta y autónoma del establecimiento de crédito cuya red se utiliza, y cumplir las demás condiciones que señale la Superintendencia Bancaria con el fin de asegurar el cumplimiento de esta obligación. Además, deberá emplear su propio personal en las labores de promoción o gestión de sus operaciones, función en la cual no podrán participar funcionarios del establecimiento de crédito, salvo lo previsto para los fondos comunes ordinarios.

“PARAGRAFO 1o. La remuneración pactada deberá ser correspondiente con el servicio que se presta.

“PARAGRAFO 2o. De la misma forma, la modalidad de uso de red de que trata el artículo 5o. de la Ley 389 de 1997 podrá ser prestada y utilizada por las entidades vigiladas por las Superintendencias Bancaria y de Valores, en los términos y condiciones que para el efecto establezca el Gobierno Nacional.” Subrayado fuera de texto.

principios técnicos de equidad y suficiencia, producto del uso de información estadística que cumpla exigencias de homogeneidad y representatividad y ser producto del respaldo de reaseguradores de reconocida solvencia técnica y financiera (literal a, numeral 3° del artículo 184 EOSF). El incumplimiento de estas exigencias legales y las que se prevén para las pólizas, podrá conducir a la prohibición de la utilización de la póliza o tarifa correspondiente por parte de la SFC.

Esta claridad debe estar reflejada claramente en la gestión de comercialización de los seguros tanto realizada en forma directa como a través del esquema de uso de red de oficinas, al que se hizo mención.

“39. ¿Qué elementos regulatorios, reformas o instrumentos han sido implementados por esta superintendencia para fomentar la competencia en el mercado asegurador?”

Pese a que fomentar la competencia no es un objetivo estratégico de la SFC ni una obligación legal, de conformidad con lo previsto en las disposiciones legales que resultan aplicables a esta Superintendencia, existen diversas normas que favorecen el desarrollo de competencia en el mercado asegurador, para lo cual se citan a manera de ejemplo las expedidas por esta entidad de control durante el año anterior:

- a) **Ajuste del régimen de SARLAFT:** A través de la Circular Externa 034 de 2015, la SFC simplificó el régimen de medidas de conocimiento del cliente para efectos de la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. En tal sentido, aquellos seguros que tengan un valor asegurado inferior a 130 SMMLV y un tope en el valor de la prima, están exentos del cumplimiento de las obligaciones de diligenciar el formato de conocimiento del cliente y de llevar a cabo la entrevista al consumidor financiero. Esto promoverá la oferta de seguros y el desarrollo de productos de seguros de bajos montos (Ver Anexo pregunta 39 - CE 008 y CE 034 de 2015).
- b) **Seguro Agropecuario:** La SFC expidió la Circular Externa 008 de 2015 a través del cual se creó el ramo de seguros agropecuarios, propendiendo por el desarrollo de productos que combinen el cubrimiento de riesgos asociados tanto a la agricultura como al mercado de semovientes (Ver Anexo pregunta 39 - CE 008 y CE 034 de 2015).
- c) **Apertura de canales:** La SFC expidió la Circular Externa 049 de 2015, en la que se ajustó la regulación aplicable a canales alternativos de comercialización de productos de seguros. En este sentido, se ajustó el régimen aplicable a la comercialización de seguros a través del uso de red y a través del uso de corresponsales. Estas normas están encaminadas a brindar alternativas a los consumidores financieros para la adquisición de seguros estandarizados, sencillos, universales y susceptibles de comercialización masiva. Esto conducirá a la reducción de precios, en la medida en que se fortalecen canales alternativos de comercialización de productos.
- d) **Deber de información especial:** Tal como fue referido anteriormente, la SFC expidió la Circular Externa 050 de 2015 en la que se establecen requisitos que fortalecerán la competencia en el mercado asegurador. En desarrollo de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1328 de 2009, las personas que comercializan seguros deberán revelar al consumidor la remuneración directa o indirecta que el intermediario y/o la persona que coloca el seguro reciba como consecuencia de la venta del seguro, incluyendo el porcentaje de comisión o cualquier tipo de remuneración que reciba como consecuencia de la venta del seguro. Esta transparencia en los costos traerá beneficios en materia de

competencia, al brindarle elementos al consumidor para comparar precios y el costo de la intermediación.

“40. ¿Cuáles son las principales barreras de acceso para la entrada de nuevos oferentes al mercado asegurador que limitan el desarrollo de la competencia en el sector?”

En los años más recientes, Colombia ha sido un mercado de alto interés para aseguradores internacionales que han iniciado operaciones en el país atraídos por la perspectiva de un mercado asegurador con amplio espacio de crecimiento: la penetración del mercado de seguros es inferior al 3%. La entrada de estos nuevos inversionistas al país ha estado vinculada, en varios casos, al interés de participar en el ofrecimiento de seguros relacionados con las obras de infraestructura 4G, en donde consideran tienen grandes oportunidades.

En las tablas siguientes se muestran las más recientes autorizaciones otorgadas para la constitución/funcionamiento de nuevas aseguradoras, corredores de seguros y de reaseguros, y oficinas de representación de reaseguradores del exterior, al igual que de transacciones de acciones de entidades ya constituidas.

Autorizaciones de Nuevas Entidades 2014 - 2016	
Nombre futura entidad	Tipo de entidad
Coface Colombia Seguros de Crédito S.A. (autorización de constitución en 2013 y (permiso de funcionamiento en 2014)	Compañía de Seguros Generales
Gonseguros Corredores de Seguros S.A. (autorización de constitución y permiso de funcionamiento en 2014)	Corredor de Seguros
Berkley Insurance Company (Apertura Oficina de Representación en 2014)	Oficina de Representación Reaseguradora del Exterior
XL Insurance Company plc (Apertura Oficina de Representación en 2014)	Oficina de Representación Reaseguradora del Exterior
Markel International Insurance Company Limited (Apertura Oficina de Representación en 2014)	Oficina de Representación Reaseguradora del Exterior
Berkley International Seguros Colombia S.A. (autorización de constitución en 2014 y permiso de funcionamiento en 2015)	Compañía de Seguros Generales
Zurich Colombia Seguros S.A. (autorización de constitución y permiso de funcionamiento en 2015)	Compañía de Seguros Generales
Anglo Latino Corredores de Reaseguros Limitada (autorización de constitución y permiso de funcionamiento en 2015)	Corredor de Reaseguros
Agencia de Seguros Beta Ltda. - conversión a corredor (autorización de constitución y permiso de funcionamiento en 2015)	Corredor de Seguros

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Autorizaciones de Nuevas Entidades 2014 - 2016	
The Society of Lloyd's (Apertura Oficina de Representación en 2015)	Oficina de Representación Reaseguradores del Exterior
Liberty Mutual Insurance Company (Apertura Oficina de Representación en 2015)	Oficina de Representación Reaseguradora del Exterior

Autorizaciones de Negociación de Acciones 2015				
Nombre entidad adquirente	País origen adquirente	Entidad adquirida	Porcentaje de acciones adquiridas	Tipo de entidad adquirida
Royal & Sun Alliance Insurance PLC, Royal International Insurance Holdings Limited y The Globe Insurance Company Limited	Inglaterra	Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	11,96%	Compañía de Seguros Generales
Arthur J. Gallagher & Co. y Gallagher Colombia Limited	Estados Unidos e Inglaterra	ARM Re Ltda. Corredores de Reaseguros	64,99975924% y el 99,9996296%	Corredor de Reaseguros
Cevian Capital II Master Fund L.P.	Inglaterra	Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	Incrementó indirectamente su participación del 8,41% al 12,97%	Compañía de Seguros Generales
Banco Itaú Chile, Itaú Chile Holdings Inc e ITB Holding Brasil Participacoes Ltda	Chile Brasil	Banco Itaú Chile, Itaú Chile Holdings Inc e ITB Holding Brasil Participacoes Ltda	Beneficiarios reales	Corredor de Seguros
MetLife Global Holding Company I GmbH y MetLife Global Holding Company II	Estados Unidos	Metlife Colombia Seguros de Vida S.A.	90,9999%	Compañía de seguros de vida
Assicurazioni Generali S.p.A	Italia	Generali Colombia Seguros Generales S.A.	Incrementó su participación del 81,8340% al 86,65%	Compañía de Seguros Generales
J. Malucelli Latam S.A.	Brasil	Cardinal Compañía de Seguros S.A.	51%	Compañía de Seguros Generales
Ace Ina Holdings, INC	Suiza	Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.	Adquirió directa e indirectamente el 100%	Compañía de Seguros Generales
QBE Holdings (Americas) PTY Limited	Australia	QBE Seguros S.A.	Incrementó su participación del 86,56% al 90,10%	Compañía de Seguros Generales
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia Coomeva y la Fundación Coomeva	Colombia	COOMEVA Corredores de Seguros S.A.	15%	Corredor de Seguros

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Autorizaciones de Negociación de Acciones 2015				
Nombre entidad adquirente	País origen adquirente	Entidad adquirida	Porcentaje de acciones adquiridas	Tipo de entidad adquirida
Pan-American Life Insurance Group Inc	Estados Unidos	Pan-American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A.	Incrementó su participación del 77,606% al 85,209%	Compañía de seguros de vida
Guillermo Ramón de Jesús Olarte Ángel, Miguel Eduardo Navarro Duque y Camilo Uribe Uribe	Colombia	Productores de Seguros de Antioquia Anpro Seguros Corredores de Seguros S.A.	Cada uno adquirió el 10%	Corredor de Seguros

Asimismo, en el propósito de avanzar en el desarrollo del mercado de seguros inclusivos, un reciente estudio de demanda (Banca de las Oportunidades, Ipsos y SFC) mostró que el 72% de los microempresarios y el 50% de las personas encuestadas no habían tenido un seguro en los últimos 12 meses. Allí mismo se concluye que el desinterés, los ingresos insuficientes y la falta de educación financiera, son las respuestas más comunes ante la falta de demanda de seguros.

En este orden, considera esta Entidad que son estos factores de demanda los que constituyen la principal barrera de entrada a más oferentes de seguros y de ahí el interés en acompañar al Gobierno Nacional en todo lo que sea necesario para estimular la llegada de posibles compradores en nichos de mercado que hoy están lejos del mercado de seguros.

A este respecto, la SFC se encuentra ejecutando un proyecto para materializar la inclusión financiera en el mercado asegurador, de la mano de Banca de las Oportunidades, el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del Banco Interamericano de Desarrollo y Access to Insurance (A2ii), entre otros. El referenciado proyecto, denominado *“Adaptación del marco regulatorio y de supervisión para mejorar el acceso a los seguros en Latinoamérica y el Caribe”* tiene como objetivo principal establecer el marco jurídico y las estrategias relevantes para implementar una regulación y supervisión proporcionales, que fomenten el mercado asegurador en la población de bajos recursos y a la vez protejan a los consumidores de seguros.

Por otra parte, en cuanto al acceso al mercado, es pertinente resaltar que durante los últimos años han entrado en vigencia los postulados de la Ley 1328 de 2009, en materia de liberalización además de aprobarse numerosas transacciones que han llevado al cambio de control y/o a la entrada al mercado colombiano de nuevos competidores.

“41. ¿Qué estudios de medición sobre el impacto de los costos de intermediación en el sector asegurador ha adelantado la Superintendencia Financiera de Colombia?”

Esta Superintendencia solicita a las entidades aseguradoras el reporte mensual del gasto asociado a las comisiones de intermediación para cada uno de los ramos de seguros con el objetivo de hacer seguimiento a su comportamiento. Actualmente no contamos con estudios sobre el impacto que este rubro tiene en el mercado.

“42. ¿Qué reformas regulatorias ha implementado esta superintendencia para hacer más competitivos los costos de intermediación del sector asegurador y para que esto se traduzca en mejores primas puras de riesgo y menores costos de primas para los tomadores de seguros?”

Rescatando lo mencionado en respuestas anteriores, existen tres temas involucrados en la reciente normatividad expedida o en proceso de expedición por parte de esta Superintendencia, que generarán incentivos para la reducción en los costos de intermediación en el mercado asegurador:

- a) **Deber de información de los intermediarios de seguros:** En desarrollo de lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 050 de 2015 obliga a los intermediarios de seguros a revelar el monto o porcentaje correspondiente a la remuneración directa o indirecta que el intermediario que coloca el seguro reciba como consecuencia de la venta del seguro. Esto otorgará mayor transparencia en la comercialización de seguros y se incentivará de esta forma a que el consumidor cuente con herramientas para comparar costos y tomar así mejores decisiones.
- b) **Comercialización de seguros a través del uso de red:** Con base en la normatividad dispuesta en la Circular Externa 049 de 2015, se establecen los criterios a través de los cuales las entidades aseguradoras podrán comercializar seguros a través de canales alternativos. Esto conducirá a que seguros que cumplan con los requisitos establecidos en el Decreto 2555 de 2010, puedan ser vendidos a través de diversos mecanismos o plataformas, aumentando así las alternativas para el consumidor financiero.
- c) **Corresponsales de seguros:** Este proyecto normativo en curso al interior de la SFC, regulará la comercialización de seguros a través de corresponsales, en cumplimiento de lo establecido por el Decreto 34 de 2015. A través de este medio, los seguros que cumplan los criterios establecidos en el Decreto 2555 de 2010 podrán ser comercializados en lugares en los que hoy en día no existen intermediarios de seguros, lo cual permitirá acceder a los consumidores financieros y una reducción de costos de intermediación.

“43. ¿Qué normativa regula el ejercicio de la actividad de los ajustadores en Colombia?”

Como se menciona a continuación en la respuesta a la pregunta No. 44, hasta el momento la mencionada actividad no ha sido sometida a la inspección y vigilancia de la SFC, ni se encuentra referencia legal a la actividad de los ajustadores de seguros, razón por la cual es posible afirmar que la citada actividad no se encuentra regulada por la ley.

“44. ¿Cómo se explica la falta de regulación para la actividad ejercida por los ajustadores de seguros en nuestro país? ¿Por qué razón no se ha estimado conveniente regular la actividad?”

Es preciso advertir que los ajustadores de seguros no se encuentran sometidos al control y vigilancia de esta Superintendencia, toda vez que no se relacionan en el artículo 325, numeral 2 del EOSF, siendo la determinación de las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de esta Superintendencia, competencia exclusiva del legislador ordinario o de excepción.

A pesar de lo anterior y con el propósito de otorgarle elementos que resulten útiles al momento de la evaluación sobre la procedencia de una regulación de la actividad ejercida por los ajustadores, consideramos oportuno realizar las siguientes aclaraciones sobre el particular.

De manera preliminar debemos aclarar que el ajustador de seguros corresponde a una persona, natural o jurídica, designada por la aseguradora o por el asegurado o beneficiario, e

independientes a éstos, con el propósito de que realice una evaluación técnica y/o cuantitativa especializada en relación con la naturaleza, causa, efectos y/ o cuantía de un siniestro.

En este sentido, con la designación de un ajustador se busca tener un concepto técnico y especializado por una persona experta que permita, tanto al asegurado como a la aseguradora, valorar la existencia o no de la configuración de un siniestro y el valor del perjuicio generado por el mismo con el fin de evaluar la eventual cobertura mediante una póliza expedida y el monto que debe pagar el asegurador como consecuencia del siniestro.

A este respecto, se debe precisar que el ajustador no es parte del contrato de seguro, razón por la cual no afecta las obligaciones del tomador y del asegurador emanadas de los contratos de seguro o presenta repercusiones frente al beneficiario del mismo, por lo que la intervención del citado ajustador no suple la carga probatoria que posee el asegurado o asegurador, según el caso, a menos que se le haya encomendado la tarea de forma expresa.

En tal sentido, el informe rendido por el ajustador, al no ser obligatorio, no desdibuja la autonomía técnica y decisoria del asegurador al momento de valorar la reclamación, o del asegurado-beneficiario al momento de demostrar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida.

Teniendo en consideración lo anterior, esta Superintendencia ha sostenido que "(...) *la relación nacida entre el asegurador y el ajustador, por no provenir de un contrato de mandato representativo sino precisamente de uno de arrendamiento de servicios, es una relación carente de repercusiones frente al beneficiario del seguro, e inclusive frente al asegurado, en razón a que las actuaciones adelantadas por el ajustador de pérdidas, extrañas por completo al contexto representativo, no comprometen jurídicamente a la aseguradora*"²³.

Ahora bien, teniendo en consideración que la evaluación realizada debe estar soportada en los conocimientos especializados que posee la persona designada, situación que en la mayoría de casos demandan de una experiencia o nivel laboral y/o académico, se debe resaltar que a los mismos les resultan aplicables las disposiciones que regulan la actividad o profesión particular y concreta.

Por lo anterior, a pesar de que no existe en la legislación colombiana una referencia a los ajustadores, éstos, dependiendo las calidades particulares de cada ajustador y de las exigencias requeridas en cada caso, deben acatar las regulaciones particulares de las profesiones que posean.

Situación que se complementa con los controles y verificaciones que las entidades aseguradoras definan al momento de designar un ajustador o a las verificaciones realizadas por los asegurados en el caso en que estos sean designados por estos últimos.

De otra parte, es pertinente resaltar que las instituciones sometidas a la inspección y vigilancia de la SFC, de acuerdo con lo previsto en el artículo 325, numeral 2, literal a del EOSF y en el párrafo 3 del artículo 75 de la Ley 964 de 2005, tienen en común el aprovechamiento e inversión de recursos del público en el sector asegurador, como primas o comisiones por la consecución de dichas primas.

²³ Superintendencia Bancaria. Concepto 400-3030 del 29 de abril de 1988. Suscrito por el Dr. Carlos Ignacio Jaramillo en su calidad de Director General para Seguros y Capitalización.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

“45. ¿Qué medidas de gobierno corporativo asociados a la protección al consumidor ha ordenado esta superintendencia a las compañías de seguros y a los intermediarios del mercado de seguros? ¿Con base en qué normas se han ordenado estas medidas?”

Esta Superintendencia a la fecha no ha proferido medidas de gobierno corporativo generales dirigidas a las compañías de seguros e intermediarios de seguros, por cuanto las medidas de protección al consumidor en dicha materia se encuentran incluidas en las expedidas para todas las entidades vigiladas en los desarrollos que la Ley 1328 de 2009 y las instrucciones establecidas en la Parte I, Título III, Capítulo II, en materia de SAC (Sistema de Atención al Consumidor).

No obstante, se estima pertinente manifestar que con ocasión de la promulgación de la citada normativa, durante el año 2010 se practicaron visitas de inspección in situ a algunas sociedades aseguradoras, con el fin de determinar la relación entre la entidad y sus clientes e identificar el rol de los órganos de gobierno en la protección al consumidor financiero.

Como resultado de las evaluaciones adelantadas en los citados procesos de inspección se formularon recomendaciones tendientes a: (i) Que las entidades aseguradoras dispusieran de una estructura de atención a las peticiones de los consumidores financieros; (ii) Que las compañías aseguradoras contaran con procedimientos documentados para la atención y seguimiento de las peticiones de los clientes; (iii) Que se adoptaran las gestiones tendientes a disminuir el número de reclamaciones; y (iv) Que se reforzara la participación y seguimiento de la Junta Directiva en los aspectos relacionados con el consumidor financiero y defensor del Cliente.

Es de señalar que las recomendaciones, resultado de las mencionadas visitas, fueron puestas en conocimiento de las compañías de seguros con el fin de que se diera cumplimiento a los plazos definidos en la Circular Externa 015 del 30 de junio de 2010, emitida por esta Superintendencia (Ver anexo pregunta No. 45).

“46. ¿Cuántos seguros obligatorios existen en Colombia? Relacionar todos los seguros de obligatoria expedición y de obligatoria adquisición, y relacionar las leyes que los crearon y que les dieron el carácter de obligatorios”

En relación con el presente numeral nos permitimos informar que lo referente a los seguros obligatorios se encuentra regulado en el artículo 191 del EOSF, en el cual se establece “solamente por ley podrán crearse seguros obligatorios”. Siendo para el caso oportuno reiterar que cada ley que establece el carácter obligatorio de un seguro, establece a su vez si el mismo es de obligatorio otorgamiento y/o de obligatoria adquisición.

46.1 Seguros de Obligatoria Expedición

Seguros Obligatoria Expedición	Norma
Seguro Obligatorio de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito- SOAT	Ley 33 de 1986, artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Ley 769 de 2002 (artículo 42), Decreto 3990 de 2007, Decreto 056 de 2015 y numeral 3.1.1 del Capítulo II del Título IV de la Parte 2 de la Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014).

Seguros Obligatoria Expedición	Norma
ARL	Decreto Ley 1294 y 1295 de 1994, Ley 776 y 1562 de 2012, Decreto 055 de 2015

46.2 Seguros de Obligatoria Adquisición:

En relación con su solicitud, nos permitimos informarle que esta Superintendencia no lleva un registro de los seguros de obligatoria adquisición en razón a que los mismos, en su mayoría, presentan relación con una profesión u oficio en particular. No obstante lo anterior y con el propósito de atender su solicitud, nos permitimos relacionar los seguros de obligatoria adquisición que de conformidad con lo informado por las entidades aseguradoras, son comercializados en la actualidad:

Seguro Obligatoria Adquisición	Norma
Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil de empresas de vigilancia privada y de empresas de servicios especiales complementarios de vigilancia y seguridad privada	Ley 61 de 1993, Decreto 356 de 1994 (artículos 11, 18, 34, 40, 45, 69), Decreto 1612 de 2002, Decreto 2974 de 1997 (artículo 6). Decreto 2974 de 1997 (artículo 6)
Cumplimiento de Contratación Estatal (Garantía Única de Cumplimiento)	Ley 80 de 1993 y 1150 de 2007 con sus decretos reglamentarios (el ultimo el Decreto 1082 de 2015)
Responsabilidad Civil correlativa de cumplimiento	Ley 80 de 1993 con sus decretos reglamentarios (el ultimo el Decreto 1082 de 2015)
Disposiciones Legales	Se exigencia se encuentra en Leyes, decretos, ordenanzas, acuerdos y en especial aquellas contenidas en normas que regulan aspectos aduaneros, tributarios, mineros, ambientales, de espacio público, etc. A modo de ejemplo se pueden citar las siguientes disposiciones Estatuto tributario, Código electoral, etc. Vgr 4240 de 2000 y 1530 de 2008.
Seguros de áreas comunes de copropiedad	Ley 675 de 2001 (artículo 15)
RC pasajeros, mercancías, contaminación y embarcaciones fluviales	Decreto 3112 de 1997, Resolución 3666 de 1998
Manejo de hidrocarburos y mercancías peligrosas	Decreto 1609 de 2002 (artículos 11, 13 y 53)
RC transporte mercancías peligrosas	Decreto 1521 de 1998, modificado por los decretos 1503 de 2002 y 4299 de 2005, ajustado parcialmente por el Decreto 1333 de 2007
Gran consumidor y refinería	Decreto 1521 de 1998, modificado por los decretos 1503 de 2002 y 4299 de 2005, ajustado parcialmente por el Decreto 1333 de 2007

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Seguro Obligatoria Adquisición	Norma
Actividades relacionadas con GNCV	Resolución 80582 de 1996 modificada parcialmente por las resoluciones 181386 de 2005, 180928 de 2006, 180286 de 2009 y adicionado y modificado por el Decreto 1605 de 2002 (artículo 6) y actualizado por la Resolución 0957 de 2012.
Transporte marítimo de hidrocarburos	Decreto 1875 de 1979
Laboratorios	Resolución 33598 de 2009, decreto 2269 de 1993 y decreto 1471 de 2014 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
Médica Estudiantil	Decreto 2376 de 2010
Comercialización mayorista de gas licuado de petróleo	Resolución 053 de 2011 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)
Estación de servicio (GNV)	Resolución 80582 de 1996 modificada parcialmente por las resoluciones 181386 de 2005, 180928 de 2006, 180286 de 2009 y adicionado y modificado por el Decreto 1605 de 2002.
Estación de servicio (terrestre- marítima)	Decreto 1521 de 1998, modificado por los decretos 1503 de 2002 y 4299 de 2005, ajustado parcialmente por el Decreto 1333 de 2007
Centro de conocimiento de conductores	Resolución 1555 de 2005 modificado por la Resolución 4415 de 2005, 1200 de 2006 y 12336 de 2012 del Ministerio de transporte y el Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.
Centro de diagnóstico automotor	Resolución 3500 de 2005 (artículo 6), modificada por las resoluciones 2200 de 2006, 5975 de 2006, 0015 de 2007, 4062 de 2007 y 3768 de 2013 emitidas por el Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.
Caución judicial	Código de Procedimiento Civil, Código de Procedimiento Administrativo, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Vgr. Decreto 2282 de 1989)
Garantía a favor de empresas de servicios públicos	Ley 142 de 1994
Funcionarios de la Rama Jurisdiccional y del Ministerio Público	Ley 16 de 1988
Seguros de vida concejales y personeros	Ley 136 de 1994 (artículos 68 y 69), Ley 617 de 2000, Ley 1148 de 2007 y Decreto 2677 de 2010
Seguros de vida ediles, alcaldes locales, Juntas Administradoras	Ley 617 de 2000, Ley 1551 de 2012
Accidentes acuáticos marítimos	Reglamento 004 de 1991 de la Dirección General Marítima

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Seguro Obligatoria Adquisición	Norma
Operador de transporte fluvial	Decreto 3112 de 1997, Resolución 3666 de 1998
Operador de transporte multimodal	Ley 336 de 1996 (artículo 7), Decreto 149 de 1998 (artículo 3), Decisiones 331 (artículo 31) y 393 de la Comisión de Acuerdo de Cartagena.
ARL	Decreto 1294 y 1295 de 1994, Ley 776 y 1562 de 2012, Decreto 055 de 2015
Seguro Obligatorio de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito	Ley 33 de 1986, artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Ley 769 de 2002 (artículo 42), Decreto 3990 de 2007, Decreto 056 de 2015 y numeral 3.1.1 del Capítulo II del Título IV de la Parte 2 de la Circular Básica Jurídica (CE 029 de 2014)
Responsabilidad Civil contractual y extracontractual (disposiciones del Ministerio de Transporte).	Decretos 171, 172, 173 y 174 de 2001 y 348 de 2015 del Ministerio de Transporte
Responsabilidad civil extracontractual para los agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados de petróleo	Ley 1 de 1984, Ley 39 de 1987, Ley 26 de 1989, Decretos 283 de 1990, 1521 de 1998, 1609 de 2002 y 4299 de 2005.
Responsabilidad civil para transporte, almacenamiento y distribución de combustibles líquidos y gases.	Ley 1 de 1984, Ley 39 de 1987, Ley 26 de 1989, Decretos 283 de 1990, 1521 de 1998, 1609 de 2002 y 4299 de 2005 (artículo 31).
Responsabilidad civil extracontractual para los talleres de conversión	Ley 170 y 172 de 1994, resolución 18 0928 de 2006
Errores y omisiones para los organismos evaluadores	Ley 155 de 1959, Decreto 2269 de 1993
Responsabilidad Civil extracontractual de los CDA	Ley 769 de 2002 y resolución 3768 de 2013
Responsabilidad Civil por carga extra dimensionada y extra pesada	Ley 769 de 2002 y resolución 04678, El plan de seguridad vial y de manejo de tránsito.
Responsabilidad Civil Operadores Portuarios	Ley 1 de 1991
Responsabilidad civil contractual y extracontractual, y por contaminación a las vías fluviales para las empresas de transporte fluvial	Ley 1 de 1991
Responsabilidad civil para parqueaderos	Ley 769 de 2002
Responsabilidad Civil Extracontractual para centros de enseñanza automovilística	Ley 115 de 1994 y 1064 de 2006
Seguro de incendio y terremoto de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia	Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (artículo 101)
Seguro Obligatorio para transporte terrestre automotor	Código de Comercio (artículo 994)
Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil para transporte público colectivo terrestre de pasajeros	Decreto 170 de 2001 (artículo 19)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Seguro Obligatoria Adquisición	Norma
Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil para transporte Público Terrestre Automotor de Pasajeros	Decreto 171 de 2001 (artículo 18)
Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil para transporte Público Terrestre Automotor Individual de Pasajeros en vehículos taxi.	Decreto 172 de 2001 (artículo 18), Decreto 1079 de 2015 (artículo 2.2.1.3.3.1)
Seguro Obligatorio de Transporte Público Terrestre Automotor de Carga	Decreto 173 de 2001 (artículo 17)
Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil para Transporte Público Terrestre Automotor Especial	Decreto 348 de 2015, Decreto 1079 de 2015 (artículo 2.2.1.6.5.1)
Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil para transporte público terrestre automotor mixto.	Decreto 175 de 2001 (artículo 18), Decreto 1079 de 2015 (artículo 2.2.1.5.4.1)
Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil Extracontractual para Transporte Terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera	Decreto 1609 de 2002 (artículo 53 y 54), disposición que antecede Ley 253 de 1996 por la cual se aprueba el convenio de Basilea sobre transporte de mercancías peligrosas.
Seguro Obligatorio de responsabilidad civil profesional para las sociedades corredoras reaseguros.	Decreto 1866 de 1992 (artículo 4)
Seguro de cumplimiento de los Usuarios Aduaneros Permanentes	Decreto 2685 de 1999 (artículo 31) adicionado por el Decreto 3555 de 2008 (artículo 5)
Responsabilidad Civil- Aviación	Código de Comercio (artículo 1900)
Accidentes Personales para Conductores de vehículos taxi	Decreto 1079 de 2015 (artículo 2.2.1.3.3.2), Decreto 1047 de 2014
Responsabilidad Civil Pasajeros Transporte Intermunicipal	Decreto 1079 de 2015 (artículo 2.2.1.4.4.1)
Responsabilidad Civil Pasajeros Transporte Pasajeros Metropolitano	Decreto 1079 de 2015 (artículo 2.2.1.1.4.1)
Responsabilidad Civil Pasajeros Transporte Pasajeros Motocarros	Decreto 1079 de 2015 (artículo 2.2.1.5.10.1.15)
Responsabilidad Civil Pasajeros Transporte Pasajeros vía Fluvial	Decreto 1079 de 2015 (artículo 2.2.3.2.4.1)
Seguros de Vida y de Salud para Servidores Públicos	Ley 1421 de 1993, Ley 136 de 1994 y Ley 617 de 2000
Seguros de vida Colectivos	Ley 2663 de 1950, Ley 11 de 1984 Código Sustantivo del Trabajo
Seguros de Accidentes Personales, Parques	Ley 1225 de 2008
Eventos Públicos	Decreto 599 de 2013
Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual para Vehículos de Transporte de Pasajeros	Artículos 994 y 1003 del Código de Comercio, Decretos del Ministerio de Transporte: Decreto No.0348 del 25 de Febrero de 2008 art.25, Decreto No.4125 de 2008 art.18, Decretos Nos.170, 171, 172,174 y 175 del 05 de Febrero de 2001.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Seguro Obligatoria Adquisición	Norma
Accidentes de los miembros voluntarios de los organismos de socorro que forman parte del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres.	Ley 782 de 2002 (artículo 39), y Decreto 2012 de 2003 (artículo 1)
Seguro de cumplimiento para agencias de aduanas	Decreto 2685 de 1999 (artículo 27-5) adicionado por el Decreto 2883 de 2008 (artículo 1)
Seguro de cumplimiento para los usuarios altamente exportadores	Decreto 2685 de 1999 (artículo 38)
Seguro de cumplimiento para el agente de carga internacional	Decreto 2685 de 1999 (artículo 74-2) adicionado por el Decreto 2101 de 2008 (artículo 5)
Seguro de cumplimiento del Usuario Operador de la Zona Franca	Decreto 2685 de 1999 (artículo 393-7) modificado por el artículo 1 del Decreto 383 de 2007
Seguro de cumplimiento para devolución de tributos aduaneros	Decreto 2685 de 1999 (artículo 549)
Seguro de cumplimiento en concesiones mineras	Ley 685 de 2001 (artículo 280)
Seguro Agropecuario	Ley 65 de 1993 (artículo 1) y Resolución 2 de 2011 expedida por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
Disposiciones Legales/Estatuto Aduanero	Decreto 2685 de 1999
Disposiciones Legales/Estatuto Tributario	Decreto 1000 de 1997 (artículo 860 y 70), Decreto 2277 de 2012 modificado por el Decreto 2877 de 2013 y Resolución 151 de 2012 modificada por la Resolución 57 de 2014, Ley 49 de 1990 (artículo 40), Ley 6 de 1992 (artículo 71 y 72), Ley 223 de 1995 (artículo 131 y 144).
Disposiciones Legales/Agencia Nacional Minera	Ley 685 de 2001, Resolución 420 de 2013
Disposiciones Legales/Registradora Nacional del Estado Civil	Ley 130 de 1994, Resolución 0003 de 2011
Disposiciones Legales/ Alcaldías Distritales o Municipales	Decreto Distrital 192 de 2011 (para Bogotá)
Disposiciones Legales/Superintendencia de Notariado y Registro	Acuerdo 145 de 2008, modificado por el Acuerdo 168 de 2008
Disposiciones Legales/ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.	Resoluciones 290 de 2010 y 2877 de 2011
Responsabilidad Civil/ Alcaldías	Ley 1493 de 2011, Acuerdo distrital conforme al Municipio en el cual se esté autorizando una valla (Decretos Distritales 959 de 2000, 506 de 2003, 459 de 2006, 515 de 2007 y 136 de 2008, 109 y 175 de 2009, Decreto 599 de 2013, Resolución 569 de 2014, etc.)
Responsabilidad Civil/ONAC (Organismo Nacional de Acreditación)	Decreto 1595 de 2015

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Seguro Obligatoria Adquisición	Norma
Responsabilidad Civil/ Agencia Nacional Minera	Resolución 338 de 2014 y Ley 685 de 2001
Renta Vitalicia	Decreto 832 de 1996 (artículo 12)
Previsional	Ley 100 de 1993 (artículos 60, 70, 77 y 108), Ley 797 de 2003
Seguro de Cumplimiento para los importadores de bienes de capital	Decreto 2685 de 1999 (artículo 446) modificado por el Decreto 1201 de 2007 (artículo 1)
Seguro de Cumplimiento de mercancías aprehendidas	Decreto 2685 de 1999 (artículo 527)
Seguro de estabilidad y calidad de las viviendas de interés social	Ley 3 de 1991 (artículo 40)
Transmilenio	Decreto 170 de 2001" Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo metropolitano Distrital y Municipal de Pasajeros. Del Ministerio de Transportes (Recopilado por el Decreto 1079 de 2015, Capítulo 7 artículo 2.2.5.7.1)
Seguros Obligatorio de vida para las personas en procesos de reintegración	Decreto 1391 de 2011 (artículo 7)
Seguro de Responsabilidad Civil de parques de diversiones y atracciones o dispositivos de entretenimiento.	Ley 1225 de 2008 (artículo 3)
Cumplimiento de los titulares de habilitación de las salas de exhibición	Decreto 2685 de 1999 (artículo 414-1)

“47. ¿Existen criterios objetivos con base en los cuáles las compañías aseguradoras determinan si otorgan o no las pólizas de seguros que contratan con sus clientes? Si existen estos criterios, relacionar en que tipos de seguros aplican y la normatividad con base en la cual se determinaron”.

La estructura jurídica de la actividad aseguradora en Colombia está desarrollada bajo un esquema de libre competencia de manera que las compañías de seguros autorizadas tienen plena libertad para comercializar sus productos en aquellos nichos de mercado que estimen conveniente, de acuerdo con los procesos de suscripción que internamente desarrollen, sin que exista un mínimo legal de las actividades que deben desarrollarse en el proceso.

En efecto, el artículo 1056 del Código de Comercio, establece que *“Con las restricciones legales, el asegurador podrá, a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado”.*

Conforme se evidencia de la disposición transcrita, en la misma se reconoce la posibilidad que tienen las entidades aseguradoras de seleccionar los riesgos de acuerdo con la experiencia obtenida en el desarrollo de su actividad y, en esta medida, definir de manera autónoma las condiciones legales, técnicas y económicas en las cuales resulta una operación factible o, por el contrario, abstenerse de asumir el enunciado riesgo. Lo anterior, presenta su limitación en aquellos riesgos cubiertos por los denominados seguros obligatorios, que al tenor de lo

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

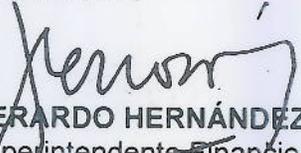
señalado en el artículo 94 de la Ley 45 de 1990, incorporado en el artículo 191 del EOSF, solamente podrán crearse por ley.

Bajo los anteriores parámetros, las entidades que cuentan con autorización para explotar los diferentes ramos de seguros podrán, en ejercicio de la libertad contractual que les asiste, expedir o no pólizas con los amparos requeridos por los diferentes usuarios del seguro, pudiendo establecer las condiciones en las cuales asumen determinados riesgos, incorporando exclusiones a la cobertura otorgada.

Conforme a ello, salvo en tratándose de los seguros cuya expedición es obligatoria cuando le sean solicitados a la aseguradora autorizada a su venta (SOAT y el seguro de riesgos laborales), no existe tal tipo de criterios en nuestra normatividad aseguradora.

En los anteriores términos atendemos su solicitud, aclarando que de requerir información adicional estaremos atentos a suministrarla en su oportunidad.

Atentamente,


GERARDO HERNÁNDEZ CORREA
Superintendente Financiero de Colombia

Adjuntos: 1 CD que contiene los siguientes archivos:

- Anexo pregunta 1 - Ramos autorizados.
- Anexo pregunta 2 – Resultado neto por Aseguradora.
- Anexo pregunta 3 – Composición Accionaria a diciembre 2015.
- Anexo pregunta 4 - Participación en Primas por Aseguradora y por Ramos.
- Anexo pregunta 10 - Decreto 2272 de 1993.
- Anexo pregunta 15 - Decreto 2973 de 2013.
- Anexo pregunta 16 - Decreto 2555 de 2010.
- Anexo pregunta 20 - CE 035 de 2015.
- Anexo pregunta 24 - Ley 510 de 1999.
- Anexo pregunta 27 – CE 050 de 2015.
- Anexo pregunta 29 – Ley 1328 de 2009.
- Anexo pregunta 32 – CE 045 de 2006.
- Anexo pregunta 33 – CE 052 de 2015.
- Anexo pregunta 39 - CE 008, CE 034 y CE 049 de 2015.
- Anexo pregunta 45 – CE 015 de 2010.

c.c. H.R. David Barguil Assis.

revisado en el artículo 84 de la Ley 45 de 1990, incorporado en el artículo 191 del ECSR, solamente podrán crearse por ley.

Dado los anteriores parámetros, las entidades que cuenten con autorización para emitir los diferentes tipos de seguros podrán, en ejercicio de la libertad contractual que les existe, expedir o no pólizas con los seguros requeridos por los clientes usuarios del seguro, cuando establezca las condiciones en las cuales asumen determinadas riesgos, incorporando exclusiones e indemnizaciones.

Conforme a ello, se está en trámite de los seguros cuya emisión se exige cuando se sean solicitados a los aseguradores autorizados a su venta (SOAT y el seguro de riesgos laborales), no existe tal tipo de emisión en nuestra normativa regulatoria.

En los anteriores términos entendemos su solicitud, solicitando que de tener información adicional exterior a estos se suministre en su oportunidad.

Atentamente


GERARDO HERNÁNDEZ CORREA
Superintendente Financiero de Colombia

Adjunto, 1 CD que contiene los siguientes archivos:

- Anexo pregunta 1 - Ramas autorizadas.
- Anexo pregunta 2 - Resultado nota por Aseguradora.
- Anexo pregunta 3 - Composición Accionaria a diciembre 2015.
- Anexo pregunta 4 - Participación en Primas por Aseguradora y por Ramas.
- Anexo pregunta 10 - Decreto 2272 de 1993.
- Anexo pregunta 15 - Decreto 2973 de 2013.
- Anexo pregunta 16 - Decreto 2555 de 2010.
- Anexo pregunta 20 - CE 035 de 2016.
- Anexo pregunta 24 - Ley 510 de 1990.
- Anexo pregunta 27 - CE 058 de 2016.
- Anexo pregunta 28 - Ley 1328 de 2008.
- Anexo pregunta 32 - CE 045 de 2006.
- Anexo pregunta 33 - CE 052 de 2015.
- Anexo pregunta 36 - CE 008, CE 034 y CE 049 de 2014.
- Anexo pregunta 45 - CE 015 de 2010.

CC: Gerardo Hernández Correa

 Superintendencia
Financiera de Colombia
Grupo de Correspondencia

DOCUMENTO ORIGINAL RETIRADO A LA MANO POR:

Nombre Alexandra Cuervo
Firma _____