


SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

50000

Doctora
AMPARO YANETH CALDERÓN
Secretaria General

Comisión Primera Constitucional Permanente
Cámara de Representantes
Congreso de la República
Carrera 7 No. 8 – 68
Edificio Nuevo del Congreso
Bogotá D.C.

	
sfc Superintendencia Financiera de Colombia	Radicación 2022176537-002-000
Trámite: 114-SOLICITUD DE INFORMACIÓN CO	Fecha: 31/10/2022 09:43 PM
Tipo Doc: 38-RESPUESTA FINAL E	Anexos: Si Salida
Aplica A: -	Folios: 8
Remitente: 50000 50000-DIRECCIÓN DE INVE	Encadenado: NO
Destinatario: 12-33 CONGRESO DE LA REPUB	Solicitud:
Carro: Ent: Caja: Pos:	Teléfono: 594 02 00
	18/11/2022

Referencia: 2022176537
114 Solicitud de información
Sin anexos

Respetada secretaria Calderón:

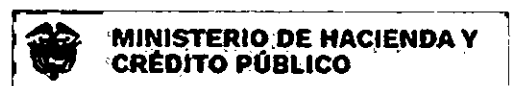
De manera atenta, me refiero a su comunicación radicada bajo el número de la referencia mediante la cual solicita a la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC) dar respuesta al cuestionario de la proposición No 9 de la Comisión Primera de la Cámara de Representes suscrita por el Honorable Representante Alejandro Ocampo referente a las «medidas implementadas y proyectadas para resolver el problema de venta del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) para motos».

Sobre el particular, esta Superintendencia a continuación dará respuesta a cada uno de los interrogantes, dentro del ámbito de su competencia y en el mismo orden en el cual fueron planteados:

1. **«¿Qué acciones se han tomado en contra de las aseguradoras que se niegan a vender el SOAT incumpliendo lo establecido en el ARTICULO 9° de la LEY 2161 DE 2021? Las compañías de seguros que tienen autorizado el ramo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, tienen la obligación de expedir, en todo el país, la póliza para el vehículo que lo requiera, de no hacerlo la Superintendencia Financiera de Colombia, investigara y sancionara a las compañías de seguros autorizadas que no expidan el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). Toda vez que son ampliamente conocidas las denuncias en**

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01
www.superfinanciera.gov.co



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

varios departamentos y ciudades del país como en municipios del Valle del Cauca o Cúcuta, entre otros, en los cuales es imposible adquirir un SOAT».

La SFC en el marco de sus competencias ha mantenido una supervisión activa con el fin de identificar las causas que están imprimiendo presiones a los procesos de expedición del seguro obligatorio, y en virtud de los resultados adoptar acciones y actuaciones a que haya lugar.

Sin perjuicio de lo anterior, en el marco de los procesos de supervisión se evidencian la confluencia de distintos factores que impactan la expedición de este seguro, fenómeno que termina siendo un síntoma de una problemática mayor en la que elementos como el fraude en el uso del seguro y reclamación de coberturas, la mayor cantidad de accidentes (2.5%¹ más en 2022 frente a la de 2021), el mayor valor de siniestros (7%² más en 2022 frente a 2021), la recomposición del parque automotor hacia categorías de mayor riesgo, la desactualización de marcos regulatorios (ejemplo manual tarifario), dificultades en los controles al porte del mismo, imprimen un alto grado de complejidad a la operación del ramo.

No obstante, la Superintendencia mantuvo un monitoreo periódico y constante respecto de la expedición de pólizas de SOAT con el fin de identificar y gestionar con las vigiladas la prevención de la materialización de conductas que pudieran limitar el acceso de los colombianos a las mismas, en relación de la expedición del SOAT sin restricciones en el marco de la Ley 2161 de 2021 que modificó y adicionó la regulación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT); para ello se incorporaron dentro del plan anual actividades de supervisión³, a efectos de diagnosticar la gestión de los riesgos asociados a la implementación de la norma en comento.

En ese sentido, la SFC efectuó requerimientos y sesiones de trabajo con las aseguradoras con el fin de monitorear cambios en la estructura o funcionamiento de los canales de distribución de pólizas de SOAT, los controles para verificar el funcionamiento continuo en la expedición y las acciones emprendidas desde el área de Auditoría Interna de las entidades frente al particular.

¹ De acuerdo con lo reportado por las entidades y proyecciones de cálculos actuariales para 2022, se encuentra que la siniestralidad aumentaría al pasar de 8,73% en 2021 a 9,5 en 2022.

² De acuerdo con lo reportado por las entidades y proyecciones de cálculos actuariales para 2022, se encuentra que la severidad se elevaría desde 2,8 millones de pesos por siniestro en 2021 a 3 millones víctima en 2022.

³ La Delegatura para Seguros de la SFC efectuó un proceso transversal extra situ para velar por el adecuado cumplimiento de la Ley 2161 de 2021. Dentro de los objetivos de dicho transversal se incluyó la distribución y disponibilidad de canales para la comercialización del SOAT.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Del proceso realizado se evidenció que la estructura de canales con que cuentan las entidades para la comercialización del SOAT es heterogénea e incluye:

- Intermediarios de seguros (agentes, agencias y corredores) que pueden tener delegación o mandato (acceso directo al sistema de expedición de la entidad, con usuarios asignados) o sin estos (solicitan a la entidad la expedición del producto a sus clientes),
- Sucursales o puntos de venta propios de la entidad,
- Aliados estratégicos (entidades que cuentan con acceso al sistema de expedición de la entidad y que vinculan a sus plataformas, como Rappi, Nequi, Falabella),
- Uso de red y
- Corresponsales.

Dicha estructura, se ha visto afectada por las recientes modificaciones normativas en la disminución de las comisiones de intermediación del 5% (Ley 2161 de 2021)⁴ sobre las primas emitidas, lo cual ha mostrado un desestímulo a los intermediarios para la comercialización del SOAT generando que muchos intermediarios decidieran no continuar con la expedición del SOAT debido a la disminución de sus ingresos.

Por lo anterior, algunas entidades optaron por realizar cambios en su estructura y estrategia de colocación de pólizas con el objeto de generar un modelo eficiente enfocando sus esfuerzos en la consolidación de los canales digitales para las ventas directas vía online. De esta manera, todas las entidades cuentan con al menos con un canal de comercialización con cobertura nacional, que puede por ser página Web o Centro de Atención Telefónica (CAT), sin perjuicio de la estructura de puntos físicos con los que cuentan.

A septiembre de 2022, la distribución de los canales informados es la siguiente:

⁴ Ley 2161 de 2021, Artículo 2°, Parágrafo 3°: "A partir del 2022, las compañías aseguradoras reconocerán un máximo del 5% de las primas mensuales emitidas por cargos de intermediación por venta del SOAT."

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tabla 1. Distribución de los Canales por Aseguradora

Entidad	Agencias de seguro y agentes independientes		Corredores de seguros		Fuerzo propia		Otros canales		Tiendas y grandes superficies		Uso de red		TOTAL		Variación
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	
Mapfre Seguros Generales De Colombia S.A.	1.948	2.062	28	28	2	2	1	1					1.979	2.093	6%
Aseguradora Solidaria De Colombia Ltda	591	506	3	3	38	38	50	45					682	592	-13%
Compañía Mundial De Seguros S.A.	4.399	219	145	49	96	84	94	49					4.734	401	-92%
Liberty Seguros S.A.	579	689	9	11	2	3			1	1			581	704	19%
La Equidad Seguros Generales O.C.	284	352	191	204	141	124					1	1	617	681	10%
Seguros Generales Suramericana S.A.	693	429	625	299	403	168	1.865	400			9	8	3.595	1.304	-64%
Seguros Del Estado S.A.	2.987	1.369	711	359	26	31	5.410	2.543			1		9.135	4.302	-53%
La Previsora S.A. Compañía De Seguros	1.287	325			27	27	8	7				5	1.322	354	-72%
Seguros Comerciales Bolívar S.A.	840	856	20	24	1	1			30	78	1	1	892	950	8%
Axa Colpatria Seguros S.A.	5.238	3.811	58	45	11	13	1.967	743	737	702	32	1	8.043	5.315	-34%
Total	18.846	10.618	1.790	1.022	747	491	9.395	3.788	768	781	44	16	31.590	16.715	-47%

Por otra parte, se monitoreó la información sobre las pólizas comercializadas por departamento con corte enero a julio de 2022, de lo cual se evidenció un crecimiento agregado en la emisión del 7% respecto del mismo periodo de 2021 y se identificaron algunas regiones del país que sí presentaban disminuciones en la expedición que, entre otros, obedecen a recomposiciones de las fuerzas comerciales como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 2 parágrafo 3 de la Ley 2161 de 2021 como ya se mencionó, lo que implicó que estos operadores no encontraran interés en la distribución del SOAT y en consecuencia que los demás canales tuvieran que ser ajustados para poder atender la nueva demanda, lo que ocasionó dificultades operativas (superación de la capacidad operativa de los puntos de venta propios).

Es importante señalar que en términos generales se presenta una variación positiva del 7% en la expedición de pólizas, que visto desde la perspectiva regional en el 64% de los municipios hay un comportamiento positivo de la expedición.

Tabla 2. Pólizas Expedidas a julio de 2022

Departamento	Pólizas Expedidas a julio		
	2021	2022	Variación
BOGOTA D.C.	2.019.747	2.194.010	9%
ANTIOQUIA	733.006	846.192	15%

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

VALLE DEL CAUCA	398.349	361.478	-9%
RISARALDA	345.367	302.264	-12%
SANTANDER	165.471	199.645	21%
CUNDINAMARCA	137.773	153.131	11%
NORTE DE SANTANDER	82.811	95.647	16%
TOLIMA	74.691	89.364	20%
CALDAS	86.854	82.788	-5%
BOYACÁ	91.340	79.986	-12%
NARIÑO	47.377	79.909	69%
QUINDIO	88.969	75.522	-15%
META	74.426	71.628	-4%
HUILA	76.802	69.006	-10%
ATLANTICO	30.560	47.598	56%
CAUCA	27.680	31.032	12%
BOLIVAR	25.900	29.233	13%
CASANARE	22.545	17.906	-21%
CÓRDOBA	9.097	14.712	62%
CAQUETÁ	13.376	13.862	4%
ARAUCA	5.864	6.933	18%
SUCRE	4.976	6.901	39%
CESAR	5.341	6.207	16%
MAGDALENA	3.244	5.441	68%
CHOCÓ	2.840	3.541	25%
PUTUMAYO	2.733	2.415	-12%
LA GUAJIRA	1.166	1.211	4%
GUANÍA	669	492	-26%
GUAVIARE	332	343	3%
OTRO	35	26	-26%
SAN ANDRÉS	2	4	100%
Total general	4.579.343	4.888.427	7%

Adicionalmente, la Superintendencia en cumplimiento de su labor de supervisión emitió las siguientes instrucciones a las aseguradoras que a la fecha mantenían activo el ramo⁵:

⁵ Compañía Mundial de Seguros S.A., La Previsora S.A., Compañía de Seguros, Seguros del Estado S.A., AXA Colpatria Seguros S.A., Liberty Seguros S.A., Seguros Generales Suramericana S.A., Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A., Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa La Equidad Seguros Generales Organismo Cooperativo

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1. Las entidades deberán hacer seguimiento continuo a la estructura y capacidad operativa de los diferentes canales para garantizar la continuidad del servicio.
2. Evaluar sus políticas, procesos y procedimientos asociados con la expedición del SOAT, de tal manera que:
 - a. Se suprima cualquier actividad o control que, de alguna manera, genere incentivos por parte del intermediario para seleccionar riesgos o regiones.
 - b. Se evalúe la ampliación de variedad de medios de pagos o entidades bancarias en canales digitales o físicos para facilitar la adquisición del SOAT.
3. La Auditoría Interna deberá incluir en su universo auditable el tema de Expedición Nacional de SOAT y realizar ejercicio de auditoría en el ciclo de auditoría. El informe correspondiente deberá enviarse a esta superintendencia, el cual deberá incluir, papeles de trabajo, hallazgos, planes de acción y seguimiento propuesto. El ejercicio de auditoría deberá incluir, entre otros, la revisión de Canales Digitales Dirección Legal Seguros CAT para garantizar que no se cuenta con ningún tipo de limitación asociado a las categorías o regiones.

En adición, el proceso de supervisión continúa en las siguientes líneas de acción:

1. Visitas a algunos puntos de venta de SOAT en las regiones en las cuales se ha evidenciado disminución de producción.
2. Instruir a las entidades para que pongan a disposición de los consumidores financieros, de manera permanente, en la página web de la entidad, la información de los canales donde se puede adquirir el SOAT, la cual deberá detallarse para cada uno de los municipios. Señalando las direcciones de puntos físicos, de la página web y el teléfono de contacto donde se puede adquirir el SOAT.

Como complemento de lo anterior y como ejemplo de las actuaciones emprendidas por la SFC, se llama la atención sobre la situación específica de no expedición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, a motociclistas en el departamento del Valle y la Costa Atlántica, en donde se han adelantado las siguientes acciones:

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  @superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01
www.superfinanciera.gov.co



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

i. Requerimientos a las compañías aseguradoras

De conformidad con las facultades de supervisión establecidas en los numerales 1º, 2º y 4º del artículo 11.2.1.4.11 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 4 del Decreto 2399 de 2019, el 13 de julio de 2022, esta Superintendencia requirió a las compañías de seguros autorizadas para la comercialización del ramo SOAT, con el fin de que remitieran información relacionada con las inconformidades presentadas por los consumidores financieros sobre el proceso de compra y expedición del SOAT. Específicamente se requirió información sobre los siguientes asuntos:

- Medición, control y monitoreo en la venta y expedición de SOAT (directamente y a través de terceros).
- Quejas asociadas a la no expedición del SOAT entre noviembre de 2021 y abril de 2022.
- Pronunciamientos en la etapa de comercialización de SOAT por parte de la Auditoría Interna y el Defensor del Consumidor Financiero de cada aseguradora.
- Resultados de los indicadores de atención y encuestas de satisfacción correspondientes al periodo entre noviembre de 2021 y abril de 2022.
- Informe de Auditoría Interna respecto del i) código fuente de la aplicación usada para la venta; ii) tablas de parametrización de municipios; y iii) perfiles de usuarios de oficinas, frente a las posibles restricciones parametrizadas en los sistemas.
- Histórico de ventas de SOAT por municipio en los últimos 3 años.
- Relación de cambios realizados en los parámetros de la aplicación dispuesta para la venta del SOAT en los últimos 3 años.

El 29 de julio de 2022 se realizó una nueva solicitud de información a las compañías de seguros autorizadas para la comercialización del ramo de seguros SOAT.

En este requerimiento se puso de presente la problemática en varias regiones del país sobre la no expedición del SOAT, especialmente a motociclistas, reafirmando el carácter obligatorio del seguro y la obligación legal de otorgar este tipo de seguro, funcionando como advertencia de que en caso de no cumplir esta Superintendencia tiene a su disposición las actuaciones administrativas sancionatorias, en los términos del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Así mismo se requirió a las compañías de seguro:

- Estrategia de Comunicación



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Adelantar una estrategia de comunicación dirigida a sus sucursales, agencias de seguros, corresponsales, corredoras y puntos de venta insistiendo en la obligatoriedad de la expedición del SOAT sin restricción alguna y la posibilidad de comprometer su responsabilidad ante el incumplimiento de dicha obligación.

Así mismo se instruyó sobre la forma en que dicha comunicación debía ser divulgada para el conocimiento del público a través de los distintos canales por medio de los cuales se comercialice este seguro, e informar los mecanismos a adoptar para verificar la efectividad de la difusión de las comunicaciones y piezas informativas de la estrategia de comunicación.

Posteriormente se realizó la revisión de las páginas web de las distintas entidades requeridas encontrando que todas dieron cumplimiento a lo solicitado como estrategia de comunicación que buscaba dar a conocer a los consumidores financieros el carácter obligatorio de la expedición del SOAT por parte de las aseguradoras, así como los canales de comercialización para adquirirlo.

- Atención de quejas

Se solicitó a las compañías aseguradoras informar la solución definitiva y acción correctiva frente a las quejas recibidas por esta Superintendencia sobre la no expedición de la póliza SOAT.

De esto se pudo establecer que las entidades vigiladas cuentan con mecanismos y controles para la atención de las quejas que tengan como causa de inconformidad la comercialización de la póliza SOAT. Además de establecer planes de acción para su contención, los cuales están siendo objeto de seguimiento para verificar su eficiencia.

Adicionalmente, se han mantenido un monitoreo periódico respecto de la expedición de pólizas de SOAT con el fin de prevenir la materialización de conductas que pudieran limitar el acceso de los colombianos a las mismas. En esa línea y considerando que una compañía de seguros que tiene autorizado el ramo del SOAT no puede negarse a expedir la póliza cuando un consumidor la solicita,⁶ se procedió a requerir las explicaciones necesarias a las aseguradoras involucradas exigiendo la no dilación en su expedición.

- Auditoría Interna

⁶ Numeral 1° del artículo 192 del EOSF.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

De igual forma, se solicitó que la Auditoría Interna de cada aseguradora se pronuncie sobre los procedimientos utilizados por la aseguradora para el cumplimiento de la obligación de expedición del SOAT, ejercicio que debe incluir muestras aleatorias que permitan inferir una adecuada comercialización y las eventuales correcciones del proceso.

En lo relacionado con las acciones realizadas por la Auditoría Interna (AI) de las entidades, se encontró que en todas las entidades aseguradoras se han realizado actividades de auditoría a lo largo del año 2022, que se asocian con:

1. Verificación de parámetros establecidos en los sistemas de venta digital (código fuente) para detectar cualquier tipo de limitaciones por zonas o categorías de vehículos. No se manifestaron hallazgos.
2. Verificación en llamadas en CAT en la venta de SOAT, para identificar cualquier indicio de limitación a la expedición por zonas o categorías. No se manifestaron hallazgos.
3. Trabajos de campo como cliente incognito y visitas a puntos de venta para verificación de procesos acordes con procesos establecidos por la entidad. No se manifestaron hallazgos.
4. Seguimiento de indicadores de producción para verificar que, en zonas con menos producción, no estén relacionado con limitaciones establecidos por los canales correspondientes. No se manifestaron hallazgos.

- Información sobre expedición de SOAT

Se solicitó remitir semanalmente el número de pólizas expedidas por departamento, municipio, categoría y canal de comercialización, información que debe remitirse el primer día hábil de cada semana.

- Junta Directiva

Por último, se solicitó la lectura de este requerimiento por parte de la Junta Directiva de cada compañía de seguros y su respectiva constancia. Este documento fue remitido a esta Superintendencia por parte de cada una de las entidades vigiladas requeridas.

Como resultado de las actuaciones adelantadas, hemos obtenido el involucramiento de la Junta Directiva, Alta Gerencia, Auditoría Interna y

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Defensor del Consumidor Financiero, en cumplir con la obligatoriedad de garantizar el servicio en todas las zonas del país y a todos los tipos de vehículos.

Así mismo, mediante las actividades de supervisión, se fortaleció la información difundida por las entidades vigiladas respecto de la obligatoriedad de expedir la póliza y los canales de comercialización dispuestos por cada vigilada para adquirirlo. Igualmente se exigió a las aseguradoras, emitir comunicación a sus sucursales, agencias de seguros, corresponsales, corredoras y puntos de venta, insistiendo en la obligatoriedad de la expedición del SOAT sin restricción alguna.

De otro lado, conforme a los requerimientos realizados, las entidades vigiladas establecieron planes de acción con actividades prioritarias para contrarrestar la problemática de la no expedición del SOAT.

Con base en las actuaciones adelantadas, se ha determinado desplegar medidas de supervisión respecto de ocho compañías aseguradoras, consistentes en sendas órdenes administrativas encaminadas a garantizar y fortalecer el cumplimiento de la expedición de SOAT a nivel nacional, sin perjuicio de las demás actuaciones que resulten conducentes para la consecución de dicha finalidad.

ii. Otras actividades adelantadas

En la página web de la Superintendencia se publicó un formato de reclamaciones relacionadas con la no expedición del SOAT y se dispuso del correo electrónico notraqueentero@superfinanciera.gov.co para su recepción y sus correspondientes soportes. Al 20 de octubre de 2022 ingresaron 49 quejas a través de este canal.

En atención a las quejas, se seleccionó una muestra aleatoria de consumidores financieros afectados, quienes fueron contactados directamente por funcionarios de la Delegatura para el Consumidor Financiero, con el propósito de ampliar la información sobre los hechos objeto de inconformidad, documentar la problemática como parte del ejercicio de supervisión y recaudar información pertinente para evaluar la procedencia de las medidas administrativas.

Como complemento de lo anterior, y con el fin de evitar que a través de los diferentes canales se presenten riesgos de desinformación en donde a los tomadores del SOAT se les informa de su no expedición sin que medie una consulta o solicitud a las aseguradoras, esta Superintendencia exigió a las



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

compañías el detalle de los canales de expedición, el suministro de información clara y oportuna a los usuarios, así como la implementación de canales de mayor capilaridad y digitalización.

2. *¿Por qué las Aseguradoras han creado requisitos no contemplados en la normatividad vigente? Por ejemplo, pagos exclusivamente con tarjeta de crédito o débito, o que el SOAT debe ser comprado por el propietario de la motocicleta.*

Es importante señalar que las entidades aseguradoras gozan de libertad para decidir comercializar el ramo de SOAT, de manera tal que dichas compañías pueden definir si cuentan con la capacidad financiera y técnica para comercializar el mencionado seguro y en tal sentido podrán solicitar la respectiva autorización a la Superintendencia Financiera para operar esta línea de negocio⁷; caso en el cual, encontrándose habilitadas para otorgar el SOAT quedarán, consecuentemente, obligadas a expedirlo sin excepción⁸.

Así las cosas, de acuerdo con las previsiones establecidas por Ley, y sin perjuicio del cumplimiento de las normas que regulan sus operaciones, cada entidad vigilada del sector financiero bursátil o asegurador se encuentra facultada para establecer en sus reglamentos internos el procedimiento, criterios y requisitos que deben observarse para vincular a los destinatarios de sus servicios en una relación contractual, para lo cual deberá atender los diferentes aspectos relacionados con los sistemas de administración de riesgos que propenden porque las entidades vigiladas identifiquen midan y monitoreen los riesgos propios de su actividad, bajo la premisa de proteger los ahorros captados del público.

Ahora bien, como ya se mencionó en la pregunta anterior, uno de los factores asociados a la problemática del SOAT es el fraude, en esa medida las aseguradoras han creado controles o medidas adoptadas en los diferentes canales de comercialización, que buscan mitigar los riesgos asociados (suplantación de identidad, transacciones no autorizadas por el propietario del medio de pago etc.), recuperación de cartera en los canales con delegación o mandato, entre otros.

A continuación, se mencionan algunos de los controles que aplican las entidades con el fin de minimizar el fraude en la adquisición de SOAT⁹:

⁷ En los términos del artículo 196 del EOSF.

⁸ Según el numeral 1 del artículo 192 ibidem.

⁹ Todas las entidades no aplican la totalidad de estos controles, eso se supedita a las características propias de la estructura de los canales de comercialización y políticas establecidas de cada entidad.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- a. La verificación del interés asegurable¹⁰ por parte del tomador, es decir, verifican que el tomador corresponda con el propietario del vehículo.
- b. La verificación que la titularidad del medio de pago a usar sea del tomador (debido a situaciones asociadas con fraude en uso de medios de pago sin conocimiento o autorización del titular de este).
- c. No aceptan pagos con Tarjetas de Crédito (TC) en general o internacionales (debido al uso fraudulento de las mismas en cuyo caso, por la figura del retracto, al titular de la TC, le reintegran los recursos; sin embargo, la póliza queda expedida debido a que no se puede anular ni cancelar, es decir, la entidad no recibe el pago correspondiente, pero si queda con el riesgo asumido del SOAT).
- d. Implementan figuras como "preventa", "cotización" o "presupuesto" que consiste en expedir un código de pago asociado con la información de la póliza solicitada y una vez se realiza la consignación a través del banco o punto de pago virtual, se expide la póliza y se envía al correo electrónico informado por el tomador.
- e. A los intermediarios con mandato o delegación otorgan cupos de montos máximos de recursos y/o límites en plazos para la consignación de estos, y una vez consignan los recursos a la aseguradora, liberan de nuevo el cupo. (esto con el fin de gestionar la cartera en la producción).

Estos controles corresponden a medidas adoptadas por las entidades aseguradoras con el objeto de mitigar la materialización de riesgos, sin embargo, no pueden constituir barreras de acceso al aseguramiento SOAT.

Asimismo, si bien las compañías podrían establecer, en procura de la mitigación de prácticas fraudulentas, que el pago sea efectuado mediante tarjetas de crédito o débito, cuyo tarjetahabiente sea el mismo propietario del

¹⁰ Circular Básica Jurídica Parte II Título IV, Capítulo II Subnumeral 3.1.1., Inciso 3° y ssg. emanada por esta Superintendencia, dispone:

"La obligatoriedad de la expedición de la póliza está sujeta a la verificación del interés asegurable del asegurado, cuya existencia podrá constatarse mediante:

3.1.1.1. La verificación en línea de la información registrada en el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT), salvo los vehículos de servicio diplomático y los vehículos con placas extranjeras.

3.1.1.2. La exhibición de la licencia de tránsito.

3.1.1.3. El documento equivalente a la licencia de tránsito, donde conste la información que identifique al vehículo objeto del contrato de seguro, en el caso de vehículos extranjeros que ingresen al territorio nacional.

3.1.1.4. La licencia de importación para los vehículos importados que se desplacen del puerto a los concesionarios para su venta al público.

3.1.1.5. El medio verificable escogido por la entidad aseguradora en aquellos vehículos que no se ajusten a los casos anteriormente listados."



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

vehículo (titular del interés asegurable), tales medidas, entendidas como mecanismos de control del riesgo, no pueden ser privativas de la utilización de otros medios de pago.

3. **«De acuerdo a lo establecido en ARTICULO 7° de la LEY 2161 DE 2021, el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Salud y Protección Social, la Agenda Nacional de Seguridad Vial, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud y la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional, en el marco de sus competencias; revisaran periódicamente el estado y avances del país en materia de seguridad vial, evasión y fraude en la adquisición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), así como los planes de acción que contribuyan a un mejor comportamiento vial de los actores en la vía, promuevan la adecuada atención a las víctimas de accidentes de tránsito y las Buenas prácticas en los cobros por estas atenciones. Los resultados de dichas revisiones deberán ser remitidos dentro de los tres (3) primeros meses del año, a las comisiones Sextas Constitucionales Permanentes del Congreso de la Republica. Le solicito atentamente informar cuáles han sido los resultados de dicho análisis y qué acciones concretas se han tomado por parte de los diversos actores enunciados en la normatividad para disminuir la accidentalidad en las vías del país».**

De acuerdo con las disposiciones señaladas en el artículo referenciado y en el marco de nuestras competencias, esta Superintendencia remitió el 14 de julio del presente año a las comisiones sextas constitucionales permanentes del Congreso de la República el informe denominado "Informe de actividades Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito".

Allí se realizó un análisis y revisión de las condiciones técnicas y financieras de la operación del SOAT 2021-2022, fundamentado en la nota técnica vigente del ramo¹¹ que analiza, de forma integral, los elementos de frecuencia, severidad y siniestralidad del SOAT durante el horizonte de estudio (2011 a 2021), con la información reportada por las entidades aseguradoras que operan el ramo hasta el 30 de septiembre de 2021.

El detalle del mismo puede ser consultado en el siguiente link: **Informe de actividades de la SFC en virtud del artículo 7 de la Ley 2161 de 2021**, en donde la SFC publica en su página web información relacionada con el ramo SOAT.

¹¹ Nota técnica 5.0 que aplica para el cálculo de la tarifa máxima que rige en 2022. Esta nota es publicada en <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/fid/202/f/0/c/0#SOA>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

4. Si el/la motociclista que no ha podido adquirir su SOAT, por la negativa de las aseguradoras a venderlo, sufre un accidente de tránsito y, ante dicha situación, la EPS NIEGA la atención por ser producto de un siniestro vial ¿Quién brindara la atención a el/la moto usuario/a?

En primer término, según lo preceptuado en el numeral 1 del artículo 195 del EOSF, "Los establecimientos hospitalarios o clínicos y las entidades de seguridad y previsión social de los subsectores oficial y privado del sector salud están obligados a prestar la atención médica, quirúrgica, farmacéutica u hospitalaria por daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito." (Se destaca)

A su turno, el artículo 67 de la Ley 715 de 2001, dispone que "la atención inicial de urgencias debe ser prestada en forma **obligatoria** por todas las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud a todas las personas. (...)" (Se resalta).

Además, el artículo 2.5.3.2.2. del Decreto 780 de 2016, consagra la obligatoriedad de la atención inicial de las urgencias, al prever que "todas las instituciones que ofrezcan servicios de salud están **obligadas** a prestar atención inicial de urgencia independientemente de la capacidad socioeconómica de los solicitantes de este servicio."

En tal sentido, es clara la obligatoriedad que le asiste a los diferentes establecimientos y entidades que presenten servicios de salud, de brindar la atención inicial de urgencias, con ocasión del accidente de tránsito, indistintamente del aseguramiento del vehículo involucrado, mediante la póliza de SOAT, o la capacidad económica de la víctima para asumir el pago de los procedimientos.

Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del artículo 192 del EOSF, los objetivos del SOAT son:

- a. Cubrir la muerte o los daños corporales físicos causados a las personas; los gastos que se deban sufragar por atención médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria, incapacidad permanente; los gastos funerarios y los ocasionados por el transporte de las víctimas a las entidades del sector salud;
- b. La atención de todas las víctimas de los accidentes de tránsito, incluso las causadas por vehículos automotores no asegurados o no identificados, comprendiendo al conductor del vehículo respectivo.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En razón a ello, el artículo 106 del Decreto 2106 de 2019, que modificó el artículo 114 del Decreto Ley 019 de 2012, estableció que para los casos en los cuales no existe seguro o el vehículo no es identificado, la Entidad Promotora de Salud – EPS asumirá el riesgo derivado de la prestación de servicios en salud y el transporte asistencial que se presten a las víctimas, los cuales serán posteriormente cubiertos por la ADRES.

Por su parte, la ADRES, a través de la subcuenta de Eventos Catastróficos y Accidentes de Tránsito (ECAT), reconocerá las indemnizaciones por incapacidad permanente, muerte y gastos funerarios que se deriven por la ocurrencia de accidentes de tránsito en los casos anteriormente mencionados.



JULIANA LAGOS CAMARGO

Directora de Investigación, Innovación y Desarrollo.

MAGP
IJLC
IJLC

