



Radicación: 2026219043-010-000

Fecha: 2026-09-30 19:43

Superfinanciera Sec.día8761

Anexos: Sí

Trámite::114-SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONGRESO
Y CAMARAS LEGIS

Tipo doc::39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 50000-50000-DIRECCIÓN DE

INVESTIGACIÓN, INNOVACION Y DESARROLLO

Destinatario::ATM305194-GERARDO YEPES CARO

Doctor

GERARDO YEPES CARO

Secretario General

Comisión Séptima Constitucional Permanente

Cámara de Representantes

comision.septima@camara.gov.co

Bogotá D.C. (BOGOTÁ D.C)

Número de Radicación : 2026219043-010-000
Trámite : 114 SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONGRESO Y CAMARAS
LEGIS
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E
Expediente : xxxxxx
Anexos : E4

Respetado secretario Yepes:

De manera atenta, nos referimos a su oficio radicado bajo el número de la referencia, mediante el cual envía a esta Superintendencia solicitud de actualización de las respuestas enviadas por esta Entidad el 4 de septiembre del 2026, referente al cuestionario de la citación a debate de Control Político, de acuerdo con la proposición No. 05 de agosto 25 de 2026 de la Comisión Séptima de la Cámara de Representante suscrita por el Honorable Representante Alfredo Mondragon, relacionada con la *"gestión institucional, la respuesta operativa y el plan de reconstrucción del gobierno nacional frente a la situación de emergencia por el sismo del 10 de agosto de 2026"*.

En tal sentido, damos respuesta en el mismo orden planteado en el cuestionario, de acuerdo con la información remitida por las áreas¹ según las competencias asignadas para la SFC:

¹ Información remitida por la Delegatura Adjunta de Intermediario Financieros, Delegatura adjunta para Riesgos, subdirección de Regulación de la Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo y Jurídica de la SFC, mediante radicados internos con los consecutivos 2026193890-011 al 2026193890-015.



1. "Sírvese informar el número total de pólizas de seguro con cobertura de terremoto o sismo vigentes a la fecha del 10 de agosto de 2026, desagregado por departamento, municipio y zona afectada".

En el archivo de Excel denominado "20260927_Exposición- Terremoto.xlsx" se remite la información disponible de los riesgos vigentes al 10 de agosto de 2026, correspondientes a los seguros mediante los cuales se ampara el riesgo de terremoto. La información se desagrega por departamento y municipio, con potencial afectación.

La fuente de los datos son las compañías de seguros generales y cooperativas de seguros² directamente. Lo anterior, por cuanto esta Superintendencia formuló un requerimiento de información dirigido a las entidades aseguradoras, respecto de su exposición en las zonas afectadas por el evento y los siniestros avisados, pagados u objetados asociados al sismo. La solicitud de información fue remitida el 11 de agosto de 2026 con un plazo de respuesta de 1 día hábil. El objetivo de dicho requerimiento es conocer el impacto que el terremoto ha tenido sobre las entidades, los avances en los pagos y el volumen de objeciones, de manera que se puedan evaluar las implicaciones financieras, tales como efectos potenciales sobre el calce de reservas técnicas, la solvencia y el indicador de quebranto patrimonial.

Esta información está sujeta a revisión, dado que no reposa en SFC, no es de remisión periódica y no tiene cruces con la información financiera.

La información de riesgos asegurados constituye una aproximación a la exposición y cobertura de las entidades aseguradoras por área geográfica, en la medida en que bajo una misma póliza puede estar asegurados varios riesgos, por lo cual se remite la información en ese nivel de desagregación.

En relación con la segregación territorial de la información, debe precisarse que existen algunos registros respecto de los cuales no se dispone por departamento o municipio. Esta circunstancia obedece a que dichos datos no fueron incorporados en la información suministrada por las respectivas entidades aseguradoras y, por consiguiente, esta Superintendencia no cuenta actualmente con elementos que permitan efectuar su asignación territorial sin alterar la información originalmente reportada.

La información reportada permite evidenciar que al 10 de agosto de 2026 en las zonas potencialmente afectadas por el terremoto estaban **asegurados 5.466.203 riesgos con un valor asegurado de \$2.221 billones de pesos**, lo que incluye hogares, automóviles, industrias, entre otros.

2. "Sírvese informar el número de pólizas efectivamente reclamadas con ocasión del sismo (seguros de vivienda, hipotecarios, de vida y demás ramos con cobertura de terremoto), desagregado por departamento y municipio, indicando cuántas se encuentran activas, en trámite, pagadas o rechazadas, con especial detalle para Cali y el Valle del Cauca".

² Número de radicación interna 2026180558 del 11 de agosto de 2026



3. "Informe, con la misma desagregación, el número y valor de siniestros pagados, objetados total o parcialmente y pendientes de decisión; el tiempo promedio entre el aviso y el pago; y las tres causales de objeción más frecuentes con su participación porcentual".

En atención a los numerales 2 y 3 de este cuestionario, esta Superintendencia se permite informar que, en el marco de las actividades de seguimiento adelantadas con ocasión del sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, ha venido requiriendo y consolidando información reportada por las entidades aseguradoras respecto de los siniestros asociados con dicho evento.

Con fundamento en la información disponible con fecha de corte 18 de septiembre de 2026, se adjunta el archivo Excel denominado "*CIFRAS_TERREMOTO_10082026_2.xlsx*", en el cual se presenta la información consolidada remitida por las entidades aseguradoras, desagregada, según disponibilidad del dato, por ramo en el cual se encuentra el producto de seguro reclamado, departamento y municipio. El archivo incluye el número de siniestros reportados, la indicación de si estos habían sido objetados o no a la fecha de corte, el valor objetado, la reserva constituida para siniestros avisados y el valor de los pagos reportados.

En todo caso, debe resaltarse que las cifras son susceptibles de modificación a medida que las entidades aseguradoras reciban nuevas reclamaciones, culminen los procesos de evaluación y ajuste, actualicen las reservas constituidas, efectúen pagos, formulen objeciones totales o parciales o modifiquen la cuantificación de los daños con fundamento en nueva información.

En términos agregados, con base en la información disponible al referido corte, las entidades aseguradoras reportaron una reserva de siniestros avisados por **\$5.418.748.376.142**, un valor objetado de **\$22.528.415.038** y pagos por **\$290.106.931.420**, valores expresados en pesos colombianos.

La reserva de siniestros avisados constituye un elemento relevante para interpretar el estado de las reclamaciones, en la medida en que refleja, con base en la información conocida y en las estimaciones efectuadas por las entidades aseguradoras a la fecha de corte, el valor de las obligaciones estimadas asociadas con siniestros que ya han sido avisados. En este sentido, dicha reserva permite aproximarse al valor esperado de los siniestros pendientes de pago o definición, de acuerdo con la información disponible en ese momento.

No obstante, debe advertirse que el valor de la reserva no corresponde necesariamente al monto que finalmente será indemnizado, ni puede asimilarse a una obligación cierta, líquida y definitiva frente al asegurado o beneficiario. Su cuantía puede modificarse en función del avance de los procesos de ajuste y evaluación de los siniestros, la información adicional que se obtenga, la determinación de coberturas, deducibles, límites asegurados, condiciones contractuales, objeciones totales o parciales y los pagos que se efectúen posteriormente. Por lo tanto, debe entenderse como una estimación efectuada con la información conocida a la fecha de corte.



En relación con la segregación territorial de la información, debe precisarse que existen algunos registros respecto de los cuales no se dispone de departamento o municipio. Esta circunstancia obedece a que dichos datos no fueron incorporados en la información suministrada por las respectivas entidades aseguradoras y, por consiguiente, esta Superintendencia no cuenta actualmente con elementos que permitan efectuar su asignación territorial sin alterar la información originalmente reportada.

Asimismo, se precisa que la información recopilada corresponde a siniestros o reclamaciones reportadas y no necesariamente al número de pólizas individualmente afectadas o reclamadas. Una misma póliza puede, dependiendo de sus condiciones, de los bienes o riesgos asegurados y de las circunstancias particulares del evento, estar asociada con uno o más registros de siniestro. En consecuencia, no resulta técnicamente procedente asimilar de manera automática el número de siniestros reportados al número de pólizas reclamadas.

Por esta misma razón, con la estructura de información actualmente disponible no es posible presentar una clasificación de pólizas en los términos de “activas, en trámite, pagadas o rechazadas”, como se solicita en el numeral 2. No obstante, el archivo adjunto permite identificar los siniestros reportados por departamento y municipio y efectuar una aproximación a su estado financiero mediante los valores objetados, las reservas constituidas y los pagos efectuados a la fecha de corte.

De manera particular, para el departamento del Valle del Cauca se reportaron aproximadamente 38.847 siniestros, con un valor objetado de \$7.994.833.274, una reserva de siniestros avisados de \$2.142.285.096.838 y pagos por \$100.390.257.539.

Dentro de dicho departamento, para Santiago de Cali se reportaron aproximadamente 28.539 siniestros, con un valor objetado de \$6.085.123.119, una reserva de siniestros avisados de \$1.473.147.868.803 y pagos por \$86.790.919.909.

Estas cifras evidencian, además, que una proporción relevante del impacto inicialmente reportado se concentra en el Valle del Cauca y, dentro de este, en Santiago de Cali. Sin embargo, tanto el número de siniestros como los valores de reserva, objeciones y pagos pueden experimentar variaciones a medida que avance el proceso de recepción, evaluación, ajuste y definición de las reclamaciones.

Ahora bien, frente a la información relacionada con la objeción de los siniestros, debe advertirse que la expresión “OBJETADO: NO”, contenida en el archivo adjunto, refleja exclusivamente la situación reportada por la entidad aseguradora a la fecha de corte, esto es, al 18 de septiembre de 2026. En consecuencia, dicha condición no implica que la reclamación haya sido aceptada definitivamente ni permite concluir que necesariamente culminará con el pago de la indemnización.

Lo anterior resulta especialmente relevante teniendo en cuenta la proximidad entre la ocurrencia del sismo, el 10 de agosto de 2026 y la fecha de corte de la información. Durante este periodo las entidades aseguradoras pueden encontrarse adelantando, entre otras actuaciones, la recepción y análisis de las reclamaciones, inspecciones, valoración de daños, determinación de la cobertura aplicable, estimación de la cuantía de la pérdida y verificación



de los demás elementos necesarios para establecer la procedencia y monto de la prestación asegurada.

En este sentido, mientras no haya culminado el análisis correspondiente, la situación de una reclamación puede evolucionar y dar lugar, según las circunstancias de cada caso, al pago total o parcial de la indemnización, a una objeción total o parcial debidamente sustentada o a las demás actuaciones que resulten procedentes conforme con las condiciones contractuales y las disposiciones legales aplicables.

De acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio, corresponde al asegurado demostrar, en este caso particular, la cuantía de la pérdida, mientras que corresponde al asegurador demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad. A su vez, el artículo 1080 del mismo Código dispone que el asegurador deberá efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aun extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador, de conformidad con lo previsto en el citado artículo 1077.

Por lo anterior, tampoco resulta adecuado equiparar de manera automática todos los siniestros que al corte figuran como “no objetados” con reclamaciones “pendientes de decisión”. La información disponible permite establecer únicamente que, a esa fecha, no había sido reportada una objeción, sin que la estructura del reporte permita determinar de manera individual y definitiva la etapa exacta en que se encontraba cada reclamación.

En relación con el tiempo promedio entre el aviso del siniestro y el pago, se precisa que la información reportada por las entidades aseguradoras sí contiene la fecha de aviso de cada siniestro. No obstante, el reporte utilizado para este seguimiento no incorpora la fecha individual en la cual se efectuaron los pagos registrados.

En consecuencia, si bien es posible identificar la fecha en que cada siniestro fue informado a la respectiva entidad aseguradora, no se cuenta con uno de los dos elementos temporales necesarios para calcular el número de días transcurridos entre el aviso y el pago de cada reclamación y, por consiguiente, tampoco resulta técnicamente posible determinar el promedio solicitado. Los valores pagados que figuran en el archivo adjunto corresponden a los montos reportados acumulados a la fecha de corte, sin que de dicha información pueda inferirse la fecha específica en que cada desembolso fue efectuado.

Debe agregarse que la fecha de aviso del siniestro no necesariamente coincide con el momento a partir del cual se contabiliza el término legal para el pago de la indemnización. Como se indicó, conforme con los artículos 1077 y 1080 del Código de Comercio, dicho término se encuentra relacionado con la acreditación del derecho del asegurado o beneficiario ante la compañía de seguros. Por tanto, el tiempo transcurrido desde el aviso constituye un dato relevante para efectos del seguimiento, pero no permite, por sí solo, establecer el vencimiento del término legal para el pago ni concluir sobre la oportunidad de la actuación de la aseguradora.

Finalmente, en relación con las causales de objeción, se precisa que la información requerida y consolidada para este corte no incorpora una clasificación de los motivos que dieron lugar



a las objeciones formuladas por las entidades aseguradoras. En consecuencia, esta Superintendencia no cuenta actualmente con información suficiente para identificar las tres causales de objeción más frecuentes ni para calcular su respectiva participación porcentual, razón por la cual no resulta procedente efectuar estimaciones o inferencias sobre este aspecto.

En tal sentido, esta Superintendencia continuará adelantando las actividades de seguimiento, requerimiento y verificación que correspondan respecto de la atención de los siniestros derivados del sismo del 10 de agosto de 2026, incluida la evolución de las reclamaciones, su antigüedad a partir de las fechas de aviso reportadas, la suficiencia y evolución de las reservas constituidas, los pagos efectuados y las objeciones que lleguen a presentarse, en ejercicio de sus funciones legales de supervisión.

En consecuencia, la información suministrada debe entenderse como el estado de los reportes a la fecha de corte del 18 de septiembre de 2026, y no como el resultado definitivo del proceso de atención, ajuste y definición de las reclamaciones.

4. "Sírvese informar el plazo promedio y el plazo máximo legal para la atención, reconocimiento y pago de los siniestros reclamados con ocasión del sismo, y si la Superintendencia Financiera ha dispuesto plazos especiales o extraordinarios en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".

El régimen legal del contrato de seguro establece, como regla general, el plazo previsto en el artículo 1080 del Código de Comercio. Allí, se dispone que *"El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aun extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077"*.

Este plazo puede modificarse por las partes en sentido favorable al tomador, asegurado o beneficiario, de conformidad con lo previsto en el artículo 1162 del Código de Comercio.

Por su parte, los seguros comercializados a través de corresponsales y uso de red deben contar con un procedimiento simplificado de radicación y resolución de la reclamación.

Ahora bien, a través de la Circular Externa 007 de 2026³, esta Superintendencia impartió instrucciones para mitigar los efectos derivados de la situación de desastre de carácter nacional declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026.

En la instrucción SÉPTIMA de la citada Circular se indicó que las aseguradoras de vida y generales deben definir y adoptar internamente medidas orientadas a facilitar la atención de los asegurados afectados por la situación de desastre, así como la agilización de los trámites para el pago de las reclamaciones.

³ "Por medio de la cual se imparten instrucciones para mitigar los efectos derivados de la situación de desastre de carácter nacional declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026".



Para estos propósitos, las entidades aseguradoras deben implementar mecanismos especiales para el suministro de información clara, suficiente y oportuna acerca del proceso de reclamación de las indemnizaciones, considerando las circunstancias del evento y teniendo en cuenta que se trata de un hecho notorio, cuya tasación debe hacerse de manera expedita para agilizar la atención y el pago de los siniestros relacionados con la situación de desastre.

Ahora, en lo que se refiere al plazo promedio para la atención, reconocimiento y pago de los siniestros reclamados con ocasión del sismo, esta Superintendencia no cuenta con la información solicitada teniendo en cuenta que dicha información no hace parte de los reportes, formatos o documentos que las entidades aseguradoras se encuentran obligadas a remitir a la SFC. En consecuencia, esta Superintendencia no dispone de la información requerida en los términos planteados, dado que la misma no se encuentra dentro del marco de la información que las aseguradoras deben reportar a esta entidad en ejercicio de los deberes legales y regulatorios vigentes.

"5. Sírvase informar el estado de las obligaciones hipotecarias sobre los inmuebles afectados por el sismo, precisando si las entidades financieras han adoptado medidas de alivio (congelamiento de cuotas, periodos de gracia, refinanciación), si dichas medidas fueron dispuestas o instruidas por la Superintendencia Financiera, y su cobertura territorial por departamento y municipio."

Respecto del estado de las obligaciones hipotecarias sobre los inmuebles afectados por el sismo y las medidas de alivio financiero adoptadas, es pertinente señalar que, mediante la Circular Externa 007 del 26 de agosto de 2026, esta Superintendencia, impartió instrucciones transitorias a las entidades vigiladas para atender a los consumidores financieros afectados por la situación de desastre declarada por el Gobierno Nacional, bajo criterios objetivos y prudenciales.

Entre las medidas previstas se encuentran programas de refinanciación de obligaciones de créditos vigentes, en el marco del artículo 86 de la Ley 1523 de 2012, así como la posibilidad por parte de los establecimientos de crédito de establecer medidas de apoyo adicionales tales como períodos de gracia, colocación de nuevos créditos, tasas de interés especiales, condonación de intereses, esquemas especiales de amortización, plazos adicionales y otras medidas de apoyo financiero, previo análisis de la situación particular de cada deudor.

No obstante, la implementación concreta de dichas medidas corresponde a cada establecimiento de crédito, que deberá adoptar las políticas, procedimientos y mecanismos necesarios para identificar a los consumidores financieros afectados por la situación de desastre y evaluar, en cada caso, la procedencia de los mecanismos de apoyo previstos en la Circular.

En cuanto a la cobertura territorial por departamento y municipio, la Circular se dirige a las entidades vigiladas respecto de los consumidores financieros afectados por la situación de desastre.



En consecuencia, nos permitimos informar que actualmente se encuentra en curso un requerimiento dirigido a las entidades vigiladas para recopilar la información solicitada. La cual, requiere realizar el proceso de consolidación y validación correspondiente, por lo que la información será remitida a más tardar el 7 de octubre de 2026.

Finalmente, vale la pena señalar que el Gobierno nacional expidió el Decreto Legislativo 1416 del 17 de septiembre de 2026. Su artículo 5 establece que, cuando un inmueble hipotecado a favor de un establecimiento de crédito o vinculado a una operación de leasing habitacional haya sufrido pérdida total o esté sujeto a orden de demolición, la entidad financiadora no podrá exigir el pago de las cuotas causadas con posterioridad al siniestro respecto de la porción de la obligación razonablemente amparada por el valor indemnizable del seguro con cobertura de terremoto. Durante esta suspensión no se causarán intereses moratorios ni podrán iniciarse procesos ejecutivos sobre dicha porción. La suspensión se extenderá hasta que ocurra alguno de los siguientes eventos: el pago de la indemnización para aplicarla a la obligación, la decisión definitiva y motivada del asegurador sobre la reclamación o la celebración de un acuerdo de reconstrucción entre el deudor y el acreedor. Estas reglas son de obligatorio cumplimiento cuando se configuren sus presupuestos y se aplican a los inmuebles ubicados en los municipios comprendidos en el ámbito territorial del Decreto 1261 de 2026, modificado por el Decreto 1348 de 2026. Asimismo, una vez determinado el valor indemnizable, el deudor o locatario puede exigir su aplicación al saldo insoluto o acordar voluntariamente con la entidad financiadora su destinación a la reparación o reconstrucción del inmueble.

6. "Sírvese informar si la Superintendencia Financiera de Colombia, en articulación con Fasecolda, contempla o ha implementado un mecanismo de activación automatizada de las pólizas de seguro con cobertura de terremoto, tomando como disparador la notificación oficial del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses sobre fallecimiento o afectación de las personas aseguradas, sin necesidad de reclamación previa por parte del asegurado o sus beneficiarios; indique el estado de dicha iniciativa, su viabilidad técnica y jurídica, y el cronograma previsto de implementación".

Inicialmente es oportuno manifestar que el pago de los siniestros se sujeta a las condiciones contractuales propias de cada póliza de seguro y a las definidas por la regulación del contrato de seguro, establecidas en el Código de Comercio – Decreto 410 de 1971.

Conforme al régimen legal vigente, para acceder a la indemnización, el asegurado o beneficiario debe presentar una reclamación ante la entidad aseguradora en la que se demuestre, por cualquier medio idóneo, la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida, de ser el caso. Al respecto, es importante destacar que las entidades aseguradoras deberán observar que la ocurrencia del terremoto constituye un hecho notorio.

Frente a los seguros tomados por una institución financiera por cuenta de sus deudores, la solicitud de afectación de la póliza puede ser presentada por la entidad financiera dada su condición de beneficiario a título oneroso. A su vez, la reclamación puede presentarse por quien acredita, por ejemplo, que la relación económica que une al asegurado con un



determinado bien patrimonial u obligación le involucra y afecta su patrimonio (por ejemplo, los herederos del deudor fallecido).

Ahora bien, sobre la identificación de los afectados, es procedente señalar que la instrucción TERCERA de la Circular Externa 007 de 2026, establece que las entidades vigiladas deben adoptar políticas y procedimientos internos que les permitan identificar a los consumidores financieros domiciliados en los territorios afectados y/o que sufrieron daños, actuales o futuros, por la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 de 2026, cuya capacidad de pago o situación económica se haya visto o pueda verse perjudicada por el desastre, o que puedan verse afectados en cuanto al uso o manejo de los productos o servicios de la entidad vigilada. Para tal fin, las entidades podrán tener en cuenta la información conocida en desarrollo de sus labores corrientes de seguimiento a los consumidores, también los registros de que trata el artículo 4 del Decreto 1171 de 2026, así como otros mecanismos alternativos para suplir la necesidad de documentos, cuando corresponda.

No obstante, si la referencia a activación automática corresponde a los seguros paramétricos o por índice, entendidos como aquellos para los cuales se pacta en las condiciones de seguro que la indemnización procede a partir de la realización de un índice o parámetro, el mismo Código de Comercio define que la ocurrencia del siniestro y su cuantía quedarán demostrados con la realización del índice, lo cual busca agilizar el pago de las indemnizaciones.

7. “Sírvese informar qué campaña o estrategia de divulgación se ha adelantado o se proyecta adelantar para que la ciudadanía active las pólizas vigentes en los municipios más afectados, teniendo en cuenta que se reportan 8.510 pólizas vigentes en dichos municipios, precisando medios utilizados, cobertura geográfica, población objetivo y resultados obtenidos a la fecha”.

Con ocasión de las afectaciones por el sismo presentado el pasado 10 de agosto de 2026, así como las réplicas y posteriores movimientos telúricos experimentados en el territorio nacional, ante el surgimiento de una serie de dudas sobre las coberturas y la forma de afectar los seguros, se elaboró un ABC en el que se relacionan algunas de las preguntas que pueden surgir alrededor de este tema, entre ellas, los aspectos generales de los seguros, su afectación y proceso de reclamación, los tipos de seguro que pueden llegar a tener cobertura en un evento de terremoto, los canales de atención al consumidor financiero, entre otros aspectos de interés de la comunidad en general.

El referido ABC puede ser consultado a través del siguiente enlace: <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10116234/abece-del-seguro-terremoto-2026/>

A su vez, en el curso del acompañamiento a los consumidores se han adelantado tres (3) jornadas (webinar) de socialización y orientación sobre temas de interés financiero, asegurador y de protección al consumidor financiero relacionado al evento sísmico, los cuales tuvieron lugar los días 1, 3, 14 y 15 de septiembre de 2026 y dirigidos a diferentes sectores sociales y académicos.

Adicionalmente, la SFC expidió la Carta Circular 0054 de 2026, mediante la cual recordó a las entidades vigiladas la obligación de aplicar el procedimiento de "Quejas Exprés" para las reclamaciones relacionadas con la situación de desastre, mecanismo diseñado para optimizar los tiempos de atención y respuesta a los consumidores financieros afectados.

Por otra parte, la Circular Externa 007 de 2026 impartió instrucciones para que las entidades aseguradoras adopten medidas orientadas a facilitar la atención de tomadores, asegurados y beneficiarios afectados por la situación de desastre, incluyendo:

- La implementación de mecanismos especiales para el suministro de información clara, suficiente y oportuna sobre los procedimientos de reclamación.
- La agilización de los trámites de reclamación e indemnización.
- La habilitación de mecanismos y puntos de atención prioritarios para la recepción y atención de inquietudes y reclamaciones de los consumidores financieros afectados.

Así mismo, mediante la misma Circular Externa 007 de 2026⁴ la SFC dispuso la habilitación de un canal prioritario de atención para orientar y acompañar a los consumidores financieros afectados en la radicación de peticiones, quejas y reclamaciones frente a entidades vigiladas.

En consecuencia, las estrategias de divulgación se han orientado principalmente a consumidores financieros ubicados en los departamentos cubiertos por la declaratoria de desastre, donde están inmersos tomadores, asegurados y beneficiarios potencialmente afectados por el evento sísmico, así como personas con dificultades de acceso a servicios financieros o aseguradores derivadas de la emergencia.

Concordante con ello, se ha realizado una significativa presencia en territorio en las zonas afectadas, pues la SFC ha desplazado funcionarios desde el 19 de agosto del año en curso a los departamentos del Chocó, Valle del Cauca, Caldas, Risaralda y Quindío, con el fin de acompañar y guiar a la ciudadanía sobre los derechos y deberes de los consumidores financieros, el proceso de reclamación ante las aseguradoras y los mecanismos de atención y protección con los que cuentan las personas que resultaron afectados como consecuencia del terremoto. A la fecha se han atendido 7.566 ciudadanos en los anteriores departamentos.

En este sentido, a continuación, se relaciona la programación pasada y futura:

Semana del 19 al 21 de ago		
Quibdó - Choco	mier, 19-agos-2026	vier, 21-agos-2026
Semana del 25 al 28 de ago.		
Destino	Fecha de Salida	Fecha de Regreso
Cali – Valle del Cauca	mar, 25-ago-2026	vie, 28-ago-2026

⁴ Ibíd



Pereira - Risaralda	mar, 25-ago-2026	jue, 27-ago-2026
Manizales - Caldas	mar, 25-ago-2026	jue, 27-ago-2026
Armenia - Quindío	mar, 25-ago-2026	jue, 27-ago-2026
Semana del 1 al 4 de Sep.		
Destino	Fecha de Salida	Fecha de Regreso
Cali - Valle del Cauca	mar, 01-sep-2026	vie, 04-sep-2026
Pereira - Risaralda	mar, 01-sep-2026	vie, 04-sep-2026
Manizales - Caldas	mar, 01-sep-2026	vie, 04-sep-2026
Armenia - Quindío	mar, 01-sep-2026	vie, 04-sep-2026
Quibdó - Choco	mar, 01-sep-2026	vie, 04-sep-2026
Semana del 8 al 11 de Sep.		
Destino	Fecha de Salida	Fecha de Regreso
Cali - Valle del Cauca	mar, 08-sep-2026	vie, 11-sep-2026
Pereira - Risaralda	mar, 08-sep-2026	vie, 11-sep-2026
Manizales - Caldas	mar, 08-sep-2026	vie, 11-sep-2026



Armenia - Quindío	mar, 08-sep-2026	vie, 11-sep-2026
Calarcá - Quindío	Mier, 09-sep-2026	Mier, 09-sep-2026
Dosquebradas - Risaralda	Mier, 09-sep-2026	Vier, 11-sep-2026
Quibdó - Choco	mar, 08-sep-2026	vie, 11-sep-2026
Semana del 15 al 18 de Sep.		
Destino	Fecha de Salida	Fecha de Regreso
Cali – Valle del Cauca	mar, 15-sep-2026	vie, 18-sep-2026
Pereira - Risaralda	mar, 15-sep-2026	vie, 18-sep-2026
Manizales - Caldas	mar, 15-sep-2026	vie, 18-sep-2026
Armenia - Quindío	mar, 15-sep-2026	vie, 18-sep-2026
Semana del 22 al 25 de Sep.		
Destino	Fecha de Salida	Fecha de Regreso
Cali – Valle del Cauca	mar, 22-sep-2026	vie, 25-sep-2026
Buga -Valle	mar, 22-sep-2026	vie, 25-sep-2026
Pereira - Risaralda	mar, 22-sep-2026	vie, 25-sep-2026
Manizales - Caldas	mar, 22-sep-2026	vie, 25-sep-2026
Armenia - Quindío	mar, 22-sep-2026	vie, 25-sep-2026
Semana del 29 de septiembre al 2 de Octubre.		
Destino	Fecha de Salida	Fecha de Regreso
Cali – Valle del Cauca	mar, 29-sep-2026	vie, 2-oct-2026



Quibdó - Choco	mar, 29-sep-2026	vie, 2-oct-2026
Pereira - Risaralda	mar, 29-sep-2026	vie, 2-oct-2026
Manizales - Caldas	mar, 29-sep-2026	vie, 2-oct-2026
Armenia - Quindío	mar, 29-sep-2026	vie, 25-oct-2026
Chichiná - Caldas	mier, 30-sep-2026	mier, 30-sep-2026
Montenegro - Quindío	mier, 30-sep-2026	mier, 30-sep-2026
La Tebaida - Quindío	Juev, 01-oct-2026	Juev, 01-oct-2026

Finalmente, la divulgación de estas medidas y visitas se realiza a través de los canales institucionales de la Superintendencia Financiera, los canales de atención habilitados por las entidades vigiladas, publicaciones oficiales y mecanismos de orientación al consumidor financiero. Adicionalmente, la Circular Externa 007 instruyó a las entidades aseguradoras para divulgar en sus canales oficiales las medidas especiales adoptadas en favor de consumidores afectados por la situación de desastre.

8. "Informe la penetración del seguro de terremoto en los municipios afectados: número de pólizas vigentes al 9 de agosto de 2026 y valor asegurado, por municipio y por ramo, en hoja de cálculo editable; y contraste esa cifra con el parque inmobiliario estimado".

La SFC no dispone de información de pólizas expuestas al corte solicitado. Sin embargo, en la respuesta al punto 1 se pueden identificar los riesgos vigentes al momento del sismo en las zonas con potencial afectación (Ver archivo 20260927_Exposición- Terremoto.xlsx). La fuente los datos son las compañías de seguros generales y cooperativas de seguros (número de radicación 2026180558 del 11 de agosto de 2026).

La información de riesgos asegurados constituye una aproximación a la exposición y cobertura de las entidades aseguradoras por área geográfica, en la medida en que bajo una misma póliza puede estar asegurados varios riesgos, por lo cual se remite la información en ese nivel de desagregación.

En relación con el parque inmobiliario, es importante señalar que corresponde a una variable externa que no hace parte de la información reportada por las entidades aseguradoras ni de las series utilizadas ordinariamente por la Delegatura para Seguros para el ejercicio de sus funciones de supervisión, por lo cual no es posible remitir el cálculo solicitado.

9. "Informe la exposición estimada del sistema asegurador al evento, el nivel de cesión al reaseguro, y si existe riesgo de insuficiencia patrimonial o de liquidez en alguna compañía; precise qué medidas prudenciales ha adoptado o proyecta adoptar".

La información solicitada se remite en el archivo de Excel "20260927_Exposición- Terremoto" como parte de la pregunta 1. La fuente de los datos son las compañías de seguros generales y cooperativas de seguros (número de radicación 2026180558 del 11 de agosto de 2026).



En relación con el riesgo de insuficiencia patrimonial, nos permitimos indicar que a la fecha no se tienen identificadas entidades respecto de las cuales puedan presentarse insuficiencias considerando que, con corte a la información de julio de 2026, las entidades aseguradoras mostraban indicadores prudenciales en niveles superiores al mínimo regulatorio. No obstante, desde la Superintendencia se continúa monitoreando la evolución de la siniestralidad, a fin de identificar alertas que permitan anticipar un potencial riesgo de defecto en activos para respaldar sus reservas técnicas y en el capital de solvencia, por ser estos los recursos para atender las obligaciones con los consumidores financieros.

Así mismo, el 31 de agosto se formuló requerimiento de información⁵ a las entidades aseguradoras para que remitan sus estimaciones respecto del impacto patrimonial total del sismo y su incidencia sobre los controles de Ley de calce de reservas técnicas, solvencia, capital mínimo y quebranto patrimonial. Las respuestas a este requerimiento no dan lugar a alertas sobre las entidades.

Por su parte, las entidades aseguradoras cuentan con los elementos para gestionar la liquidez necesaria para atender los siniestros producto del sismo. A continuación, se exponen algunos elementos por los que, de acuerdo con la información reportada a esta Superintendencia, actualmente no se percibe riesgo de liquidez de ninguna compañía.

- Las normas prudenciales que regulan a las entidades aseguradoras exigen que estas tengan reservas técnicas suficientes para atender sus obligaciones. Además de las reservas de riesgos en curso y de siniestros pendientes, el ramo de terremoto cuenta con la reserva de riesgos catastróficos del seguro de terremoto. En total las inversiones que respaldan las reservas del ramo de terremoto a agosto de 2026 ascienden a 2,19 billones de pesos.
- Además, se debe considerar que el ramo de terremoto es altamente cedido, y que los activos contingentes que respaldan las reservas de terremoto ascienden a 405 mil millones a agosto de 2026.
- Adicionalmente, las entidades aseguradoras cuentan con recursos propios de libre inversión. Por lo tanto, ante un escenario, poco probable, de requerir recursos adicionales a los de las reservas y los de reaseguro, estos recursos de libre inversión tendrían la facultad de usarse para atender los pagos de los siniestros. Las entidades aseguradoras que tienen el ramo de terremoto cuentan con recursos de libre inversión por 4,35 billones de pesos a agosto de 2026.
- Conjuntamente, las entidades aseguradoras tienen colchones de activos que respaldan reservas técnicas de otros ramos. Así pues, ante un escenario, con baja probabilidad, del agotamiento de todos los elementos anteriores, podrían ser reasignados estos recursos para atender los pagos de siniestros.
- En todo caso, cada entidad aseguradora cuenta con su propio plan de contingencia para acceder a recursos adicionales (por ejemplo, Operaciones de Mercado Abierto, Cupos contingentes de crédito, entre otros).

⁵ Número de radicación: 2026196746-000-000 para Vida y 2026196672-000-000 para Generales



Sobre las medidas prudenciales que se pretenden adoptar, es importante mencionar que la regulación vigente establece que las entidades aseguradoras deben contar con una reserva técnica de carácter acumulativo destinada al pago de siniestros de tipo catastrófico para el seguro de terremoto. En este contexto, la Superintendencia remitió una comunicación a Fasecolda respecto de la posibilidad de liberación de la reserva técnica de riesgos catastróficos, de que trata el artículo 2.31.5.1.3 del Decreto 2555 de 2010, la cual fue enviada con fecha 20 de agosto de 2026. Dado que las mismas disposiciones normativas definen las condiciones generales para la liberación, se envió la comunicación mencionada al gremio para señalar la información que se espera recibir desde las aseguradoras que deseen liberar la reserva técnica, a fin de agilizar la atención de las solicitudes de autorización de la liberación por parte de la SFC.

Esta misma comunicación fue enviada a las compañías de seguros que habían manifestado su interés.

Al respecto y como resultado de lo anterior, con el propósito de que las entidades agilicen el pago de los siniestros, esta Superintendencia autorizó la liberación de la reserva de riesgos catastróficos a 3 entidades aseguradoras por un total de 39.437 millones de pesos, conforme a las disposiciones del literal a del artículo 2.31.5.1.3 del Decreto 2555 de 2010; estos recursos con destino a la constitución de la reserva de siniestros avisados. Bajo esta autorización las entidades deben remitir semanalmente un reporte de seguimiento donde acrediten el pago de las indemnizaciones con cargo a los recursos liberados.

10. “Informe si ha expedido circulares externas o cualquier otro acto administrativo para orientar medidas transitorias de alivio crediticio y para que modalidades de crédito; proporcione los documentos”.

Efectivamente, y como se ha mencionado en las respuestas anteriores, el pasado 26 de agosto de 2026 la SFC expidió la Circular Externa 007 de 2026, a través de la cual impartió “instrucciones para mitigar los efectos derivados de la situación de desastre de carácter nacional declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026”. Desde el punto de vista del ámbito de aplicación, las medidas previstas en la Circular aplican a todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), y específicamente respecto de los consumidores financieros afectados por el terremoto y la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 de 2026.

Como complemento de lo anterior, y de acuerdo con lo señalado en la pregunta 7, la SFC expidió la Carta Circular 54 de 2026, mediante la cual se informa que las reclamaciones relacionadas con el sismo se deben tramitar como “Quejas Exprés”, mecanismo establecido por la entidad para que ciertas reclamaciones reciban una atención más rápida que la ordinaria, cuando existen circunstancias excepcionales como desastres naturales, emergencias o situaciones de fuerza mayor.

Entre los puntos que se pueden destacar de la mencionada Carta Circular está que: (i) en cumplimiento de los principios de diligencia y trato justo al consumidor financiero, la



aplicación de este procedimiento deberá efectuarse sin imponer cargas o requisitos adicionales al consumidor que puedan dilatar la atención de la queja; (ii) las entidades vigiladas deberán clasificar como “*quejas exprés*” aquellas que tengan origen en cualquiera de los departamentos señalados en el artículo 1 del Decreto 1171 de 2026 o de acuerdo con el informe preliminar de la UNGRD a la Sala de Crisis Nacional relacionado con las reclamaciones presentadas por los consumidores financieros afectados por el terremoto; (iii) si la queja involucra a dos entidades, éstas deberán responder de manera directa evitando trasladar al consumidor cargas para establecer cuál es la entidad competente para resolver la inconformidad; (iv) la SFC realizará un seguimiento para verificar que las entidades vigiladas cumplan con el procedimiento establecido en el numeral 8.6 del Capítulo II, Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica; y (v) para efectos de la vigencia de la clasificación de las inconformidades como “*quejas exprés*”, las entidades vigiladas deberán tener en cuenta los parámetros establecidos en el Decreto 1171 de 2026, sin perjuicio de los lineamientos que pueda expedir esta Superintendencia en relación con los consumidores afectados.

Finalmente, el Gobierno nacional expidió el Decreto Legislativo 1416 del 17 de septiembre de 2026, mediante el cual adoptó medidas extraordinarias en los sectores financiero, cooperativo, solidario y del mercado de valores para atender los efectos derivados de la emergencia. En cumplimiento de lo previsto en dicho decreto, esta Superintendencia se encuentra adelantando los análisis y trabajos necesarios para expedir las instrucciones que correspondan dentro del ámbito de sus competencias.

11. “En línea con la pregunta anterior, informe las medidas establecidas para evitar que estos alivios financieros resulten en mayores obligaciones para los consumidores financieros, aumento de cuotas, tasas de interés, y aumento del monto a pagar”.

Las instrucciones contenidas en la Circular Externa 007 de 2026 se fundamentan en el régimen especial previsto en el artículo 86 de la Ley 1523 de 2012 y, como tal, su implementación requiere que los alivios no impliquen condiciones más gravosas para los consumidores financieros. Adicionalmente, la Circular habilita a las entidades para adoptar medidas complementarias, incluyendo aspectos como períodos de gracia, tasas especiales, suspensión o condonación de algunos intereses y cobros prejurídicos, entre otros, siempre y cuando dichas medidas complementarias sean aceptadas por cada consumidor y no resulten en condiciones más gravosas.

Dicho lo anterior, en líneas generales la Circular Externa 007 de 2026 contempla aspectos como:

1. Programas de refinanciación de obligaciones vigentes

Las entidades financieras deben ofrecer programas de refinanciación para deudores afectados por el desastre, de acuerdo con el artículo 86 de la Ley 1523. Entre los beneficios están:

- Ampliar los plazos de pago.
- Mantener condiciones que no sean más gravosas que las originales.



- No cobrar intereses ni mora mientras se formaliza la refinanciación (hasta 90 días).

Adicionalmente, se habilita a las entidades para adoptar medidas complementarias, incluyendo aspectos como:

- Períodos de gracia.
- Tasas especiales.
- Suspensión o condonación de algunos intereses y cobros prejurídicos.

En todos los casos, se debe propender por el bienestar del consumidor financiero.

2. Protección del historial crediticio

Los créditos refinanciados conservarán su calificación y no podrán generar reportes negativos ante centrales de riesgo durante un período de hasta 12 meses. Esto evita que las personas afectadas vean deteriorada su reputación financiera por circunstancias derivadas del desastre.

3. Facilitar reclamaciones de seguros

Las aseguradoras deben agilizar el pago de indemnizaciones y simplificar los trámites para los afectados. También deben ofrecer información clara sobre cómo reclamar y facilitar el pago de primas.

4. Garantizar la continuidad de los servicios financieros

Los bancos y demás entidades vigiladas deben procurar que las personas puedan seguir accediendo a sus productos y servicios mediante canales presenciales, digitales o alternativos.

5. Mejorar la atención al consumidor financiero

Las entidades deben habilitar canales especiales o prioritarios para consultas, quejas y reclamaciones relacionadas con el terremoto, y divulgar claramente los alivios disponibles.

6. Facilitar el acceso a recursos propios

Las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías (AFP) y el Fondo Nacional del Ahorro deben agilizar los retiros de cesantías destinados a vivienda para los afectados por el desastre. A su vez, las sociedades fiduciarias y las comisionistas de bolsa de valores deben evaluar mecanismos para dar acceso a recursos de fondos de inversión colectiva abiertos.

Dicho lo anterior, la Circular Externa 007 de 2026 incorporó salvaguardas expresas para evitar que las refinanciaciones contempladas por las entidades supervisadas no impliquen mayores afectaciones para los consumidores financieros.



En particular:

- Las obligaciones refinanciadas no pueden quedar en condiciones más gravosas que las originales.
- Las medidas complementarias deben ser aceptadas por el consumidor.
- Los programas deben sustentarse en análisis individuales y no constituir mecanismos generalizados de normalización de cartera.

12. "Precise el carácter jurídico de las medidas adoptadas: si son instrucciones obligatorias para las entidades vigiladas o recomendaciones, y qué consecuencia jurídica acarrea su incumplimiento; indique qué facultades sancionatorias ha ejercido o proyecta ejercer.

Las medidas adoptadas por la SFC mediante circulares externas tienen el carácter de instrucciones obligatorias para las entidades vigiladas y no de simples recomendaciones, toda vez que corresponden al ejercicio de la facultad de instrucción prevista en el artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Dicho lo anterior, la Circular Externa 007 de 2026 se fundamenta en la declaración de la situación de desastre nacional, de acuerdo con la Ley 1523 de 2012. En el marco de esta normatividad, una vez declarada la situación de desastre, las autoridades administrativas deben ejercer las competencias que les corresponden y dar cumplimiento al régimen especial previsto en la Ley 1523 de 2012, lo que refuerza el carácter vinculante de las instrucciones impartidas, principalmente respecto de los programas de refinanciación que se desprenden del artículo 86 de la Ley 1523 de 2012.

En todo caso, la Circular también habilita a las entidades vigiladas para adoptar medidas complementarias de carácter voluntario, incluyendo aspectos como períodos de gracia, tasas especiales y suspensión o condonación de algunos intereses y cobros prejurídicos, más allá de lo previsto en la Ley 1523 de 2012. Como tal, estas medidas complementarias no limitan el carácter vinculante de los programas de que trata el artículo 86 de la Ley 1523, pero sí generan condiciones para que las entidades vigiladas puedan dar mayores beneficios a los consumidores, en el marco de la regulación vigente.

Ahora bien, la Circular también aclara que las medidas tienen un carácter transitorio, excepcional y prudencial, y que deben aplicarse de manera armónica con el marco legal vigente. Esto significa que las instrucciones son obligatorias dentro de su ámbito de aplicación, pero no suspenden las obligaciones generales de gestión de riesgos de las entidades ni las eximen del cumplimiento de las demás normas financieras aplicables.

Finalmente, aunque la Circular Externa 007 de 2026 no establece un régimen sancionatorio específico para cada medida, sí señala que la Superintendencia Financiera conserva íntegramente sus facultades de supervisión, seguimiento y control, y exige a las entidades documentar y mantener a disposición de la SFC los soportes que acrediten la implementación de las medidas adoptadas.



En consecuencia, el incumplimiento de las instrucciones obligatorias impartidas podría dar lugar a actuaciones administrativas de supervisión y, de acuerdo con las facultades generales de la SFC previstas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, a la adopción de medidas administrativas o sancionatorias cuando se verifique el incumplimiento de instrucciones obligatorias de la autoridad de supervisión.

13. “Sírvese informar qué instrucciones impartió a las compañías de seguros sobre el deber de pago del siniestro dentro del mes siguiente a la acreditación del derecho (artículo 1080 del Código de Comercio), sobre la carga de la prueba del asegurado y sobre la motivación y notificación de las objeciones”.

Sobre el particular, el artículo 1162 del Código de Comercio establece que uno de los presupuestos legales que pueden ser modificados en “*sentido favorable al tomador, asegurado o beneficiario*”, corresponde al artículo 1080, mediante el cual se establece que la aseguradora está obligada a efectuar el pago de la reclamación dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida. Por tal razón, las aseguradoras podrían, en virtud de la mencionada disposición, atender las reclamaciones en un término inferior al del establecido en el artículo 1080.

Ahora bien, en la Circular Externa 007 de 2026 la SFC no impartió instrucciones específicas sobre la modificación del régimen legal del artículo 1080 del Código de Comercio, ni alteró las reglas legales sobre la carga de la prueba u otros temas, pues la SFC carece de facultades para modificar o suspender la aplicación de normas de carácter legal. En efecto, la facultad de instrucción de la SFC se limita a establecer lineamientos técnicos y jurídicos para facilitar el cumplimiento de las normas superiores, o para la gestión de los riesgos que asumen las entidades vigiladas en desarrollo de sus actividades. Por esta razón, el Consejo de Estado, en pronunciamiento con radicado No. 11001-03-27-000-2012-00044-00(19717) del 8 de mayo de 2014, sostuvo:

[...] es claro que la Superintendencia [...] bien puede fijar de manera general lineamientos sobre asuntos relativos a las materias de su competencia, obviamente, en el marco de las normas vigentes. Por lo anterior, no cabe duda que señalar interpretaciones o dar alcance diferente al señalado en la ley, mediante circulares, escapa al ámbito de sus funciones.

Por lo anterior, la circular expresamente señala que sus instrucciones deben aplicarse de manera armónica con el régimen legal vigente y que no suspenden ni sustituyen las obligaciones legales aplicables.

En todo caso, en el marco de sus competencias, mediante la Circular Externa 007 de 2026 la SFC impartió instrucciones a las aseguradoras encaminadas a promover una atención prioritaria y expedita de las reclamaciones derivadas de la situación de desastre declarada, incentivando la adopción de medidas que faciliten su trámite y pago oportuno, incluyendo aspectos como:

- Facilitar la atención de los asegurados afectados por el terremoto.
- Agilizar los trámites de reclamación y pago de indemnizaciones.
- Suministrar información clara, suficiente y oportuna sobre el proceso de reclamación.



- Realizar una tasación expedita de los siniestros relacionados con la situación de desastre.

En este sentido, la Circular también señala que la ocurrencia del terremoto configura un hecho notorio, de forma que las entidades deben agilizar la tasación de los siniestros para proceder con los pagos de forma expedita.

14. "Informe si instruyó a las aseguradoras para abstenerse de oponer al asegurado el término de aviso del siniestro previsto en el artículo 1075 del Código de Comercio y la regla proporcional del infraseguro; remita la instrucción y, si no la impartió, explique la razón".

En relación con este punto, procede indicar que el deber de dar aviso del siniestro se encuentra contemplado en el artículo 1075 del Código de Comercio, cuyo término para efectuarlo puede ampliarse, más no reducirse por las partes.

Al efecto, se resalta que esta obligación tiene como finalidad que la aseguradora pueda formarse una idea sobre las circunstancias del siniestro, tome las medidas atinentes y, de ser el caso, preste la colaboración que pueda ser requerida. En esa medida, el aviso puede hacerse por cualquier medio idóneo (telefónico, electrónico, por escrito, verbal, etc.) y no requiere fundamentación alguna, entrega de documentación o requisitos adicionales más allá de poner en conocimiento de la aseguradora la ocurrencia del siniestro.

Conviene precisar que dicho aviso no debe confundirse con la reclamación propiamente dicha, pues esta última se encuentra sujeta a requisitos, cargas y plazos diferentes. Así mismo, la falta de aviso o la mora en realizarlo **no implica la pérdida del derecho a la indemnización**, sino que, en términos de la norma, la aseguradora deberá demostrar la existencia de los perjuicios ocasionados por dicho incumplimiento sin que ello la habilite a calcular, fijar y deducir unilateralmente el valor de la indemnización.

Es importante destacar que pueden existir eventos que se lleguen a enmarcar en los denominados hechos notorios, los cuales no requieren prueba (artículo 167 del Código General del Proceso) al tratarse de acontecimientos de dominio público que son conocidos por la gran mayoría de los miembros de la sociedad. En este tipo de eventos, podría ser lógico entender que las entidades aseguradoras se han enterado de lo sucedido sin la necesidad de que se les dé el respectivo aviso.

Ahora bien, en lo que se refiere a la regla proporcional del infraseguro, resulta importante destacar que, de conformidad con el régimen legal vigente (artículo 1102 del Código de Comercio), ésta solamente tiene aplicación para pérdidas parciales, mas no para el caso de pérdida total teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 1079 del Código de Comercio. Adicionalmente, las partes pueden sustraerse de la aplicación de la regla proporcional y estipular *"...que el asegurado no soportará parte alguna de la pérdida o deterioro sino en el caso de que el monto de éstos exceda de la suma asegurada"*. De tal suerte que en ciertos eventos la aseguradora no aplica la regla proporcional en el cálculo de la indemnización, es decir, asume las pérdidas hasta el monto de la suma asegurada.



Cabe señalar que los aspectos previamente expuestos corresponden a criterios derivados del marco normativo vigente en materia de seguros, los cuales son de conocimiento de las entidades aseguradoras en virtud de su actividad. No obstante, esta Superintendencia ha reiterado y aclarado tales aspectos en las respuestas a derechos de petición y consultas formuladas por los ciudadanos, con el propósito de facilitar la comprensión de la normativa aplicable.

15. "Sirvase informar qué barreras (documentales, de trámite o de desconocimiento por parte de los asegurados) se han identificado en activación o reclamación de las pólizas vigentes, y qué medidas correctivas ha adoptado o proyecta adoptar la Superintendencia Financiera junto con Fasecolda para superarlas".

En contextos de desastre la SFC ha identificado las siguientes dificultades potenciales:

- Problemas para reunir documentación soporte.
- Limitaciones de movilidad y acceso físico.
- Interrupciones de servicios.
- Desconocimiento de coberturas o procedimientos de reclamación.
- Dificultades para acceder a canales de atención.

Por ello, la Circular Externa 007 instruyó a las aseguradoras para implementar mecanismos especiales de información y agilización de reclamaciones, mientras que la Carta Circular 0054 dispuso mecanismos prioritarios de atención mediante el esquema de "Quejas Exprés".

Ahora bien, las medidas previstas en la Circular Externa 007 de 2026 constituyen instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera en ejercicio de sus facultades legales previstas en el artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en el Decreto 2555 de 2010. Por consiguiente, dichas instrucciones son de obligatorio cumplimiento para las entidades vigiladas comprendidas dentro de su ámbito de aplicación. El incumplimiento de dichas instrucciones puede dar lugar al ejercicio de las facultades de control y, de ser procedente, sanciones administrativas previstas en el EOSF.

16. "Informe que medidas adopto para impedir el reporte negativo a los operadores de información financiera de deudores domiciliados o con inmuebles en las zonas afectadas, y qué verificación ha efectuado sobre su cumplimiento resal por parte de las entidades vigiladas".

La Circular Externa 007 de 2026 estableció expresamente que respecto de créditos refinanciados bajo los programas de apoyo se conservarán las calificaciones que tenían al momento de la declaratoria y que no se efectuarán reportes negativos a operadores de información hasta por los doce (12) meses siguientes al perfeccionamiento de la refinanciación, conforme a las condiciones particulares aplicables.

La SFC realiza seguimiento al cumplimiento de estas instrucciones mediante sus facultades ordinarias de supervisión.



"17. Sírvase informar que instrucción impartió sobre el cobro de cuotas, intereses corrientes e intereses de mora en créditos hipotecarios y contratos de leasing habitacional cuyas viviendas resultaron destruidas o deben demolerse, y cuál es el tratamiento del seguro de incendio y terremoto asociado a estos créditos."

Al respecto, como se precisó en la respuesta a las pregunta anteriores, las instrucciones impartidas mediante la Circular Externa 007 del 26 de agosto de 2026 no se encuentran limitadas a una modalidad específica de crédito, sino que resultan aplicables a las distintas modalidades de cartera ofrecidas por las entidades vigiladas. En consecuencia, tales medidas comprenden también los créditos de vivienda y las operaciones de leasing habitacional, en los términos previstos en la citada Circular.

En ese sentido, la información solicitada en relación con las instrucciones impartidas respecto del cobro de cuotas, intereses remuneratorios e intereses de mora en créditos hipotecarios y contratos de leasing habitacional cuyas viviendas hayan resultado destruidas o deban ser demolidas, corresponde a las medidas previstas en la Circular Externa 007 de 2026 para la atención de los consumidores financieros afectados por la situación de desastre.

Ahora bien, en cuanto al tratamiento de los seguros de incendio y terremoto asociados a los créditos de vivienda y a las operaciones de leasing habitacional, es importante señalar que las instrucciones impartidas por esta Superintendencia mediante la Circular Externa 007 de 2026 disponen que las entidades aseguradoras vigiladas deben adoptar medidas orientadas a facilitar la atención de los consumidores financieros afectados por la situación de desastre, incluyendo la gestión ágil y oportuna de las reclamaciones que se presenten derivadas de los daños ocasionados por el sismo.

Lo anterior resulta particularmente relevante considerando que los seguros de incendio y terremoto constituyen amparos de contratación obligatoria en los créditos hipotecarios de vivienda y en las operaciones de leasing habitacional, en la medida en que tienen por finalidad amparar el inmueble que sirve de garantía de la obligación.

Finalmente, el Decreto Legislativo 1416 del 17 de septiembre de 2026 en su artículo 5 estableció reglas especiales para el pago de indemnizaciones derivadas de seguros con cobertura de terremoto sobre inmuebles ubicados en los municipios comprendidos en el ámbito territorial del Decreto 1261 de 2026, gravados con hipoteca a favor de un establecimiento de crédito o vinculados a operaciones de leasing habitacional.

Conforme a dicha disposición, si el inmueble sufrió pérdida total o está sujeto a orden de demolición, el artículo 5 impide exigir las cuotas causadas después del siniestro respecto de la porción de la obligación razonablemente amparada por el valor indemnizable. Durante esa suspensión no se causan intereses moratorios ni pueden iniciarse procesos ejecutivos sobre dicha porción. La medida se mantiene hasta el pago de la indemnización, la decisión definitiva y motivada del asegurador sobre la reclamación o la celebración del acuerdo de reconstrucción, según corresponda. No equivale a la condonación del saldo que no esté cubierto por la indemnización. En caso de pérdida parcial, el acreedor puede continuar exigiendo la obligación en los términos pactados, sin perjuicio de los acuerdos de normalización o alivio que voluntariamente celebren las partes.



18. "Informe cuál es el tratamiento del saldo insoluto de la deuda cuando la indemnización del seguro asociado al crédito hipotecario resulta inferior al saldo, y qué está haciendo la Superintendencia para proteger al deudor en ese escenario; precise si ha promovido alguna solución sectorial".

Al respecto, es importante precisar que el numeral 10 del artículo 17 de la Ley 546 de 1999 dispone que los créditos individuales de vivienda a largo plazo deben estar asegurados contra los riesgos que determine el Gobierno Nacional. En desarrollo de dicha disposición, el artículo 2.1.11.1. del Decreto 1077 de 2015⁶ establece que los inmuebles hipotecados como garantía de créditos de vivienda y aquellos que sean objeto de operaciones de leasing habitacional destinados a la adquisición de vivienda familiar deben mantenerse asegurados contra los riesgos de incendio y terremoto **en su parte destructible**, durante toda la vigencia de la obligación.

Esta exigencia se encuentra en armonía con lo previsto en el numeral 1 del artículo 101 del EOSF⁷, relativo al aseguramiento de bienes dados en garantía a entidades vigiladas o de propiedad de estas, así como con lo dispuesto en el artículo 2.28.1.3.3. del Decreto 2555 de 2010⁸ respecto de los seguros asociados a las operaciones de leasing habitacional.

En consecuencia, los seguros de incendio y terremoto constituyen coberturas de carácter obligatorio en los créditos hipotecarios de vivienda y en las operaciones de leasing habitacional, dado que su propósito es amparar el inmueble asociado a la operación financiera. Por esta razón, el valor asegurado no se determina con base en el valor del crédito otorgado, sino en función de la parte destructible del inmueble, hasta concurrencia de su valor de reconstrucción o valor comercial, según corresponda.

⁶ El artículo 2.1.11.1. del Decreto 1077 de 2015, establece:

"Condiciones de los créditos. Para efectos del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 17 y demás normas concordantes de la Ley 546 de 1999, los créditos de vivienda individual a largo plazo, entendidos como aquellos otorgados a personas naturales para financiar la adquisición de vivienda nueva o usada, la reparación, remodelación, subdivisión o mejoramiento de vivienda usada, o la construcción de vivienda propia, deberán ajustarse a las siguientes condiciones: (...) **c) Seguros.** Los inmuebles financiados deberán estar asegurados contra los riesgos de incendio y terremoto. **PARÁGRAFO.** Las condiciones establecidas en los literales b y c del presente artículo aplican también para las operaciones de leasing habitacional destinado a la adquisición de vivienda familiar, en los términos del artículo 2.28.1.1.2 del Decreto número 2555 de 2010."

⁷ El numeral 1 del artículo 101 del EOSF, consagra:

"(...) 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. (...)".

⁸ El artículo 2.28.1.3.3. del Decreto 2555 de 2010, indica:

"El contrato de leasing habitacional tendrá como mínimo los siguientes seguros: a) Seguro contra incendio y terremoto cuya cobertura ampare el bien inmueble; b) Opcionalmente, el locatario podrá tomar un seguro de vida en los términos que se acuerde con las entidades autorizadas. Por ser optativo, la entidad autorizada deberá informar suficientemente al locatario, al momento de la celebración del contrato de leasing habitacional, el alcance de la cobertura y las consecuencias en el evento de no tomar el amparo. (...)".



Para el caso de las operaciones de leasing habitacional, si la indemnización del seguro no resulta suficiente para extinguir la totalidad de la obligación, el tratamiento del saldo insoluto deberá sujetarse a las estipulaciones previstas en el respectivo contrato de leasing y en la póliza de seguro correspondiente, teniendo en cuenta que, acorde con lo dispuesto en el literal a) del artículo 2.28.2.1.2. del Decreto 2555 de 2010, los bienes que se entreguen en arrendamiento financiero deberán ser de propiedad del arrendador.

Ahora bien, el Decreto Legislativo 1416 en su artículo 5, estableció que una vez determinado el valor indemnizable, el deudor o locatario puede exigir que este se impute al pago de la obligación garantizada hasta concurrencia de su saldo insoluto. Como alternativa, puede acordar voluntariamente con el acreedor o la entidad financiadora que la indemnización se destine a la reparación o reconstrucción del inmueble, con la correspondiente reconstitución de la garantía hipotecaria o el restablecimiento de los mecanismos de protección equivalentes de la operación. De este modo, la aplicación de los recursos a la reconstrucción requiere un acuerdo entre las partes; no se trata de una destinación unilateral de la indemnización.

Conforme a dicha disposición, una vez determinado el valor indemnizable, el deudor o locatario puede exigir que este se impute al pago de la obligación garantizada hasta concurrencia de su saldo insoluto. Como alternativa, puede acordar voluntariamente con el acreedor o la entidad financiadora que la indemnización se destine a la reparación o reconstrucción del inmueble, con la correspondiente reconstitución de la garantía hipotecaria o el restablecimiento de los mecanismos de protección equivalentes de la operación. De este modo, la aplicación de los recursos a la reconstrucción requiere un acuerdo entre las partes; no se trata de una destinación unilateral de la indemnización.

Por otra parte, mediante la Circular Externa 007 del 26 de agosto de 2026, la SFC impartió instrucciones a las Entidades Vigiladas que resultan aplicables a las distintas modalidades de cartera ofrecidas por las entidades vigiladas. En consecuencia, tales medidas comprenden también los créditos de vivienda y las operaciones de leasing habitacional, en los términos previstos en la citada Circular:

1. Programas de refinanciación de obligaciones vigentes

Las entidades financieras deben ofrecer programas de refinanciación para los usuarios de crédito afectados por la situación de desastre, en los términos de los artículos 86 y 87 de la Ley 1523 de 2012 y de las instrucciones impartidas mediante la Circular Externa 007 de 2026:

- Ampliar los plazos de pago.
- Mantener condiciones que no sean más gravosas que las originales.
- No cobrar intereses ni mora mientras se formaliza la refinanciación (hasta 90 días).

Adicionalmente, se habilita a las entidades para adoptar medidas complementarias, incluyendo aspectos como:

- Períodos de gracia.
- Tasas especiales.



- Suspensión o condonación de algunos intereses y cobros prejudiciales.

En todos los casos, se debe propender por el bienestar del consumidor financiero.

2. Protección del historial crediticio

Los créditos refinanciados conservarán su calificación y no podrán generar reportes negativos ante centrales de riesgo durante un período de hasta 12 meses. Esto evita que las personas afectadas vean deteriorada su reputación financiera por circunstancias derivadas del desastre.

3. Facilitar reclamaciones de seguros

Las aseguradoras deben agilizar el pago de indemnizaciones y simplificar los trámites para los afectados. También deben ofrecer información clara sobre cómo reclamar y facilitar el pago de primas.

4. Garantizar la continuidad de los servicios financieros

Los bancos y demás entidades vigiladas deben procurar que las personas puedan seguir accediendo a sus productos y servicios mediante canales presenciales, digitales o alternativos.

5. Mejorar la atención al consumidor financiero

Las entidades deben habilitar canales especiales o prioritarios para consultas, quejas y reclamaciones relacionadas con el terremoto, y divulgar claramente los alivios disponibles.

6. Facilitar el acceso a recursos propios

Las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías (AFP) y el Fondo Nacional del Ahorro deben agilizar los retiros de cesantías destinados a vivienda para los afectados por el desastre. A su vez, las sociedades fiduciarias y las comisionistas de bolsa de valores deben evaluar mecanismos para dar acceso a recursos de fondos de inversión colectiva abiertos.

Dicho lo anterior, la Circular Externa 007 de 2026 incorporó salvaguardas expresas para evitar que las refinanciaciones contempladas por las entidades supervisadas no impliquen mayores afectaciones para los consumidores financieros.

En particular:

Las obligaciones refinanciadas no pueden quedar en condiciones más gravosas que las originales.

- Las medidas complementarias deben ser aceptadas por el consumidor.



Los programas deben sustentarse en análisis individuales y no constituir mecanismos generalizados de normalización de cartera

En consecuencia, para las viviendas destruidas o sujetas a demolición, el tratamiento de la indemnización y de la porción de la deuda razonablemente amparada por ella se rige por las reglas especiales del artículo 5 del Decreto Legislativo 1416 de 2026, cuando se cumplan sus presupuestos. Los alivios y eventuales acuerdos de refinanciación se examinan, además, conforme a la Circular Externa 007 de 2026 y a las circunstancias particulares de cada deudor o locatario.

19. "sírvese informar qué papel han cumplido los Defensores del Consumidor Financiero con ocasión del sismo, cuántas actuaciones han tramitado en qué sentido se han pronunciado y qué porcentaje de sus decisiones ha sido acatado por las entidades".

Con ocasión del sismo, los Defensores del Consumidor Financiero han continuado desempeñado su función en el marco de la Ley 1328 de 2008, esto es, como mecanismo especializado e independiente de atención, orientación y solución de controversias entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas.

Precisamente en atención a la contingencia, la SFC expidió la Carta Circular 0054 de 2026, cuyos destinatarios incluyen a los Defensores del Consumidor Financiero, impartiendo lineamientos para la identificación, clasificación y trámite de las reclamaciones bajo el mecanismo denominado "Quejas Exprés", con el fin de facilitar el monitoreo de las inconformidades asociadas a la emergencia y fortalecer los mecanismos de atención prioritario a los consumidores financieros afectados.

Adicionalmente, con el propósito de garantizar una adecuada comprensión e implementación de los lineamientos impartidos, la Delegatura para el Consumidor Financiero programó para el 31 de agosto de 2026 una sesión de trabajo dirigida a los Defensores del Consumidor Financiero, orientada a resolver inquietudes relacionadas con la aplicación de la Carta Circular 0054 de 2026, unificar criterios sobre la clasificación y trámite de las inconformidades y fortalecer la coordinación institucional frente a las reclamaciones presentadas en el marco de la emergencia.

20. "Indique qué acciones de información pública desplegó para explicar a los consumidores los términos de aviso del siniestro, los plazos de prescripción de las acciones derivadas del contrato de seguro y los canales de reclamación; precise su cobertura en zonas rurales y de baja conectividad".

Como se mencionó en la pregunta 7, la SFC ha desplegado actividades de orientación a través de sus canales institucionales y, mediante la Circular Externa 007 de 2026, habilitó un canal de contacto prioritario orientado al acompañamiento de consumidores financieros afectados por la situación de desastre para efectos de radicación de peticiones, quejas y reclamos frente a entidades vigiladas.



21. "Sírvese informar qué medidas ha adoptado frente a la oferta irregular de servicios financieros, la captación no autorizada y los fraudes asociados a la emergencia y a los programas de reconstrucción; indique cuántas alertas ha emitido y cuántos casos ha trasladado a las autoridades competentes".

La SFC mantiene sus actividades de control ordinarias de prevención frente a captación no autorizada, ofertas irregulares de servicios financieros y esquemas fraudulentos, que incluyen monitoreos de denuncias de la ciudadanía.

Adicionalmente, en contextos de emergencia se fortalecen las actividades de monitoreo y prevención orientadas a proteger a los consumidores financieros frente a eventuales esquemas abusivos asociados a ayudas, reconstrucción, seguros o alivios financieros.

Ahora bien, al momento de esta comunicación, y con ocasión del terremoto se generó una alerta que ha motivado una actuación de control por parte de esta Superintendencia.

22. "Informe el número de quejas recibidas a través del mecanismo de "quejas exprés", desagregadas por entidad vigilada, motivo, departamento y estado, el tiempo promedio de resolución y el porcentaje a favor del consumidor".

Del 10 al 28 de septiembre del año en curso (corte 2:00 a.m.), se han recibido un total de **31.398** quejas bajo el esquema de seguimiento definido para la emergencia. De ellas, 29.570 quejas (94%) corresponden a consumidores domiciliados en los departamentos de Chocó, Risaralda, Valle del Cauca, Caldas y Quindío (Filtro 1), mientras que 1828 quejas (6%) corresponden a reclamaciones asociadas específicamente a hechos relacionados con el sismo en Antioquia, Cauca, Cundinamarca, Huila, Tolima, Putumayo y Norte de Santander (Filtro 2). Adicionalmente, dentro del Filtro 1 se identificaron 1209 quejas relacionadas directamente con hechos asociados al sismo.

Por departamento, las mayores concentraciones de reclamaciones corresponden a Valle del Cauca (19.322), Risaralda (4.144), Caldas (3.061), Quindío (2.443) y Chocó (600) dentro del Filtro 1. En el Filtro 2, las principales concentraciones se registran en Bogotá D.C (926) y Antioquia (848), seguidas de Cundinamarca (17), Tolima (14), Cauca (14), Norte de Santander (5), Huila (2) y Putumayo (2).

Por entidad vigilada, en el Filtro 1 las mayores cantidades de quejas corresponden a Nequi S.A (5049), Davivienda (4951), Bancolombia S.A. (4.528), Fiduciaria la Previsora (1.526), BBVA Colombia (1.433). En el Filtro 2, las principales entidades son Bancolombia S.A. (831), Davibank (225), BBVA Colombia (119) Davivienda (111), y Seguros Comerciales Bolívar (84).

Por motivo de reclamación, los asuntos más frecuentes fueron: transacción no reconocida (6.648 casos), demora o no devolución de saldos o recursos (2.922), transacción mal aplicada (1.838), revisión y/o liquidación de productos (1.198) y dificultad o imposibilidad para realizar operaciones (930).



Por producto, las mayores concentraciones se presentaron en depósitos de bajo monto (8.657), cuentas de ahorro (5.233), tarjetas de crédito (4.121), créditos de consumo (1.624), y seguros de riesgos laborales (1.513).

Sobre las 31.398 inconformidades, el 81.6% (25.618) se encuentran en estado cerradas.

Los siguientes son los tiempos (en días consolidados) de respuestas cerradas:

Estadísticas Tiempos respuesta quejas cerradas	
Mínimo	0
Promedio	4
Mediana	3

Los siguientes son las cifras de favorabilidad:

Favorabilidad	Quejas	Porcentaje (%)
No favorable	15683	61%
Favorable	9043	35%
Parcialmente favorable	892	3%
Total	25618	100%

23. "Sírvese informar cuántas visitas de inspección, requerimientos y actuaciones de supervisión ha adelantado sobre entidades vigiladas con ocasión del sismo, cuántas investigaciones administrativas ha abierto y cuál es su estado".

En el marco de las facultades de inspección, vigilancia y control, la SFC ha orientado prioritariamente sus actuaciones hacia la supervisión preventiva y la verificación directa de las condiciones de atención a los consumidores financieros en las zonas afectadas por el sismo.

Particularmente, desde la Delegatura para el Consumidor Financiero se ha concentrado sus esfuerzos en el despliegue de actividades de presencia territorial, mediante visitas a los departamentos y municipios afectados, con el propósito de verificar la continuidad en la prestación de los servicios financieros, la disponibilidad de canales de atención, la información suministrada a los consumidores financieros y la adecuada implementación de las medidas extraordinarias adoptadas por las entidades vigiladas.

La prioridad institucional durante esta fase ha consistido entonces, en prevenir afectaciones a los consumidores financieros, promover la solución temprana de eventuales falencias operativas y acompañar la implementación de las medidas de atención y alivio adoptadas por las entidades vigiladas, especialmente en las regiones más impactadas.



Particularmente, en relación con los requerimientos a las aseguradoras nos permitimos indicar que se han efectuado y formulado las siguientes solicitudes de información:

1. Requerimiento de información de exposición y siniestros derivados del sismo. La Delegatura para Seguros formuló un requerimiento de información dirigido a las entidades aseguradoras, respecto de su exposición en las zonas afectadas por el evento y los siniestros avisados, pagados u objetados asociados al sismo. La solicitud de información fue remitida el 11 de agosto de 2026 con un plazo de respuesta de 1 día hábil. El objetivo de dicho requerimiento es conocer el impacto que el terremoto ha tenido sobre las entidades, los avances en los pagos y el volumen de objeciones, de manera que se puedan evaluar las implicaciones financieras, tales como efectos potenciales sobre el calce de reservas técnicas, la solvencia, el cumplimiento del capital mínimo y el indicador de quebranto patrimonial, al tiempo que conocer las conductas de las aseguradoras de cara a los consumidores financieros.

De manera semanal las entidades aseguradoras han continuado con la remisión de información de siniestros, lo que ha dotado a los supervisores con información actualizada.

2. Requerimiento de los programas de reaseguro no proporcionales de las entidades para los riesgos expuestos en los diferentes ramos que se pudieron ver afectados por el sismo. Esto con el objetivo de determinar las estructuras que podrían amparar los siniestros y aproximarse a las pérdidas netas de reaseguro que podrían tener las aseguradoras. El plazo de respuesta fue de 3 días hábiles contados desde el 11 de agosto de 2026.
3. Solicitud de información respecto de los canales (indicando el número de teléfono, *whatsapp*, correo electrónico, página de internet) mediante los cuales se atenderían las consultas, inquietudes y reclamaciones de los consumidores financieros. Lo anterior, con el propósito de conocer la disponibilidad de canales para suministrar información a los tomadores, asegurados y beneficiarios de seguros. El plazo de respuesta fue de 1 día hábil contado desde el 11 de agosto de 2026
4. Solicitud de información respecto de afectaciones en las oficinas de la entidad y en los terceros contratados que soporten procesos críticos para la operación, la atención de los consumidores financieros o la prestación de servicios asociados a la actividad de la aseguradora, con el objetivo de determinar el grado de afectación de la operación de las entidades para tomar medidas de supervisión desde la Delegatura de Riesgo Operacional. El plazo de respuesta fue de 3 días hábiles contados desde el 11 de agosto de 2026.

Por otra parte, bajo el Programa de Supervisión Vigente se tienen programados 5 ejercicios de supervisión a partir de octubre, 4 *extra situ* previstos para 3 entidades de seguros generales y una Administradora de Riesgos Laborales, y uno *in situ* a una compañía de seguros generales, los cuales tienen como propósito evaluar la gestión de los siniestros ocurridos con ocasión del terremoto del 10 de agosto.



Adicionalmente, con ocasión del sismo se han efectuado 65 requerimientos de información que abarcan cincuenta y un (51) establecimientos de crédito (EC), nueve (9) sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPE) y cinco (5) administradoras de sistemas de pago de bajo valor (ASPBV), con el fin de conocer la disponibilidad de los canales presenciales (oficinas, cajeros automáticos, corresponsales y datáfonos) con los que cuentan dichas entidades para el servicio de los consumidores financieros en la zona afectada. Dicha información ha sido objeto de seguimiento permanente por parte de esta Superintendencia, con el fin de establecer cómo las entidades han avanzado en la disponibilidad del 100% de los servicios prestados a través de los diferentes canales.

Igualmente, respecto de la Industria Fiduciaria se ha realizado seguimiento a los indicadores de los fondos de inversión sin identificar en los mismos, movimientos atípicos o bruscos que puedan afectar su liquidez. Se continua con el monitoreo general de los indicadores y alertas de la industria fiduciaria y atentos para gestionar cualquier situación que pueda presentarse.

En lo referente a las sociedades comisionistas de bolsa de valores, es importante destacar que, a partir del 18 de agosto de 2026, se solicitó información relacionada con las acciones implementadas frente al cierre temporal de oficinas ubicadas en zonas afectadas por el sismo, incluyendo las causas de dicha situación, la condición de las sedes afectadas, las medidas adoptadas para garantizar la prestación del servicio y la atención de los clientes, los mecanismos de comunicación utilizados, los planes de reapertura y los aspectos relevantes del plan de continuidad del negocio. Asimismo, se requirió que la información remitida incorporara, en lo posible, las fechas de las actuaciones adelantadas, sus destinatarios, el alcance de las acciones implementadas y su avance a la fecha.

En términos generales, la información allegada indica que los procesos de reparación, adecuación y retorno a la operación de las oficinas afectadas se encuentran condicionados a los resultados de las evaluaciones estructurales realizadas sobre los inmuebles que resultaron afectados, así como al desarrollo de los trámites relacionados con las reclamaciones efectuadas ante las pólizas de seguro aplicables, aspectos que buscan mitigar riesgos para la operación y propiciar el restablecimiento seguro de las actividades. Asimismo, la designación de asesores de inversión para la atención de clientes.

Este trámite continúa abierto y en análisis por parte de los supervisores.

Finalmente, desde la supervisión a la industria pensional y conforme a la circular externa 007 de 2026 expedida por la SFC, se adelantaron actividades de seguimiento y supervisión orientadas a verificar las medidas adoptadas por las entidades vigiladas para identificar a los consumidores financieros afectados, garantizar la continuidad de los servicios, mecanismos de atención y protección y agilización de los procesos de retiro de cesantías con fines de vivienda. En desarrollo de estas actuaciones se efectuaron requerimientos a Porvenir S.A. (trámite 2026198851), Protección S.A. (trámite 2026198423), Colfondos S.A. (trámite 2026198430), Skandia AFP S.A. (trámite 2026198845), y Colpensiones (trámite 2026198839), solicitando información sobre los mecanismos de identificación de afectados, continuidad operativa, atención y protección de los consumidores financieros, medidas para facilitar los retiros de cesantías destinados a vivienda y los soportes de las acciones implementadas.



De manera general, las entidades de la industria reportaron la adopción de mecanismos para identificar y priorizar a los afiliados, pensionados y demás consumidores financieros ubicados en las zonas afectadas, mediante criterios de georreferenciación, autoidentificación y marcación diferencial de casos. Asimismo, informaron la activación de esquemas de contingencia y continuidad del negocio, incluyendo equipos de manejo de incidentes y crisis, canales remotos y digitales, líneas de atención, oficinas alternas, atención presencial complementaria y, en algunos casos, puntos o unidades móviles. De igual forma, se evidenció el fortalecimiento de las estrategias de comunicación y acompañamiento, así como la priorización de solicitudes, quejas y reclamaciones asociadas con la emergencia, incluyendo mecanismos de atención diferenciada para facilitar la gestión de los trámites relacionados con pensiones, incapacidades, auxilios funerarios y demás prestaciones económicas.

En relación con los retiros de cesantías destinados a vivienda, las administradoras de fondos de pensiones reportaron la adopción de medidas orientadas a facilitar y agilizar estos trámites para la población afectada, entre ellas la priorización de solicitudes, ampliación o habilitación de canales de atención y, conforme a las condiciones establecidas para la población damnificada y el respectivo soporte de afectación, la exoneración temporal del cobro de la comisión por retiro parcial. En términos generales, las respuestas remitidas dan cuenta de la implementación de medidas operativas, tecnológicas, comerciales y de atención dirigidas a mitigar los efectos de la emergencia y preservar la continuidad de los servicios, junto con acciones de seguimiento y monitoreo sobre los casos asociados al evento sísmico.

24. "Sírvese informar qué sanciones ha impuesto, qué órdenes ha proferido o qué medidas cautelares ha adoptado frente a entidades vigiladas por el manejo de reclamaciones o de alivios asociados al sismo".

Sin perjuicio del enfoque de supervisión a que refiere el punto anterior, no se han impuesto sanciones en los términos del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

En específico, frente a lo que se refiere a las órdenes y sanciones frente a las aseguradoras, es del caso indicar que, a la fecha, no se ha tenido conocimiento de situaciones relacionadas con el manejo de reclamaciones asociados al sismo del 10 de agosto de 2026 que den lugar a la apertura de una actuación administrativa.

Al efecto, debe tenerse en cuenta que, conforme al régimen legal vigente, el término de un mes que tiene la entidad aseguradora para cancelar el valor asegurado u objetar su pago comienza a correr desde la presentación de la reclamación en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio, aunado a que el evento origen de las reclamaciones tuvo lugar el 10 de agosto de 2026.

De igual forma, se informa que, a la fecha, no se han proferido sanciones, órdenes o medidas cautelares frente a establecimientos de crédito (EC), sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPE) y administradoras de sistemas de pago de bajo valor (ASPBV) por el manejo de reclamaciones o de alivios asociados al sismo.

25. Informar si, en el marco de la emergencia declarada, la Superintendencia tiene contemplada la expedición de instrumentos normativos adicionales frente a la



regulación de las pólizas de bienes afectados por el sismo. Remitir los borradores o actos administrativos con que se cuente.

Con posterioridad a la expedición de la Circular Externa 007 de 2026, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 1416 del 17 de septiembre de 2026, mediante el cual adoptó medidas extraordinarias para atender los efectos derivados de la emergencia.

En cumplimiento de lo previsto en dicho Decreto, esta Superintendencia se encuentra adelantando los análisis y trabajos necesarios para la expedición de las instrucciones que correspondan, dentro del ámbito de sus competencias.

A la fecha, dicho trabajo se encuentra en curso y no se cuenta aún con un acto administrativo definitivo para remitir.

Para los fines pertinentes, se remite copia de la Circular Externa 007 de 2026 y de la Carta Circular 054 de 2026.

En los anteriores términos damos por atendida su solicitud, esperando la información suministrada le sea de utilidad.

Cordialmente,

**FRANCISCO JAVIER DUQUE
SANDOVAL**



Superintendencia
Financiera de Colombia

Firmado digitalmente por:
FRANCISCO JAVIER DUQUE SANDOVAL
Fecha: 2026/09/30 - 19:43:28 COT

FRANCISCO JAVIER DUQUE SANDOVAL

50000-Director de Investigación, Innovación y Desarrollo

50000-DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, INNOVACION Y DESARROLLO

Copia a:

Elaboró:

MARIA ALEJANDRA GUERRA PEREZ

Revisó y aprobó:

--SANTIAGO JORDAN ARROYO