

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



**Radicación: 2021080747-006-000**

Fecha: 2021-06-01 19:54 Sec.día 7517

Anexos: No

Trámite: 115-CONSULTAS GENERALES Y ADMINISTRATIVAS

Tipo doc: 39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 70320-70320-GRUPO DE DOCTRINA DOS

Destinatario: 51944499-ANA GRACIELA TORRES MORENO

Señora: ---

**-ANA GRACIELA TORRES MORENO**

AGRATOMO@GMAIL.COM

-

Número de Radicación : 2021080747-006-000  
Trámite : 115 CONSULTAS GENERALES Y ADMINISTRATIVAS  
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E  
Expediente :  
Anexos :

Respetada señora:

De manera atenta damos respuesta a su comunicación radicada con el número de la referencia con el objeto de absolver en el orden presentado, sus inquietudes, no sin antes advertir que en el marco de la atención del derecho de petición en la modalidad de consulta esta Superintendencia expresa una opinión de carácter general sobre los asuntos de su competencia, sin que esta se extienda a resolver situaciones particulares y concretas.

**1. “¿Si a una deudora de un crédito hipotecario con una entidad bancaria legalmente reconocida, la entidad financiera en el ciclo de vida del crédito decide cancelar la Póliza de Seguro de Vida Grupo Deudores que la deudora venía pagando de igual forma que las cuotas del crédito y al crédito aún le falta más de la mitad de pago para su pago total, debe la entidad financiera comunicarle y notificarle a la deudora sobre esta decisión, y cuáles son sus efectos si no se hace?”.**

**2. “¿Quién debe realizar esta comunicación y notificación, la entidad bancaria o la compañía de seguros?”**

A este respecto, conviene precisar que la adquisición de un seguro de vida que garantice el pago de un crédito hipotecario no es obligatoria; sin embargo, es frecuente que las instituciones financieras como parte de las políticas de administración de riesgo crediticio contraten por cuenta de sus deudores seguros de vida que amparen la muerte o invalidez de sus deudores como una garantía adicional del pago crédito otorgado (Código de Comercio, artículo 1137 numeral 3).

Por su parte, según lo preceptúa el numeral 2 del artículo 100 del Decreto 663 de 1993 -Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, las instituciones financieras podrán actuar como tomadores de seguros por cuenta de sus deudores, siempre que adopten “...procedimientos de contratación que garanticen la libre concurrencia de oferentes”.

En desarrollo del anterior precepto legal, en el Decreto 2555 de 2010 -Decreto Único para el Sector Financiero, Asegurador y del Mercado de Valores- (Título 2 del Libro 36 de la Parte 2, Capítulo 2) y en la Circular Básica Jurídica -C.E. 029 de 2014- (Parte I, Título III, Capítulo I) se fijan las reglas a las cuales deben sujetarse las instituciones financieras en la contratación de los seguros asociados a créditos garantizados con hipoteca o contratos de leasing habitacional, entre las cuales merece destacar las siguientes consignadas en la citada Circular Básica Jurídica:



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1. Es obligatorio adelantar un procedimiento de licitación, independientemente de que la adquisición del seguro prevenga de una exigencia legal o contractual (numeral 1.2.2.).
2. Continuidad de la cobertura: Las instituciones financieras deben tener en cuenta, en la definición de los plazos de sus procesos licitatorios, la necesidad de dar continuidad a las coberturas de los seguros correspondientes. En el evento que, al término de un contrato colectivo, bien sea por expiración de la vigencia contratada o por terminación anticipada, no hubiere sido posible dar inicio a la vigencia de un nuevo seguro, la institución financiera puede contratar con la entidad aseguradora correspondiente, es decir con la que tenga el contrato vigente, la prórroga de la cobertura, por una única vez por un plazo adicional (numeral 1.2.2.1.2).
3. Las instituciones financieras podrán establecer las causales, requisitos y formalidades asociadas a la terminación anticipada del contrato celebrado con la entidad aseguradora adjudicataria de la licitación (numerales 1.2.2.2.3.4. y 1.2.2.2.3.5.).
4. Una vez adjudicada la licitación, y a más tardar al día siguiente a la misma, la **institución financiera debe publicar los resultados de la licitación** en un lugar visible de su página web **e informar a los deudores a través del medio en que recibe regularmente sus extractos o estados de cuenta del producto al que se asocia el seguro**, oportunidad en la que debe informar el derecho que tiene el consumidor financiero de escoger otra aseguradora (1.2.2.2.7.) (resaltado extra texto).

En todo caso, los consumidores financieros que consideren que una institución financiera está vulnerando sus derechos al contravenir presupuestos normativos señalados, cuentan con la posibilidad de interponer una queja en contra de la respectiva entidad, con el fin de que este Ente Supervisor adelante, si encuentra mérito para ello, la correspondiente actuación en orden a determinar la eventual responsabilidad de carácter administrativo imputable a aquella, la cual podría culminar con la imposición de las sanciones a que haya lugar. Las quejas pueden presentarse a través del correo electrónico [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co).

3. **“¿debe la deudora autorizar esta operación? Teniendo en cuenta que en un crédito hipotecario, la deudora que está al día en sus pagos, comunica a la entidad bancaria como tomadora y beneficiaria de la póliza del Seguro de Vida Grupo Deudores, la ocurrencia del siniestro, en el momento que este ocurre, ¿la entidad bancaria debe tramitar esta solicitud ante la compañía de seguros o también debe la deudora comunicar a esta última para dar trámite a la siniestralidad?”.**

Respecto de la primera inquietud entendemos que esta fue resuelta con la respuesta a los interrogantes 1 y 2 que anteceden.

Ahora, frente a su segundo interrogante debemos señalar que sin perjuicio de lo consignado en el clausulado de la respectiva póliza, el aviso al asegurador podrá ser presentado por el asegurado o beneficiario (artículo 1075 del Código de comercio); en tanto que, en su calidad de beneficiarias o de tomadoras de un seguro de vida expedido por cuenta del deudor, las instituciones financieras, en principio, son las encargadas de formalizar las reclamaciones para obtener las indemnizaciones que cubran los saldos insolutos de los créditos adquiridos por sus deudores, quienes deberán aportar los documentos que acrediten la ocurrencia del siniestro.

4. **“Sirvase informarme en un crédito hipotecario que requisitos debe contener la póliza y sus anexos, agradeciendo si existe una circular o concepto jurídico sobre este particular emitido por esta Superintendencia”.**

Sobre el particular, procede indicar que el contenido de la póliza se encuentra regulado de manera general en el artículo 1047 del Código de Comercio, disposición que establece el depósito de los modelos de pólizas de seguros que comercializa la industria aseguradora.

A su turno, en los artículos 100 y 184 numerales 2 y 3 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, se contempla la libertad en la determinación de las condiciones de pólizas y las tarifas, y se establecen los requisitos jurídicos y de carácter técnico



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

para su expedición, las cuales resultan aplicables a las pólizas que garantice el pago del crédito hipotecario como el que usted está consultando.

En desarrollo de la anterior normativa esta Superintendencia a través de su Circular Básica Jurídica señala reglas particulares aplicables a ciertos ramos, entre ellos el seguro de vida grupo (ver numeral 3.6.3 del Capítulo II Título IV Parte II).

De igual modo, usted puede consultar el buscador de conceptos y jurisprudencia que aparece publicado en el link Normativa de la página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), en donde hallará variadas decisiones judiciales adoptadas frente a este tema, así como conceptos sobre las exigencias para la expedición de una póliza y de los productos financieros objeto de consulta.

### 5. “si en el año 2017 presenté solicitud de un siniestro a la fecha puedo presentar acción de protección al consumidor o si ya prescribió la acción”-

En atención a los términos abstractos de su inquietud, procede señalar que en atención a lo señalado en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, la demanda deberá presentarse, para las controversias netamente contractuales “...a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato...” término habilitante para el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor, que en todo caso habrá de ser valorado y estudiado por el operador judicial.

### 6. “Sírvasse informarme a que refiere el concepto de Gobierno Corporativo en las Entidades Bancarias y Compañía de Seguros”.

Según el Documento Conceptual de Gobierno Corporativo publicado por esta Superintendencia en la página [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), “El gobierno corporativo es el sistema (conjunto de normas y órganos internos) mediante el cual se dirige y controla la gestión de una persona jurídica, bien sea de manera individual o dentro de un conglomerado. El gobierno corporativo provee un marco que define derechos y responsabilidades, dentro del cual interactúan los órganos de gobierno de una entidad entre los que se destacan el máximo órgano de dirección, la junta o consejo directivo, los representantes legales y demás administradores, el revisor fiscal y los correspondientes órganos de control”.

La normativa en materia de gobierno corporativo aplicable a las entidades vigiladas por esta Superintendencia se encuentra consagradas, entre otras, en el Código de Comercio, Libro Segundo, Títulos I y VI, la Ley 222 de 1995, Título I, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Parte III, Capítulo VIII y la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título I, Capítulo III).

Las normas reseñadas en el presente documento se encuentran disponibles para consulta en nuestra página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co).

En los precedentes hemos atendido el objeto su petición, con el alcance definido por el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Visítenos en [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) donde podrá consultar información del sistema financiero, bursátil y asegurador colombiano, realizar trámites en línea y acceder a nuestros espacios de participación ciudadana. Recuerde que también estamos en Twitter y Facebook.

Cordialmente,



PILAR DEL SOCORRO QUINTERO RODRIGUEZ

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

70320-Coordinador del Grupo de Doctrina Dos  
70320-GRUPO DE DOCTRINA DOS

Copia a:

*Elaboró:*

ROBERTO CAMILO ANDRES SUAREZ ECHEVERRY

*Revisó y aprobó:*

PILAR DEL SOCORRO QUINTERO RODRIGUEZ

