BOGOTA D. E. - COLOMBIA

RESOLUCION NUMERO 0614 DE 1982

(3 FEB. 1982)

Por la cual se autoriza la apertura y funcionamiento de dos sucursales a la COMPAÑIA MUNDIAL DE SEGUROS S. A.

EL SUPERINTENDENTE BANCARIO
en uso de sus atribuciones legales, y

C O N S I D E R A N D O:

1. Que por mandato del artículo 1o. de la Ley 105 de 1927 las Compañías de Seguros que funcionan en Colombia se encuentran sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria.

2. Que este Despacho mediante Circular Externa DSyC-053 del 19 de Julio de 1973 impartió instrucciones acerca del procedimiento que han de seguir las compañías de seguros en lo que toca con el establecimiento, y cierre de las sucursales de que trata el artículo 263 del Código de Comercio.

3. Que el numeral 1 de la mencionada Circular dispuso que a la solicitud de autorización de apertura de una Sucursal, los aseguradores deben acompañar la siguiente documentación:

   a) Copia auténtica del Acta correspondiente a la sesión del órgano social competente en que se apruebe la constitución de la sucursal, con indicación de las facultades otorgadas al director o administrador de la misma.

   b) Estudio económico que justifique su constitución teniendo en cuenta los flujos de producción de la zona correspondiente a los dos últimos años y los estimativos futuros de los mismos.

   c) Descripción de la zona de influencia de la nueva sucursal con indicación de su sede.

   d) Relación de Agencias que la Compañía peticionaria posee autorizadas en la zona.

4. Que el doctor Camilo Fernández Escovar, obrando en calidad de Presidente de la Compañía Mundial de Seguros S. A., solicitó autorización a este Despacho para la apertura y funcionamiento de las sucursales ubicadas en las ciudades de Cali y Medellín, adjuntando al efecto copia auténtica de las Actas Nos. 48 y 38 correspondientes a las reuniones de la Junta Directiva efectuadas el 11 de Junio de 1981 y 15 de Septiembre de 1980 respectivamente, en las cuales se adoptó la determinación de abrir las sucursales y se confirieron atribuciones a los Gerentes de las mismas. Así mismo remitió una descripción de la zona de influencia de las proyectadas sucursales con indicación de sus sedes permanentes, estu-

dios económicos que justifiquen su constitución, relación de agencias de seguros que trabajan para las nuevas sucursales y finalmente el proyecto de implantación del sistema contable de sucursales de acuerdo con las Circulares SD-013 y DAB-104 del 5 de Febrero y 13 de Noviembre de 1981 respectivamente.

5. Que estudiada la documentación e información aportada por el doctor Camilo Fernández Escovar se estableció la conveniencia de conceder la autorización solicitada y en consecuencia este Despacho,

R E S U E L V E :

ARTICULO PRIMERO.- Autorizar la apertura y funcionamiento de las sucursales ubicadas en las ciudades de Cali y Medellín a la Compañía Mundial de Seguros S. A.

ARTICULO SEGUNDO.- La Aseguradora precitada abrirá las sucursales aquí autorizadas dentro de los tres (3) meses siguientes a la ejecutoria de la presente Resolución. Vencido dicho término quedará sin efecto la presente autorización.

ARTICULO TERCERO.- Las Sucursales llevarán independientemente la contabilidad de sus operaciones de conformidad con las instrucciones impartidas por este Despacho en las circulares SD-013 del 5 de Febrero y DAB-104 del 13 de Noviembre de 1981.

ARTICULO CUARTO.- Los Gerentes de las Sucursales deberán posesionarse ante esta Superintendencia cumpliendo los requisitos establecidos en la Circular 069 de 1974 y ejercerá sus funciones de acuerdo con las atribuciones que les fueron otorgadas por el órgano social competente.

ARTICULO QUINTO.- Una certificación relativa a la apertura firmada por el representante legal de la Aseguradora y la información complementaria, referente a este hecho deberá ser remitida a esta Entidad en su oportunidad.

ARTICULO SEXTO.- Contra la presente providencia que rige desde su expedición, procede recurso de reposición.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.-
Dada en Bogotá, D. E., 3 FEB. 1982

FRANCISCO MORRIS ORDOÑEZ
Superintendente Bancario

ANTONIO JOSE PINILLOS
Secretario General

Superintendencia Bancaria de Colombia

Representante Legal
Dr. Camilo Fernández Escovar
Calle 33 No. 6-94 Pisos 2 y 3

SUPERINTENDENCIA BANCARIA
DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN NÚMERO 0094 **DE 2005**

(18 ENE. 2005)

Por la cual se impone una sanción pecuniaria a LIBERTY SEGUROS S.A.

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA SEGUROS Y CAPITALIZACIÓN

En ejercicio de las facultades legales, en especial las que se le confieren en los artículos 211 numeral 1, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003, y 326 numeral 5 literal i) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y

C O N S I D E R A N D O:

PRIMERO: Que **LIBERTY SEGUROS S.A.**, es una sociedad debidamente autorizada para desarrollar su objeto social en el país, sometida por tanto, al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria por virtud de lo dispuesto en los artículos 38 y 325 numeral 2 literal a) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 72 de la Ley 795 de 2003.

SEGUNDO: Que en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 326 numeral 4, literales b), y e) del mencionado Estatuto, esta Superintendencia ordenó la práctica de unas visitas de carácter especial a la citada aseguradora, con el fin de verificar la expedición del Seguro Obligatorio de Daños Corporales Causados a Personas en Accidentes de Tránsito en las ciudades de Pereira, Barranquilla y Cali, las cuales se llevaron a cabo entre los días 4 y 6 de junio de 2003, en las oficinas de dichas sucursales, ubicadas en la Calle 17 No. 6 – 42, piso 8; Carrera 55 No. 74 – 126, y en la Calle 23 Norte No. 4N - 50, piso 3 (Versalles), respectivamente.

Como resultado de las precitadas visitas se constató que la Compañía en comento contravino la norma indicada a continuación, al incurrir en la conducta que se menciona más adelante:

Violación a lo dispuesto en el inciso 3°, numeral primero del artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con lo preceptuado por el numeral 3.1.1 del capítulo segundo, título sexto de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, modificado por la Circular Externa 052 de 2002 expedida por esta Superintendencia.

Las citadas normas imponen a las aseguradoras autorizadas para explotar el Seguro Obligatorio de Daños Corporales Causados a las Personas en Accidentes de Tránsito la obligación de expedir de manera oportuna las pólizas a todas las personas interesadas en la suscripción de dicho seguro.

En efecto el precitado inciso 3° de la norma inicialmente citada advierte que: *"Las entidades aseguradoras a que se refiere el artículo 196 numeral 1 del presente estatuto estarán obligadas a otorgar este seguro".*

Adicionalmente, la Superintendencia Bancaria mediante Circular Externa 052 de 2002, incorporada en el Título Sexto, Capítulo Segundo de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, numerales 3.1.1 y 3.1.2, instruyó en forma precisa a las aseguradoras sobre el particular, haciendo énfasis en que "*cualquier conducta directa o indirectamente tendiente a rechazar la expedición del seguro resulta contraria a la normatividad vigente, y por ende constituye una práctica ilegal*", sin que exista excepción alguna o posibilidad de restricción en consideración a aspectos tales como: la clase de vehículo a asegurar, el sitio del territorio nacional por el cual transite, la presentación de documentos no exigidos por la ley, y/o la existencia de condiciones administrativas impuestas directamente por la compañía aseguradora.

De acuerdo con los informes de visita especiales identificados con los números 1387; 1382 y 1389, y con base en las declaraciones juramentadas de los usuarios del precitado seguro obligatorio en las ciudades de Pereira, Barranquilla y Cali, esta Superintendencia pudo establecer que Liberty Seguros S.A., ha instituido prácticas que tienden a evitar la imperativa aceptación y oportuna expedición del mencionado seguro para motocicletas, toda vez que cuando el usuario lo solicita se le exponen las siguientes situaciones:

A. Informe de Visita No. 1387 – Sucursal Pereira

1. Declarante: Carlos A. Gómez. Identificado con cédula de ciudadanía No. 10267209 de Manizales, le fue negada la expedición del SOAT, y declaró: "*En la sucursal de Liberty estuve para comprar el soat para mi moto. La señorita que me atendió me dijo que solo vendían de acuerdo al cronograma y que ese día no expedía la compañía*".

2. Declarante: Oscar Patiño. Identificado con cédula de ciudadanía No. 18512749 de Dos Quebradas. Le fue negada la expedición del SOAT y declaró: "*Fui a Liberty a comprar el soat de mi moto y no lo vendieron por no ser día de turno*". A la pregunta "INDIQUE SI LE FUE EXPEDIDO EL SEGURO. EN CASO NEGATIVO, SEÑALE LAS RAZONES POR LAS CUALES NO SE LE EXPIDIÓ LA POLIZA", el señor Patiño contestó: "*No lo expiden, solo los días del cronograma*".

3. Declarante: Ervin Edo. Arboleda. Identificado con cédula de ciudadanía No. 10.001.820 de Pereira. Le fue negada la expedición del SOAT y declaró: "*En la aseguradora Liberty sólo venden soat para motos cuando es el turno*".

B. Informe de Visita No. 1382 – Sucursal Barranquilla

1. Declarante: Carlos López. Identificado con cédula de ciudadanía No. 84.451.121 de Santa Marta, le fue negada la expedición del SOAT, y declaró: "*Me dirijí (sic) a Sucursal de seguros liberty me atendió Sofía quien no da mucha información, que fuera en las horas de la mañana, los requisitos son los que están en la cartelera, me dijo que la renovación costaba algo así como $172.000*". A la pregunta "INDIQUE SI LE FUE EXPEDIDO EL SEGURO. EN CASO NEGATIVO, SEÑALE LAS RAZONES POR LAS CUALES NO SE LE EXPIDIÓ LA POLIZA", el señor López contestó: "*Porque sólo atienden en horas de la mañana, teniendo en cuenta que los requisitos están en la cartelera*".

2. Declarante: Regino Vega Salgado. Identificado con cédula de ciudadanía No. 72.191.905 de Barranquilla, le fue negada la expedición del SOAT, y declaró: "*Me dirijí (sic) a Suc. (sic) Liberty en la Cra. 55 con 74, a las 5:52 pm y hablé con Sofía Martínez me dijo que sólo podía darme el valor $79.901 pero que sólo atendía en horas de la mañana, yo el dije que tenía el dinero y dijo que sólo me atendía mañana en la mañana, además que como la moto no estaba a mi nombre, no lo podía expedir*". A la pregunta "INDIQUE SI LE FUE EXPEDIDO EL SEGURO. EN CASO NEGATIVO, SEÑALE LAS

RAZONES POR LAS CUALES NO SE LE EXPIDIÓ LA POLIZA", el señor Vega contestó: "*Porque la moto no estaba a mi nombre y así, aunque le dije que tenía el dinero, me dijo que sólo me podía atender en la mañana*".

3. Declarante: Marina Jiménez. Identificada con cédula de ciudadanía No. 22.474.035 de Barranquilla, le fue negada la expedición del SOAT, y declaró: "*Me dirijí (sic) a Seg. (sic) Liberty Suc. (sic) Cr. 55 con 74, para solicitar el SOAT y me dijeron que tenía que venir de 6 a 8 am porque solo atienden 10 personas diarias, así lo hice pero no había cupos (hay personas que duermen ahí) después me dijeron que no había papelería y por último que no había sistema, que volviera después de semana santa y por intermedio de una amiga lo saqué en Royal*". A la pregunta "INDIQUE SI LE FUE EXPEDIDO EL SEGURO. EN CASO NEGATIVO, SEÑALE LAS RAZONES POR LAS CUALES NO SE LE EXPIDIÓ LA POLIZA", la señora Jiménez contestó: "*Por horario (6 – 8 am), por papelería, porque ni había sistema, sólo atienden 10 personas diarias*".

4. Declarante: Edgar Pino. Identificado con cédula de ciudadanía No. 8.764.572 de Soledad (Atlántico), le fue negada la expedición del SOAT, y declaró: "*Cuando llegué a Suc. (sic) Liberty a las 5:20 pm me dijo que no me podía atender y que en una hoja carta se encontraban los datos, que tomara los requisitos, me dijo que costaba $107.236 (v/r qué (sic) no estaba en la hoja). 1. Presentación tarjeta de propiedad original. 2. C.C. (sic) Original. 3. Entrega de fotocopia de tarjeta de propiedad. 4. La vía es personal no se aceptan terceros ni intermediarios. Pto (sic) 5 (Cont) (observac (sic)*". A la pregunta "INDIQUE SI LE FUE EXPEDIDO EL SEGURO. EN CASO NEGATIVO, SEÑALE LAS RAZONES POR LAS CUALES NO SE LE EXPIDIÓ LA POLIZA", el señor Pino contestó: "*Porque Sofía no tenía tiempo, le indicó que mirara los requisitos en la hoja publicada. Sólo mañana en la mañana*".

5. Declarante: Adolfo Stand Rapalino. Identificado con cédula de ciudadanía No. 72.153.361 de Barranquilla, le fue negada la expedición del SOAT, y declaró: "*Fui a la sucursal Liberty a las 4:45 pm, la señora que me atendió (no dió (sic) el nombre) la niña que expide el SOAT, dijo que el seguro se expide únicamente en la mañana*". A la pregunta "INDIQUE SI LE FUE EXPEDIDO EL SEGURO. EN CASO NEGATIVO, SEÑALE LAS RAZONES POR LAS CUALES NO SE LE EXPIDIÓ LA POLIZA", el señor Pino contestó: "*No expiden en la tarde. Además la tarjeta de propiedad debe estar a nombre de quien toma el seguro*".

6. Declarante: Carlos Ramos. Identificado con cédula de ciudadanía No. 72.265.696 de Barranquilla, le fue negada la expedición del SOAT, y declaró: "*Estuve en la sucursal Bquilla (sic) de Liberty Seguros, bon (sic) el fin de solicitar la póliza de SOAT. Me dijeron que únicamente se expedía este seguro en hora de la mañana*". A la pregunta "INDIQUE SI LE FUE EXPEDIDO EL SEGURO. EN CASO NEGATIVO, SEÑALE LAS RAZONES POR LAS CUALES NO SE LE EXPIDIÓ LA POLIZA", el señor Ramos contestó: "*Además del horario, solicitan que la tarjeta de propiedad esté a nombre del tomador del SOAT*".

C. Informe de Visita No. 1389 – Sucursal Cali.

1. Declarante: José Antonio Acosta Ipía. Identificado con cédula de ciudadanía No. 16.672.105 de Cali. Le fue negada la expedición del SOAT y declaró: "*Fuí (sic) a Seguros Liberty a comprar el seguro obligatorio, me dijo la asesora de seguros que no estan (sic) vendiendo por que no tienen papelería. que (sic) fuera a otra parte. El nombre de la asesora es Elizabeth Linares*".

2. Declarante: Guillermo Sierra Valdés. Identificado con cédula de ciudadanía No. 16.773.797 de Cali. Le fue negada la expedición del SOAT y declaró: "*Me acerque (sic)*

a seguros Liberty y hable (sic) con la señora Elizabeth Linares asesora de seguros y me dijo que no estaba vendiendo seguros de moto ya que no tenía papelería".

3. Declarante: Víctor Hugo Moreno. Identificado con cédula de ciudadanía No. 16.604.374 de Cali. Le fue negada la expedición del SOAT y declaró: *"En la Aseguradora Liberty fui atendido por la srta. (sic) Elizabeth Linares la que me negó el seguro obligatorio para motos por falta de papelería la cual a su ingreso solo se la daría a aquellas personas pertenecientes a dicha entidad (o sea clientes permanentes)".*

TERCERO: Que respecto a las irregularidades descritas en el considerando precedente, y para los fines previstos en el artículo 211 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003, esta Superintendencia solicitó explicaciones al doctor Mauricio Arturo García Ortíz, Presidente de Liberty Seguros S.A., mediante los oficios radicados con los números 2003029879-1; 2003029886-3, 2003029877-1, del 14, 15 y 31 de julio de 2003; respectivamente.

CUARTO: Que, en relación con las situaciones encontradas en las oficinas de las Sucursales de Pereira, Barranquilla y Cali, el doctor Mauricio Arturo García Ortíz, Presidente de la Entidad Aseguradora en mención, atendió los requerimientos formulados por esta Superintendencia por medio de las comunicaciones radicadas bajo los números 2003029879-4; 2003029886-5 y 2003029877-4 del 12, 13 y 29 de agosto de 2003; respectivamente, las cuales se transcriben a continuación, debiendo aclarar que las respuestas relativas a las ciudades de Barranquilla y Cali han sido citadas parcialmente por cuanto hay apartes del texto que contiene las mismas explicaciones que las suministradas frente a la ciudad de Pereira, siendo, en consecuencia, transcritos únicamente los datos y porcentajes que son propios de cada sucursal:

A. Comunicación radicada bajo el número 2003029879-4. Sucursal Pereira.

"EXPEDICIÓN DEL SEGURO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRANSITO (SIC).

"El artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero establece: "Para transitar por el territorio nacional todo vehículo automotor debe estar amparado por un seguro obligatorio vigente que cubra los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito.

"Quedan comprendidos dentro de lo previsto por este numeral los automotores extranjeros en tránsito por el territorio nacional.

"Las entidades aseguradoras a que se refiere el artículo 196 numeral 1 del presente estatuto estarán obligadas a otorgar este seguro.".

"Por su parte, el numeral 3.1.1 del capítulo segundo, título sexto de la circular básica jurídica 007 de 1996, establece textualmente que: "Obligatoriedad de la expedición de pólizas. Las entidades aseguradoras que cuenten con autorización para la explotación del SOAT están obligadas, sin excepción, a aceptar y expedir dicho seguro obligatorio. En tal virtud, cualquier conducta directa o indirecta tendiente a rechazar la expedición del seguro resulta contraria a la normatividad vigente, y por ende, constituye una práctica ilegal.

"(.....)".

"Con base en las normas anteriormente enunciadas, Liberty Seguros S.A., debidamente autorizada por la Superintendencia Bancaria para operar el ramo, ha venido prestando

el servicio de expedición en todas y cada una de las sucursales definidas por la compañía como sucursales expedidoras, en la medida de su infraestructura administrativa interna y cumpliendo a cabalidad con el requisito de que trata la circular 052 de diciembre de 2002, según la cual "la obligatoriedad de la expedición de la póliza estará siempre sujeta a la verificación del interés asegurable mediante la exhibición de la tarjeta de propiedad o la licencia de tránsito o, tratándose de vehículos que se matriculan por primera vez, la factura de compra", así como garantizando la viabilidad financiera de la explotación de este producto, así como garantizando el equilibrio financiero dentro de la industria al contar con un sistema de expedición y control que permite hacer seguimiento en forma permanente a la prestación del servicio a los usuarios, al cumplimiento de nuestras obligaciones frente a las normas que regulan los aportes y contribuciones al FOSYGA y Fondo de Prevención Vial y al pago de las indemnizaciones al sector salud, protegiendo de esta forma una de las herramientas de la seguridad social de nuestro país.

"DECLARACIONES JURAMENTADAS DE LOS CIUDADANOS CARLOS A GOMEZ, OSCAR PATIÑO Y ERVIN EDO. ARBOLEDA.

"Sobre las declaraciones rendidas por los ciudadanos enunciados en el presente acápite, nuestra compañía no puede emitir pronunciamiento alguno, dado que no tenemos pruebas sumarias que demuestren que efectivamente los mencionados sujetos acudieron a las instalaciones de nuestra oficina en la ciudad de Pereira con el objeto de obtener la expedición del mencionado seguro y que en dicha oportunidad la funcionaria encargada de la expedición del mismo manifestó su rechazo para la prestación del servicio.

"VISITA IN SITU A LA SUCURSAL PEREIRA DE LIBERTY SEGUROS S.A.

"Nuestra sucursal Pereira, viene cumpliendo con la obligación de expedir el seguro SOAT en la medida de sus capacidades administrativas internas y con una clara misión en el manejo del producto, consistente en garantizar la viabilidad financiera en la explotación de este, teniendo en cuenta el evidente desequilibrio económico que genera la expedición exclusiva del tipo de vehículo moto, desequilibrio evidenciado en los altos índices de siniestralidad.

*"Efectivamente como quedó consignado en el informe de visita, esta sucursal actualmente expide el mencionado seguro cumpliendo con el cronograma que fue acordado de tiempo atrás con las compañías de seguros que operan en la plaza y además se encuentran expidiendo diariamente, con la finalidad exclusiva de proveer a la prestación del servicio en dicha ciudad, especialmente para los usuarios de motos, tal y como se infiere del reporte de composición de portafolio que anexamos a la presente respuesta y que demuestra que un **47%** de nuestras ventas en dicha ciudad se dirigen al nicho correspondiente a las motocicletas.*

"VIOLACION A LO DISPUESTO POR EL INCISO 3 DEL NUMERAL 1 DEL ARTICULO 192 DEL ESTATUTO ORGANICO DEL SISTEMA FINANCIERO Y EL NUMERAL 3.1.1 DEL CAPITULO SEGUNDO, TITULO SEXTO DE LA CIRCULAR BASICA JURIDICA 007 DE 1996.

"Las normas enunciadas en el presente acápite, las cuales fueron transcritas en la parte inicial de nuestra respuesta claramente señalan la obligatoriedad que nos asiste para proveer a la expedición el producto.

"La obligatoriedad en la expedición debe ser entendida como el no RECHAZO DEFINITIVO en la expedición, no como la no aceptación temporal del riesgo por razones internas de cada sucursal que deben ser analizadas y aceptadas en forma

razonable y lógica por la entidad de control al momento de analizar las presentes explicaciones y como son a saber: la definición de acuerdos de industria para la atención de la comunidad y la posibilidad de indagar sobre la legitimidad del interés asegurable que le asiste al comprador del seguro, combatiendo de esta forma el fraude que pulula en este ramo.

"Es precisamente por todo lo anterior que nuestra compañía jamás ha implementado medidas tendientes a RECHAZAR en forma DEFINITIVA la expedición del producto, por el contrario nos hemos caracterizado por garantizar la idónea y legítima expedición, acatando la totalidad de las normas que regulan el producto, así como implementando herramientas de control y seguimiento permanente del producto que permitan contar con un conocimiento inmediato de lo que se vende, recaudo integral del mismo, giro oportuno de las contribuciones y aportes exigidos por la ley, protegiendo de esta forma el equilibrio financiero del producto, al usuario del seguro, a las IPS y al sistema general de dicho seguro entendido como una herramienta más de la seguridad social de nuestro país.

"Para el caso de nuestra sucursal Pereira, teniendo en cuenta lo anterior, así como el gran conglomerado de motocicletas que ruedan en el departamento de Risaralda, nuestra compañía acordó con las restantes compañías que operan el producto en la plaza, adoptar un mecanismo de expedición soportado en cronograma de atención al público, de tal suerte que se garantizara la expedición permanente del seguro a los usuarios en dicha ciudad, cronograma que venía cumpliéndose en forma satisfactoria, siendo aceptado por la comunidad como una herramienta de servicio y no de EVASION, hasta la época en que se produjo la expedición de la ley 795 de 2003 que creó la EXENSIÓN en el pago de la contribución para las motos hasta de 200 c.c. de cilindrada.

"En efecto, la medida incorporada en la citada ley, según la cual la expedición del SOAT para motos hasta de 200 c.c. debía realizarse sin el cobro correspondiente a la contribución por parte del ciudadano, determinó que compañías diferentes a la nuestra siguieran cobrando la misma, haciendo evidente una diferencia de precios que indicaba a los usuarios la necesidad de acudir a la compra del seguro en forma masiva a aquellas compañías que como la nuestra habíamos dado cumplimiento irrestricto a una norma con carácter imperativo de ley y de cumplimiento inmediato sin espera alguna de reglamento al respecto.

"Esta situación de no acatamiento de la norma por parte de algunas aseguradoras, así como la claridad de los usuarios de que algunas compañías del mercado cobraban tarifas mas baratas, determinó situaciones que hoy son conocidas abiertamente por los diferentes estamentos de control y peticiones de la industria solicitando la URGENTE REGLAMENTACIÓN DEL PRODUCTO.

"Todo lo antes expuesto, demuestra la evidente VOLUNTAD que siempre ha caracterizado nuestra compañía en la expedición del producto voluntad que se refleja en la información sobre la composición de portafolio de nuestro producto en donde se demuestra claramente la fluida expedición del SOAT para el segmento de motocicletas.

"De acuerdo con lo anterior, ni Liberty Seguros S.A., ni el suscrito como presidente de la misma han transgredido las normas que ustedes mencionan en su requerimiento. (...)".

B. Comunicación radicada bajo el número 2003029886-5. Sucursal Barranquilla.

"EXPEDICION (SIC) DEL SEGURO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRANSITO (SIC).

"(...) Igual a la respuesta suministrada en la Sucursal Pereira.

"DECLARACIONES JURAMENTADAS DE LOS CIUDADANOS CARLOS RAMOS, ADOLFO STAND RAPALINO, EDGAR PINO, MARINA JIMENEZ, REGINA VEGA Y CARLOS LOPEZ.

"(...) Igual a la respuesta suministrada en la Sucursal Pereira.

"VISITA IN SITU A LA SUCURSAL BARRANQUILLA DE LIBERTY SEGUROS S.A.

"(...) Igual a la respuesta suministrada en la Sucursal Pereira.

"Esta sucursal actualmente expide el mencionado seguro, con la finalidad exclusiva de proveer a la prestación del servicio en dicha ciudad, tal y como se infiere del reporte de composición de portafolio que anexamos a la presente respuesta y que evidencia que nuestra participación en motos dentro de la composición de portafolio para la ciudad de Barranquilla asciende a un ***27%.***

"Esta composición de portafolio cumple cabalmente con la finalidad que persigue la normatividad que regula las tarifas SOAT, a partir de las cuales inferimos la obligatoriedad que nos asiste de garantizar y contribuir a la preservación del equilibrio financiero del producto, equilibrio que es vigilado muy de cerca por nuestra aseguradora y que no se traduce en momento alguno en la implementación de medidas tendientes a la NO VENTA del seguro.

"Absurdo sería que esta oficina y que nuestra compañía no velara por la conservación del equilibrio financiero del producto, manteniendo de esta forma una adecuada composición que permita la permanencia del producto dentro de la compañía y la permanencia de la compañía en la prestación del servicio a la comunidad.

"Ahora bien, en cuanto a la manifestación de la Superintendencia acerca de la existencia de un comportamiento atípico en la expedición del producto durante la primera semana de los meses de abril y mayo del presente año, les manifestamos que ello obedece a que durante esta época la sucursal recibe el despacho mensual de la papelería y cuenta con stock de la misma para proveer a la atención de los usuarios, mientras para las semanas subsiguientes dicho stock se ve disminuido notoriamente por virtud de la expedición tanto de la sucursal como de los asesores.

"De otra parte, sobre la composición de portafolio correspondiente a los meses de abril y mayo, anexo remitimos soporte en donde se evidencia y ratifica que las cifras correspondientes a la producción para los mencionados meses corresponde a 171 y 217 respectivamente y par (sic) el tipo de vehículo motos.

"TARIFA SOAT

"En lo que respecta al precio que venia (sic) cobrando nuestra oficina en dicha ciudad, este corresponde exactamente a la tarifa establecida por la circular 048 de Noviembre 21 de 2002 expedida por la Superintendencia Bancaria, tarifa esta que se cobraba sin la correspondiente contribución para el tipo de vehículo motos hasta de 200 c.c. de cilindrada, dando aplicación al parágrafo del artículo 44 de la ley 795 de 2003.

"Así las cosas, al no cobrar la contribución por expreso mandato de la ley, se generaban obviamente en la plaza tarifas diferenciales que determinaban que la ciudadanía acudiera con mayor afluencia a las aseguradoras que acogiendo el mandato

legal de la ley 795 de 2003 cobraban una prima mas barata por la expedición del seguro.

"VIOLACION A LO DISPUESTO POR EL INCISO 3 DEL NUMERAL 1 DEL ARTICULO 192 DEL ESTATUTO ORGANICO DEL SISTEMA FINANCIERO Y EL NUMERAL 3.1.1 DEL CAPITULO SEGUNDO, TITULO SEXTO DE LA CIRCULAR BASICA JURIDICA 007 DE 1996.

"(...) Igual a la respuesta suministrada en la Sucursal Pereira.

C. Comunicación radicada bajo el número 2003029877-4. Sucursal Cali.

"EXPEDICION (SIC) DEL SEGURO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRANSITO (SIC).

"(...) Igual a la respuesta suministrada en la Sucursal Pereira.

"DECLARACIONES JURAMENTADAS DE LOS CIUDADANOS JOSE ANTONIO ACOSTA IPIA, GUILLERMO SIERRA VALDES Y VICTOR HUGO MORENO.

"(...) Igual a la respuesta suministrada en la Sucursal Pereira.

"VISITA IN SITU A LA SUCURSAL CALI DE LIBERTY SEGUROS S.A.

"(...) Igual a la respuesta suministrada en la Sucursal Pereira.

"Efectivamente, como quedó consignado en el informe de visita, esta sucursal para la fecha de la visita realizada por la entidad de control, carecía de papelería para proceder a la expedición de la póliza, habida consideración que la oficina principal se encontraba procesando en el sistema los pedidos mensuales de las sucursales, pedidos estos que solo se autorizan una vez se verifica el agotamiento total de la papelería suministrada a las sucursales en el mes inmediatamente anterior, así como el recaudo efectivo de la cartera correspondiente a las ventas realizadas en el mes anterior.

"Los argumentos expuestos en esta respuesta, ratifican lo manifestado en su oportunidad por la gerencia de la sucursal, los cuales se soportaron suficientemente con los reportes que en su oportunidad entrego (sic) dicha sucursal.

"TARIFA SOAT

" (...) Igual a la respuesta suministrada en la Sucursal Barranquilla.

"VIOLACION A LO DISPUESTO POR EL INCISO 3 DEL NUMERAL 1 DEL ARTICULO 192 DEL ESTATUTO ORGANICO DEL SISTEMA FINANCIERO Y EL NUMERAL 3.1.1 DEL CAPITULO SEGUNDO, TITULO SEXTO DE LA CIRCULAR BASICA JURIDICA 007 DE 1996.

"(...) Igual a la respuesta suministrada en la Sucursal Pereira.

QUINTO: Que en relación con los argumentos presentados, este Despacho pasa a exponer las siguientes **consideraciones**:

I. Consideraciones Generales.

En primer lugar, frente al seguro en mención, es preciso indicar que tal como se señaló en el considerando segundo de la presente resolución, las aseguradoras autorizadas para ofrecerlo **se encuentran obligadas a otorgarlo a todas las personas interesadas en obtener su suscripción**, teniendo en cuenta que en virtud de lo dispuesto en el ya citado numeral 1° del artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero *"Para transitar por el territorio nacional **todo vehículo automotor debe estar amparado por un seguro obligatorio vigente** que cubra los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito"* (Negrilla ajena al texto).

Bajo el entorno normativo expuesto, la negativa o dilación injustificada en la expedición del SOAT por parte de una aseguradora autorizada para el efecto, es una conducta que infringe lo prescrito por el inciso 3° del numeral 1° del artículo anteriormente señalado según el cual, las aseguradoras autorizadas para ofrecer el seguro obligatorio de daños corporales que se causen en accidentes de tránsito *"...estarán obligadas a otorgar este seguro"* (ver además el artículo 196 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).

De manera adicional, esta Superintendencia, mediante la Circular Externa 052 de 2002, incorporada en el Título Sexto, Capítulo Segundo de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, numerales 3.1.1 y 3.1.2, impartió a las entidades aseguradoras precisas instrucciones en materia de suscripción y expedición del mencionado seguro con el fin de evitar el empleo de prácticas discriminatorias y declaró que "*Las entidades aseguradoras que cuentan con autorización para la explotación del SOAT están obligadas, sin excepción, a aceptar y expedir dicho seguro obligatorio. En tal virtud, cualquier conducta directa o indirectamente tendiente a rechazar la expedición del seguro resulta contraria a la normatividad vigente, y por ende constituye una práctica ilegal.*

"El incumplimiento a las disposiciones que regulan este seguro, compromete directamente la responsabilidad de los directores, administradores y demás funcionarios de la entidad vinculados al manejo de este seguro, en los términos que prevé el artículo 209 EOSF.

"Con todo, la obligatoriedad de la expedición de la póliza estará siempre sujeta a la verificación del interés asegurable mediante la exhibición de la tarjeta de propiedad o la licencia de tránsito o, tratándose de vehículos que se matriculan por primera vez, la factura de compra".

Así las cosas, serán inseguras las prácticas discriminatorias llevadas a cabo por las entidades aseguradoras autorizadas para la explotación del SOAT al orientar la expedición de dicho seguro, en particular respecto a los vehículos de servicio público y las motocicletas, hacia determinadas entidades aseguradoras, aduciendo: falta de papelería; existencia de turnos u horarios específicos de atención al público; que la tarjeta de propiedad del vehículo a asegurar no está a nombre del solicitante; o que el seguro fue expedido inicialmente por una compañía aseguradora diferente.

En efecto, las situaciones descritas constituyen una evidente violación a las disposiciones legales que regulan la operación del seguro obligatorio, motivo por el cual la Superintendencia Bancaria estima necesario precisar que en el mencionado seguro es imperativa la aceptación y expedición para aquellas entidades que obtuvieron autorización para su explotación y que, en tal virtud, conductas de rechazo para la aceptación o expedición del seguro resultan contrarias a la normatividad vigente.

Al respecto, si bien es cierto que corresponde a las aseguradoras adoptar e implementar las precauciones y controles necesarios para la explotación de los ramos

para los cuales cuenta con la respectiva autorización, v.gr., verificar el interés asegurable *"mediante la exhibición de la tarjeta de propiedad o la licencia de tránsito o que tratándose de vehículos que se matriculan por primera vez, la factura de compra"*, también lo es que tales medidas no deben discrepar con las normas que han sido establecidas de manera especial para el ramo de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT -.

Es preciso mencionar que la explotación del SOAT tiene un contenido social, razón por la cual las aseguradoras deberán difundir entre todos aquellos funcionarios que participen en la atención de los usuarios del mismo, instructivos acerca de las reglas que rigen el ofrecimiento y expedición del mismo, en especial, respecto de las sucursales, so pena de comprometer su responsabilidad por el incumplimiento de la regulación pertinente.

Resulta claro entonces, que el marco legal que regula el mencionado seguro obligatorio no otorga a las aseguradoras autorizadas para su explotación, ningún margen de discrecionalidad que las faculte legalmente para negar ni condicionar su expedición, por lo cual se concluye que las conductas empleadas por la compañía de seguros no se ajustan a las disposiciones legales que se comentan en la presente actuación administrativa.

Así, no obstante que las entidades aseguradoras tienen, frente a cualquier seguro diferente del SOAT, la opción de decidir libremente si aceptan o no el riesgo, dicha posibilidad de decisión no aplica para el SOAT cuya expedición es obligatoria para las entidades que tienen aprobado el ramo, sin excepción alguna, dada, se reitera, su función social.

II. Consideraciones Particulares.

Habiendo evaluado la información contenida en los informes de visita señalados en el considerando segundo de esta Resolución, a continuación este Despacho procede a analizar cada uno de los argumentos esgrimidos por el doctor Mauricio García Ortiz, Presidente de Liberty Seguros S.A., frente a los cargos imputados en contra de la entidad que representa, a saber:

a. Carencia de Papelería SOAT en las Sucursales de Barranquilla y Cali.

Frente a la conducta irregular hallada en las Sucursales de Barranquilla y Cali, relacionada con la omisión en la expedición del SOAT a quienes lo solicitaron, uno de los argumentos del Doctor García Ortiz, en concordancia con lo manifestado por los gerentes de las citadas sucursales, manifiesta lo siguiente:

- **Frente a la situación de Barranquilla.**

"(...) *ello obedece a que durante esta época la sucursal recibe el despacho mensual de papelería y cuenta con stock de la misma para proveer a la atención de los usuarios, mientras para las semanas subsiguientes dicho stock se ve disminuido notoriamente por virtud de la expedición tanto de la sucursal como de los asesores";*

- **Frente a la situación de Cali.**

"(...) esta sucursal para la fecha de la visita realizada por la entidad de control, carecía de papelería para proceder a la expedición de la póliza, habida consideración que la oficina principal se encontraba procesando en el sistema los pedidos mensuales de las sucursales, pedidos estos que solo se autorizan una vez se verifica el agotamiento total de la papelería suministrada a las sucursales en el mes inmediatamente anterior, así

como el recaudo efectivo de la cartera correspondiente a las ventas realizadas en el mes anterior (...)".

Sobre el particular, es preciso recordar que no puede constituirse en causal justificante de la negativa o dilación en la expedición del SOAT por parte de la aseguradora el hecho de carecer de papelería dado que es claro que la misma debe adoptar, como entidad especializada dentro del sector asegurador, las medidas necesarias, óptimas e idóneas para propender que la provisión de papelería SOAT sea **permanente** y no ocasional ni condicionada.

Así las cosas, en relación con el caso particular de Barraquilla, si bien existe un stock de pólizas *"para proveer a la atención de los usuarios"*, esta Superintendencia considera que dicha medida de control no ha sido suficiente ni óptima para atender a todos y cada uno de los usuarios que solicitan la expedición del seguro, dado que aducen no poseer papelería suficiente para el efecto, situación que fue aceptada por el doctor García Ortiz.

Por su parte, respecto de la situación de Cali, es claro que no es causal justificante del incumplimiento anotado el que la principal *"se encontraba procesando en el sistema los pedidos mensuales"* dado que, tratándose de una entidad a la cual se le autorizó el ramo de SOAT, debe propender porque en todas y cada una de las sucursales exista siempre papelería suficiente disponible para atender la demanda del citado seguro de manera idónea.

En virtud de lo anterior, este Despacho considera que los argumentos esgrimidos por la compañía aseguradora no pueden ser tenidos como causales eximentes de la responsabilidad institucional que ahora se le imputa.

b. Restricción en la venta de SOAT en virtud de la existencia de turnos u horarios de atención al público.

De manera adicional, y en relación con los hechos hallados en las sucursales de Barranquilla, Pereira y Cali, el doctor García Ortiz, reiterando lo manifestado por los gerentes de las mismas, señaló que la expedición del SOAT puede estar condicionada a razones internas de cada sucursal tales como la existencia de *"(...) acuerdos de industria para la atención de la comunidad (...)"*; acuerdos que, por lo demás, limitan la posibilidad de que los usuarios adquieran el seguro de manera ágil y expedita.

Particularmente, respecto de la situación de incumplimiento encontrada en las sucursales de Pereira, el doctor García ha señalado lo siguiente:

- **Frente a la situación de Pereira.**

"(...) nuestra compañía acordó con las restantes compañías que operan el producto en la plaza, adoptar un mecanismo de expedición soportado en cronograma de atención al público (...)".

A través de las anteriores afirmaciones se hace evidente la expedición del SOAT se encuentra condicionada al hecho de que la sucursal se encuentre de turno, situación por lo demás contraría el mandato legislativo consistente en que todas las compañías a las que se les hubieran autorizado dicho ramo deben de manera obligatoria a todo el que lo solicite.

Así las cosas, esta Superintendencia no está de acuerdo con la manifestación del doctor García Ortiz según la cual el seguimiento de un cronograma de atención tiene la *"finalidad exclusiva de proveer a la prestación del servicio (...)"*, dado que dicho

cronograma impide que la comunidad en general acceda al seguro en mención de manera permanente tal y como lo ordena la legislación.

c. Condicionamiento de la expedición del SOAT a aspectos internos de las sucursales.

Señala el doctor García Ortiz, refiriéndose indistintamente a las circunstancias halladas en las sucursales de Barranquilla, Pereira y Cali, que "(...) *La obligatoriedad en la expedición debe ser entendida como el no RECHAZO DEFINITIVO en la expedición, no como la no aceptación temporal del riesgo por razones internas de cada sucursal (...)".*

Al respecto, cabe recordar que, dado el carácter social del SOAT, la obligatoriedad a la que se refiere la legislación significa que la expedición del mencionado seguro debe hacerse, en todas y cada una de las oficinas que posea la entidad aseguradora, de forma inmediata al momento de su solicitud sin que pueda dilatarse o negarse por *"razones internas de cada sucursal".*

d. Condicionamiento de la expedición del SOAT a la presentación previa de la tarjeta de propiedad a nombre del solicitante del seguro.

Ahora bien, la exigencia hecha por parte de la entidad aseguradora – sucursal Barranquilla - a los usuarios solicitantes del SOAT, de presentar la tarjeta de propiedad a su nombre como requisito condicionante para la expedición de dicho seguro no está establecida como una práctica legal, toda vez que la Circular Externa 052 de 2002 se refirió a la exhibición de dicho documento como un método para verificar el interés asegurable, pero en ningún momento exigió que la misma debiera estar a nombre del solicitante del seguro en mención, por lo cual, la implementación de la citada condición contraría los lineamientos legales aplicables para el efecto, en virtud a que la misma limita y dilata la expedición del SOAT a quien lo solicita.

Por lo anterior, esta Superintendencia considera que la conducta desplegada en la Sucursal de Barranquilla de condicionar la expedición del Soat a la previa presentación de la tarjeta de propiedad del vehículo a nombre del solicitante del seguro no está acorde con lo dispuesto por la legislación antedicha, motivo por el cual es evidente que no existe una política institucional para corregir la citada trasgresión normativa.

e. Porcentaje de Venta del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT – por parte de las Sucursales de Barranquilla, Pereira y Cali.

No obstante lo analizado en los apartes anteriores, el doctor García, refiriéndose particularmente a las sucursales de Barranquilla y Pereira, pretende restar importancia al hecho de la comprobada dilación o negativa en la expedición del SOAT, a través de la evaluación del porcentaje de participación dentro del portafolio de cada una de las sucursales la siguiente manera:

- **Sucursal de Barranquilla.**

"(...) Esta sucursal actualmente expide el mencionado seguro, con la finalidad de proveer a la prestación del servicio en dicha ciudad, tal y como se infiere del reporte de composición de portafolio que anexamos a la presente respuesta y que evidencia nuestra participación en motos dentro de la composición de portafolio para la ciudad de Barranquilla asciende a un ***27%****";*

- **Sucursal de Pereira.**

*"(...) y además se encuentra expidiendo diariamente, con la finalidad exclusiva de proveer a la prestación del servicio en dicha ciudad, especialmente para los usuarios de motos, tal como se infiere del reporte de composición de portafolio que anexamos a la presente respuesta y que demuestra que un **47%** de nuestras ventas en dicha ciudad se dirigen al nicho correspondiente a las motocicletas";*

Sin embargo, las anteriores afirmaciones no desvirtúan las declaraciones obtenidas por la comisión de visita en las citadas sucursales, incluyendo la de Cali, pues tal y como fue verificado directamente por funcionarios de esta Superintendencia, existió una clara negativa a la expedición del seguro en mención a quienes lo solicitaron, aduciendo o bien falta de papelería; o bien que la sucursal no se encontraba de turno para la atención al público, o que no se había llegado la tarjeta de propiedad a nombre del solicitante, es decir, que independientemente del porcentaje de participación con el que cuente cada una de las sucursales, la dilación o negativa a expedir un solo seguro, constituye el incumplimiento de la normatividad aplicable.

f. Legalidad de las declaraciones rendidas por usuarios y funcionarios de la Superintendencia Bancaria a quienes se les negó la expedición del SOAT.

En relación con las declaraciones juramentadas rendidas por las personas a quienes les fue negada la expedición del SOAT en las ciudades de Barranquilla, Pereira y Cali, el Doctor García afirma que: *"sobre las declaraciones rendidas por los ciudadanos enunciados en el presente acápite, nuestra compañía no puede emitir pronunciamiento alguno, dado que no tenemos pruebas sumarias que demuestren que efectivamente los mencionados sujetos acudieron a las instalaciones de nuestra sucursal (...) con el objeto de obtener la expedición del mencionado seguro y que en dicha oportunidad la funcionaria encargada de la expedición del mismo manifestó su rechazo para la prestación del servicio",* proceden los siguientes comentarios:

En primer lugar, es necesario señalar que la Superintendencia Bancaria, de acuerdo con las facultades de supervisión otorgadas por el artículo 326, numeral 4°, literal e) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, es competente para *"interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas para esta clase de pruebas en el procedimiento judicial, a cualquier persona cuyo testimonio pueda resultar útil para el esclarecimiento de los hechos durante el desarrollo de sus funciones de inspección e investigación (...)"*, sin que se requiera para el efecto orden judicial que solicite la recolección de la prueba testimonial correspondiente.

Por otra parte, las formalidades previstas para la recolección de pruebas testimoniales, contenidas en los artículos 219 y 227 del Código de Procedimiento Civil, para los casos comentados, han sido observadas en su totalidad por esta Entidad y sus funcionarios, advirtiendo, para el efecto, a los declarantes sobre la gravedad del juramento bajo la cual se rinde la declaración, lo cual le brinda a las pruebas recolectadas la certeza y confiabilidad suficiente para poder servir de sustento a la imposición de las sanciones que sean pertinentes.

Es así como el fundamento inicial de la violación de la normatividad aplicable al SOAT por parte de la compañía aseguradora en las sucursales de Pereira, Barranquilla y Cali, fueron los testimonios rendidos bajo juramento ante funcionarios facultados por esta Superintendencia por los usuarios, a quienes les fue negada la expedición de dicho seguro, según consta en los informes de visita señalados en el considerando segundo de esta providencia.

Adicionalmente, es claro que esta Entidad, en desarrollo de las garantías propias de la recepción testimonial, dio publicidad a las pruebas recolectadas en virtud de las visitas de inspección realizada al Presidente de la Compañía aseguradora y a los Gerentes de las Sucursales de Pereira, Barranquilla y Cali. Igualmente, y de manera adicional a las declaraciones juramentadas recibidas, se valoraron como pruebas las respuestas ofrecidas por los Gerentes de las citadas sucursales doctores: Sara Inés Giraldo Buitrago; Santiago José García de Vivero y Adriana Isaacs, respectivamente, frente al requerimiento verbal formulado por funcionarios de esta Superintendencia relacionado con las irregularidades encontradas en cada una de las sucursales, de lo cual se corrió traslado al Doctor Mauricio García Ortíz, presidente de la sociedad, como anexo a la solicitud de explicaciones, que para los fines previstos en el artículo 211 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003, fue formulada a través de los oficios radicados con los números 2003029879-1; 2003029877-1 del 14 y 31 de julio de 2003; y 2003029886-3 del 15 de julio del mismo año respectivamente.

De igual manera, el principio de la contradicción de la prueba ha tenido cabal cumplimiento, siendo la oportunidad para el efecto, el momento mismo de la solicitud verbal de explicaciones a los gerentes de las Sucursales, o bien la contestación a la solicitud de explicaciones formulada por esta Superintendencia.

En este orden de ideas, los argumentos del presidente de la compañía aseguradora no resultan procedentes toda vez que como ya se expresó, esta Superintendencia dio cabal cumplimiento a las formalidades previstas para el recaudo de las pruebas, lo cual es fundamento para el desarrollo de los principios de publicidad y de contradicción de las mismas, determinándose así mismo, la aplicación del debido proceso, y en consecuencia, del artículo 29 de la Constitución Nacional.

II. CONCLUSIONES.

El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT – tiene un carácter social, que determina que el mismo debe ser expedido por las compañías aseguradoras que tengan aprobado dicho ramo de manera OBLIGATORIA, es decir, sin excepción alguna, v.gr., falta de papelería; no encontrarse en turno de atención al público, o la no presentación previa de documentos que originalmente no son exigidos por ley.

Al respecto, la legislación ha sido clara al establecer que "*en el mencionado seguro obligatorio* ***es imperativa la aceptación y expedición*** *para aquellas entidades que obtuvieron autorización para su explotación y que, en tal virtud,* ***conductas de rechazo para la aceptación o expedición del seguro resultan contrarias a la normatividad vigente*** *(...)" (Negrilla ajena al texto).*

Teniendo en cuenta lo anterior, habiendo evaluado las pruebas que obran en la presente actuación administrativa, es claro que la compañía aseguradora – sucursales Pereira, Barranquilla y Cali–, para la época en la que se realizaron las visitas de inspección, no estaba expidiendo de manera regular el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito a los usuarios que lo solicitaron, situación que evidentemente les causó un daño al no poder, en su momento, dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, afectando, en consecuencia, la función social propia de dicho seguro.

Lo anterior constituye un detrimento a la confianza pública en el sistema financiero la cual debe ser protegida por parte de esta Superintendencia de acuerdo a lo señalado por el literal a) numeral 1 artículo 325 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, protección que está representada, para el caso que nos ocupa, en la imposición de una

sanción administrativa de carácter institucional a la Compañía Aseguradora, la cual es viable, máxime cuando la conducta omisiva que fundamentó dicha decisión ha sido igualmente sustento de otras actuaciones administrativas que tuvieron como resultado la expedición de las Resoluciones No. 0436 del 02 de mayo de 2001; 1175 y 1237 del 6 y 20 de noviembre de 2003, lo que determina una conducta reiterada y en claro desacato a las ordenes impartidas por esta Superintendencia en oportunidades anteriores.

Así las cosas, este Despacho considera que las explicaciones rendidas por el doctor García en relación con las circunstancias presentadas en las Sucursales de Pereira, Barranquilla y Cali, no constituyen determinantes de fuerza mayor o caso fortuito[1], por lo que no tienen la facultad de eximir a la compañía aseguradora de la responsabilidad que se le imputa dado que no se adoptaron las medidas de control necesarias, oportunas, adecuadas y eficientes (es decir, no sólo teórica sino prácticamente) para evitar la dilación o negación de la venta del SOAT a quienes lo solicitaban, y adicionalmente, de acuerdo con las comunicaciones de respuesta allegadas a esta Superintendencia, el doctor García, en su calidad de representante legal de la entidad, aceptó los cargos formulados en contra de la compañía en mención. En consecuencia, se reitera, es procedente la imposición de la sanción administrativa de carácter institucional, la cual será determinada en la parte resolutiva de este acto administrativo.

SEXTO: Que el artículo 211 numeral 1 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003, dispone que:

"*Están sujetas a las sanciones previstas en el presente Estatuto, las instituciones sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria cuando:*

a) Incumplan los deberes o las obligaciones que la ley les impone;

b) Ejecuten o autoricen actos que resulten violatorios de la ley, de los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional de acuerdo con la Constitución y la ley en desarrollo de sus facultades de intervención, de los estatutos sociales, o de normas o instrucciones que expida la Superintendencia Bancaria en el ejercicio de sus atribuciones;

c) Incumplan las normas, órdenes, requerimientos o instrucciones que expida la Superintendencia Bancaria en ejercicio de sus atribuciones, cuando dicho incumplimiento constituya infracción a la ley;

Lo anterior sin perjuicio de las demás acciones o sanciones a que haya lugar".

Igualmente, el artículo 326 numeral 5, literal i) del mismo Estatuto establece que la Superintendencia Bancaria podrá "imponer a las instituciones vigiladas, directores, revisor fiscal o empleados de la misma, previas explicaciones de acuerdo con el

[1] Se debe advertir que jurisprudencial y doctrinariamente se ha establecido que la fuerza mayor y caso fortuito son los únicos eximentes de responsabilidad, entendiéndose por éstos, de acuerdo con el artículo 1° de la Ley 95 de 1890 como "*...el imprevisto a que no es posible resistir*", como consecuencia para que un supuesto fáctico pueda ser considerado como eximente de la responsabilidad generada por infracciones administrativas, deberá ajustarse dentro de los parámetros determinados para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, es decir que de él pueden predicarse simultáneamente, la imprevisibilidad e irresistibilidad, las dos características enunciadas por la norma. Es necesario, entonces, que los elementos se presenten de manera concurrente, lo que significa, que si el hecho resulta imprevisible pero se le puede resistir, o por el contrario a pesar de ser irresistible pudo preverse, no se configuraría una causal eximente de responsabilidad, ya que estaría desvirtuando uno de los elementos esenciales del caso fortuito o la fuerza mayor. (Tribunal Administrativo de Cundinamarca. Sección Primera. Magistrado Ponente: Dra. Beatriz Martínez Quintero: Diciembre 12 de 1991).

procedimiento aplicable, las medidas o sanciones que sean pertinentes, por infracción a las leyes, a los estatutos o a cualquiera otra norma legal a que deban sujetarse, así como por inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia Bancaria".

SEPTIMO: Que esta Superintendencia Bancaria, en virtud de su facultad sancionatoria, ha evaluado los hechos y las declaraciones contenidas en los informes de visita señalados en el numeral segundo de este acto administrativo con base en los principios, criterios y procedimientos descritos en el numeral 1 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003.

OCTAVO: Que el numeral 2 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003 señala dentro de los criterios para graduar las sanciones administrativas los siguientes:

"a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos a que se hace mención por la Superintendencia Bancaria, de acuerdo con las atribuciones que le señala el presente Estatuto;

b) El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros, por la comisión de la infracción, o el daño que tal infracción hubiere podido causar;

c) La reincidencia en la comisión de la infracción;

(...)

f) El grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes;

(...)

i) El reconocimiento o aceptación expresos que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.

(...)".
En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Imponer a la **LIBERTY SEGUROS S.A.**, con Nit. No. 860009988-0, una sanción pecuniaria en cuantía de Cien millones de pesos M/CTE ($100.000.000), en virtud de las infracciones descritas en la parte motiva de esta providencia cometidas en las sucursales de Pereira, Barranquilla y Cali.

PARAGRAFO PRIMERO: El pago de la multa que por medio de esta Resolución se impone, deberá acreditarse mediante el envío o presentación al Grupo de Contabilidad de esta Superintendencia, de la copia del recibo de consignación expedido por el Banco de la República. La consignación deberá efectuarse a nombre de la Dirección del Tesoro Nacional, en la cuenta 61012027, denominada Dirección del Tesoro Nacional - Otras Tasas, Multas - Superbancaria, Código de Portafolio 151. Si no se acredita el pago, remítase copia de la correspondiente actuación al Grupo de Cobro Coactivo de esta Superintendencia para lo de su cargo.

En el evento en que el pago se realice mediante cheque, este deberá ser girado a favor de la Dirección del Tesoro Nacional sin leyenda adicional alguna.

PARAGRAFO SEGUNDO: A partir de la ejecutoria de la presente providencia y hasta el día de su cancelación deberá reconocerse a favor del Tesoro Nacional un interés mensual equivalente a una y media veces (1.5) veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Bancaria para el respectivo período, sobre el valor insoluto de la sanción, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 212 numeral 1 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003.

ARTICULO SEGUNDO: Notifíquese personalmente al representante legal de **LIBERTY SEGUROS S.A.**, o a quien haga sus veces, el contenido de la presente resolución entregándole copia de la misma, advirtiéndole que contra ella procede el recurso de apelación ante el Superintendente Bancario, interpuesto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo y el artículo 208 numeral 4, literal l) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá DC., a los 18 ENE. 2005

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA SEGUROS Y CAPITALIZACIÓN,

Lucía Villate París

LUCÍA VILLATE PARÍS

SUPERINTENDENCIA BANCARIA
DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN NÚMERO 0095 **DE 2005**

(18 ENE. 2005)

Por la cual se impone una sanción pecuniaria a la doctora SARA INÉS GIRALDO BUITRAGO, en su calidad de Gerente de la Sucursal de Pereira de la COMPAÑÍA LIBERTY SEGUROS S.A.

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA SEGUROS Y CAPITALIZACIÓN

En ejercicio de las facultades legales, en especial las que se le confieren en los artículos 209, modificado por el artículo 45 de la ley 795 de 2003, y 326 numeral 5º literal i) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y

C O N S I D E R A N D O:

PRIMERO: Que la **Compañía Liberty Seguros S.A.**, es una sociedad debidamente autorizada para desarrollar su objeto social en el país, sometida por tanto, al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria por virtud de lo dispuesto en los artículos 38 y 325 numeral 2 literal a) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 72 de la Ley 795 de 2003.

SEGUNDO: Que las entidades que desarrollen la actividad aseguradora y sus representantes legales, gerentes, directores, administradores y demás funcionarios que de acuerdo con los estatutos sociales detenten estas funciones, se encuentran obligados a cumplir oportuna y adecuadamente las normas que rigen dicha actividad, en especial de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley 222 de 1995 y por los artículos 38 y 210 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, éste último modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003.

TERCERO: Que en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 326 numeral 4, literal b) del mencionado Estatuto, esta Superintendencia ordenó la práctica de una visita de carácter especial a la citada aseguradora, con el fin de verificar la expedición del Seguro Obligatorio de Daños Corporales Causados a Personas en Accidentes de Tránsito en la ciudad de Pereira, la cual se llevó a cabo entre los días 4 y 5 de junio de 2003, en las oficinas de dicha sucursal ubicadas en la Calle 17 No. 6 – 42, piso 8.

CUARTO: Que como resultado de la precitada visita se desprendió el siguiente cargo frente al desarrollo de la gestión de la doctora **SARA INÉS GIRALDO BUITRAGO**, en su calidad de Gerente de la Sucursal de Pereira:

Violación a lo dispuesto en el inciso 3°, numeral primero del artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con lo preceptuado por el numeral 3.1.1 del capítulo segundo, título sexto de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, modificado por la Circular Externa 052 de 2002 expedida por esta Superintendencia.

- **Disposiciones Generales de incumplimiento.**

Las citadas normas imponen a las aseguradoras autorizadas para explotar el Seguro Obligatorio de Daños Corporales Causados a las Personas en Accidentes de Tránsito, y en consecuencia, a las personas que detentan la calidad de administradores de las mismas, la obligación de expedir las pólizas a todas las personas interesadas en la suscripción del mismo, en razón de la obligatoriedad de este seguro.

En efecto, el inciso 3° del artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero advierte que: *"Las entidades aseguradoras a que se refiere el artículo 196 numeral 1 del presente estatuto estarán obligadas a otorgar este seguro".*

Adicionalmente, la Superintendencia Bancaria, mediante Circular Externa 052 de 2002, incorporada en el Título Sexto, Capítulo Segundo de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, numerales 3.1.1 y 3.1.2, instruyó en forma precisa a las aseguradoras sobre el particular, haciendo énfasis en que "*cualquier conducta directa o indirectamente tendiente a rechazar la expedición del seguro resulta contraria a la normatividad vigente, y por ende constituye una práctica ilegal"*, sin que exista excepción alguna o posibilidad de restricción en consideración a aspectos tales como: la clase de vehículo a asegurar, el sitio del territorio nacional por el cual transite, la presentación de documentos no exigidos por la ley, y/o la existencia de condiciones administrativas impuestas directamente por la compañía aseguradora.

De acuerdo con el informe de visita identificado con el número 1387, y con base en las declaraciones juramentadas de usuarios del precitado seguro obligatorio en la ciudad de Pereira, esta Superintendencia pudo establecer que la Sucursal ubicada en dicha ciudad de la Compañía LIBERTY SEGUROS S.A., y, en consecuencia, la persona que obra como su gerente, han instituido prácticas que tienden a evitar la imperativa aceptación y oportuna expedición del mencionado seguro para motocicletas, toda vez que cuando el usuario lo solicita se le exponen las siguientes situaciones:

Informe de Visita No. 1387 – Sucursal Pereira

1. Declarante: Carlos A. Gómez. Identificado con cédula de ciudadanía No. 10267209 de Manizales, le fue negada la expedición del SOAT, y declaró: "*En la sucursal de Liberty estuve para comprar el soat para mi moto. La señorita que me atendió me dijo que solo vendían de acuerdo al cronograma y que ese día no expedía la compañía".*

2. Declarante: Oscar Patiño. Identificado con cédula de ciudadanía No. 18512749 de Dos Quebradas. Le fue negada la expedición del SOAT y declaró: "*Fui a Liberty a comprar el soat de mi moto y no lo vendieron por no ser día de turno".* A la pregunta "INDIQUE SI LE FUE EXPEDIDO EL SEGURO. EN CASO NEGATIVO, SEÑALE LAS RAZONES POR LAS CUALES NO SE LE EXPIDIÓ LA POLIZA", el señor Patiño contestó: "*No lo expiden, solo los días del cronograma".*

3. Declarante: Ervin Edo. Arboleda. Identificado con cédula de ciudadanía No. 10.001.820 de Pereira. Le fue negada la expedición del SOAT y declaró: *"En la aseguradora Liberty sólo venden soat para motos cuando es el turno".*

QUINTO: Que respecto a las irregularidades descritas en el considerando precedente, y para los fines previstos en el artículo 209 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003, esta Superintendencia solicitó explicaciones a la doctora **SARA INÉS GIRALDO BUITRAGO**, Gerente de la Sucursal de Pereira de la Compañía Liberty Seguros S.A., mediante el oficio radicado con el número 2003029879-3 del 14 de julio de 2003.

SEXTO: Que, en relación con las situaciones encontradas en las oficinas de la Sucursal de Pereira, la Doctora **SARA INÉS GIRALDO BUITRAGO**, Gerente de la misma, atendió el requerimiento formulado por esta Superintendencia por medio de comunicación radicada bajo el No. 2003029879-6 del 19 de agosto de 2003, en los siguientes términos:

"(...)

DECLARACIONES JURAMENTADAS DE LOS CIUDADANOS CARLOS A. GOMEZ, OSCAR PATIÑO Y ERVIN EDO. ARBOLEDA.

"Sobre las declaraciones rendidas por los ciudadanos enunciados en el presente acápite y tal como quedó consignado en el documento de descargos el pasado 5 de junio de 2003, no puedo emitir pronunciamiento alguno, dado que no cuento con pruebas sumarias que demuestren que efectivamente los mencionados sujetos acudieron a las instalaciones de nuestra Sucursal Pereira con el objeto de obtener la expedición del mencionado seguro y que en dicha oportunidad la funcionaria encargada de la expedición del mismo manifestó su rechazo para la prestación del servicio.

"VISITA IN SITU A LA SUCURSAL PEREIRA DE LIBERTY SEGUROS S.A.

"La sucursal Pereira, viene cumpliendo con la obligación de expedir el seguro SOAT en la medida de sus capacidades administrativas internas y con una clara misión en el manejo del producto, consistente en garantizar la viabilidad financiera en la explotación de este, teniendo en cuenta el evidente desequilibrio económico que genera la expedición exclusiva del tipo de vehículo moto, desequilibrio evidenciado en los altos índices de siniestralidad.

"Efectivamente como quedó consignado en el informe de visita, esta sucursal actualmente expide el mencionado seguro cumpliendo con el cronograma que fue acordado de tiempo atrás con las compañías de seguros que operan en la plaza y además se encuentra expidiendo diariamente con la finalidad exclusiva de proveer a la prestación del servicio en esta ciudad, especialmente para los usuarios de motos, tal y como se infiere del reporte de composición de portafolio que anexamos a la presente respuesta y que demuestra que un 47% de nuestras ventas se dirigen al nicho correspondiente a motocicletas.

"Este porcentaje ratifica que de parte de la sucursal Pereira de la compañía Liberty Seguros S.A. existe una clara intención en la venta del seguro y que aquellos casos en los cuales no se presta el servicio, no son casos en los cuales se pretenda rechazar la venta del seguro, sino que por el contrario las solicitudes superan la capacidad física de

expedición de la funcionaria que atiende al público a través del sistema que tiene definido la compañía.

"VIOLACION A LO DISPUESTO POR EL INCISO 3 DEL NUMERAL 1 DEL ARTICULO 192 DEL ESTATUTO ORGANICO DEL SISTEMA FINANCIERO Y EL NUMERAL 3.1.1 DEL CAPITULO SEGUNDO, TITULO SEXTO DE LA CIRCULAR BASICA JURIDICA 007 DE 1996.

"Las normas enunciadas en el presenta acápite, claramente señalan la obligatoriedad que nos asiste para proveer a la expedición el producto.

"La obligatoriedad en la expedición debe ser entendida como el no RECHAZO DEFINITIVO en la expedición, no como la no aceptación temporal del riesgo por razones internas de cada sucursal que deben ser analizadas y aceptadas en forma razonable y lógica por la entidad de control al momento de analizar las presentes explicaciones y como son a saber: la definición de acuerdos de industria para la atención de la comunidad y la posibilidad de indagar sobre la legitimidad del interés asegurable que le asiste al comprador del seguro, combatiendo de esta forma el fraude que pulula en este ramo y muchas otras razones como la capacidad física de expedición de las personas que atienden la expedición del seguro y la participación de la compañía en la industria del SOAT.

"Es precisamente por todo lo anterior que nuestra compañía jamás ha implementado medidas tendientes a RECHAZAR en forma DEFINITIVA la expedición del producto, por el contrario nos hemos caracterizado por garantizar la idónea y legítima y oportuna expedición del mismo.

"Para el caso de nuestra sucursal Pereira, acordamos con las restantes compañías que operan el producto en la plaza, adoptar un mecanismo de expedición soportado en cronograma de atención al público, de tal suerte que se garantizara la expedición permanente del seguro a los usuarios en dicha ciudad, cronograma que venía cumpliéndose en forma satisfactoria, siendo aceptado por la comunidad como una herramienta de servicio y no de EVASION (sic), hasta la época en que produjo la expedición de la ley 795 de 2003 que creó la EXENCION (sic) en el pago de la contribución para las motos hasta de 200 c.c. de cilindrada.

"En efecto, la medida incorporada en la citada ley, según la cual la expedición del SOAT para motos hasta de 200 c.c. debía realizarse sin el cobro correspondiente a la contribución por parte del ciudadano, determinó que compañías diferentes a la nuestra siguieran cobrando la misma, haciendo evidente una diferencia de precios que indicaba a los usuarios la necesidad de acudir a la compra del seguro en forma masiva a aquellas compañías que como la nuestra habíamos dado cumplimiento irrestricto a una norma con carácter imperativo de ley y de cumplimiento inmediato sin espera alguna de reglamento al respecto.

"Todo lo antes expuesto, demuestra la evidente VOLUNTAD que siempre ha caracterizado a esta sucursal y por tal razón estimo que no me encuentro incursa en la violación de norma alguna sobre la obligatoriedad en la venta del producto, antes por el contrario trabajamos siempre para ver como podemos satisfacer al usuario al momento en que presente a comprar el SOAT".

SEPTIMO: Que en relación con los argumentos presentados, este Despacho pasa a continuación a exponer las siguientes **consideraciones**:

I. CONSIDERACIONES GENERALES.

- **A nivel institucional.**

Al respecto cabe destacar que, tal como se señaló en el considerando segundo de la presente resolución, las aseguradoras autorizadas para ofrecer el Seguro Obligatorio de Daños Corporales Causados a las Personas en Accidentes de Tránsito **se encuentran obligadas a otorgarlo a todas las personas interesadas en obtener su suscripción**, teniendo en cuenta que en virtud de lo dispuesto en el precitado numeral 1°, artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero *"Para transitar por el territorio nacional **todo vehículo automotor debe estar amparado por un seguro obligatorio vigente** que cubra los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito"* (Negrilla ajena al texto).

Bajo el entorno normativo expuesto, la negativa o dilación injustificada en la expedición del SOAT por parte de una aseguradora autorizada para el efecto, es una conducta que infringe lo prescrito por el inciso 3º del numeral 1° del artículo anteriormente señalado según el cual, las aseguradoras autorizadas para ofrecer el seguro obligatorio de daños corporales que se causen en accidentes de tránsito *"...estarán obligadas a otorgar este seguro"*.

De manera adicional, esta Superintendencia, mediante la Circular Externa 052 de 2002, incorporada en el Título Sexto, Capítulo Segundo de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996, numerales 3.1.1 y 3.1.2, impartió a las entidades aseguradoras precisas instrucciones en materia de suscripción y expedición del mencionado seguro con el fin de evitar el empleo de prácticas discriminatorias y declaró que *"Las entidades aseguradoras que cuentan con autorización para la explotación del SOAT están obligadas, sin excepción, a aceptar y expedir dicho seguro obligatorio. En tal virtud, cualquier conducta directa o indirectamente tendiente a rechazar la expedición del seguro resulta contraria a la normatividad vigente, y por ende constituye una práctica ilegal.*

"El incumplimiento a las disposiciones que regulan este seguro, compromete directamente la responsabilidad de los directores, administradores y demás funcionarios de la entidad vinculados al manejo de este seguro, en los términos que prevé el artículo 209 EOSF.

"Con todo, la obligatoriedad de la expedición de la póliza estará siempre sujeta a la verificación del interés asegurable mediante la exhibición de la tarjeta de propiedad o la licencia de tránsito o, tratándose de vehículos que se matriculan por primera vez, la factura de compra".

Así las cosas, serán inseguras las prácticas discriminatorias llevadas a cabo por las entidades aseguradoras autorizadas para la explotación del SOAT al orientar la expedición de dicho seguro, en particular respecto a los vehículos de servicio público y las motocicletas, hacia determinadas entidades aseguradoras, aduciendo: falta de papelería; existencia de turnos u horarios específicos de atención al público; que la tarjeta de propiedad del vehículo a asegurar no está a nombre del solicitante; o que el seguro fue expedido inicialmente por una compañía aseguradora diferente.

En efecto, las situaciones descritas constituyen una evidente violación a las disposiciones legales que regulan la operación del seguro obligatorio, motivo por el cual la Superintendencia Bancaria estima necesario precisar que en el mencionado seguro es imperativa la aceptación y expedición para aquellas entidades que obtuvieron autorización para su explotación y que, en tal virtud, conductas de rechazo para la aceptación o expedición del seguro resultan contrarias a la normatividad vigente.

Al respecto, si bien es cierto que corresponde a las aseguradoras adoptar e implementar las precauciones y controles necesarios para la explotación de los ramos para los cuales cuenta con la respectiva autorización, v.gr., verificar el interés asegurable *"mediante la exhibición de la tarjeta de propiedad o la licencia de tránsito o que tratándose de vehículos que se matriculan por primera vez, la factura de compra"*, también lo es que tales medidas no deben discrepar con las normas que han sido establecidas de manera especial para el ramo de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT -.

Es preciso mencionar que la explotación del SOAT tiene un contenido social, razón por la cual las aseguradoras deberán difundir entre todos aquellos funcionarios que participen en la atención de los usuarios del mismo, instructivos acerca de las reglas que rigen el ofrecimiento y expedición del mismo, en especial, respecto de las sucursales y agencias que cuentan con capacidad para tal efecto, so pena de comprometer su responsabilidad por el incumplimiento de la regulación pertinente.

Resulta claro entonces, que el marco legal que regula el mencionado seguro obligatorio no otorga a las aseguradoras autorizadas para su explotación ningún margen de discrecionalidad que las faculte legalmente para negar ni condicionar su expedición, por lo cual se concluye que las conductas empleadas por la compañía de seguros no se ajustan a las disposiciones legales que se comentan en la presente actuación administrativa.

Así, no obstante que las entidades aseguradoras tienen, frente a cualquier seguro diferente del SOAT, la opción de decidir libremente si aceptan o no el riesgo, dicha posibilidad de decisión no aplica para el SOAT cuya expedición es obligatoria para las entidades que tienen aprobado el ramo, sin excepción alguna, dada, se reitera, su función social.

- **A nivel personal.**

Es procedente señalar que los anteriores lineamientos normativos son igualmente aplicables a los sujetos que actúan como administradores de las sucursales que pertenecen a las compañías aseguradoras a las cuales se les ha autorizado la explotación del SOAT, calidad que los obliga a cumplir de manera estricta y certera con los deberes administrativos y sociales determinados previamente por ley correspondiente.

En efecto, el artículo 23 de la Ley 222 de 1995, dispone que *"los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la **diligencia de un buen hombre de negocios** (...)"*. (Negrita fuera de texto).

El precitado artículo es aplicable para el caso de quienes detentan la calidad de gerentes de sucursales, toda vez que el artículo 263 del Código de Comercio establece que: *"Son sucursales los establecimientos de comercio abiertos por una sociedad,*

dentro o fuera de su domicilio, para el desarrollo de los negocios sociales o de parte de ellos, ***administrados por mandatarios con facultades para representar a la sociedad*** *(...)".* Quiere decir lo anterior que, para el caso que nos ocupa, los gerentes de sucursales ostentan la calidad de administradores de la sociedad a la que pertenece el establecimiento de comercio.

El artículo 23 señalado anteriormente "exige de los administradores una conducta transparente, una actividad que va más allá de la diligencia ordinaria, por eso, la norma exige entre otros deberes generales de los administradores la de velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales (...),"[1].

Así las cosas, toda vez que la obligación de aceptación y expedición del SOAT está determinada claramente por disposición legal (inciso tercero del artículo 192 del Estatuto Orgánico del sistema Financiero), dirigida inicialmente a las compañías aseguradoras autorizadas para el efecto, se presume que es obligación de quienes detentan la calidad de administradores de dichas sociedades, teniendo en cuenta lo dispuesto en el aparte anterior, velar porque la citada ley sea cumplida y desarrollada estrictamente, es decir, sin lugar a falla o incumplimiento alguno, so pena de violar el cuidado y la diligencia extremos que debe contener el cumplimiento de sus deberes administrativos, como sus pilares principales.

El carácter **estricto** de la obligación del administrador, lo que quiere decir que la misma debe ser desempañada sin el más mínimo asomo de descuido o desconocimiento de la ley, so pena de responder personalmente por los perjuicios ocasionados en virtud de su actitud irresponsable.

Se debe hacer énfasis en que, cuando de la violación de la ley por parte del administrador de una sociedad, por acción u omisión, se generan, así sea eventualmente, perjuicios a terceros, se hace evidente la responsabilidad de aquel, toda vez que, se reitera, por tratarse de una obligación que exige resultados ciertos y palpables, la finalidad principal es la de obrar bajo los lineamientos de la diligencia y cuidado extremos en el desarrollo de las funciones administrativas, en punto de dar estricto cumplimiento a la ley que guía su labor profesional.

En efecto, respecto del caso que nos ocupa, cual es, la negativa a expedir el SOAT a los usuarios solicitantes del mismo por parte de las sucursales que hacen parte de Liberty Seguros S.A., proceden las siguientes apreciaciones en relación con la actuación de los administradores de las mismas:

Adicionalmente, es evidente que el deber establecido por el precepto señalado anteriormente, tiene por finalidad que *"los administradores cumplan las disposiciones que regulan la actividad de la sociedad, tanto en el aspecto interno como en sus relaciones con terceros. Disposiciones que se encuentran (...) en las leyes y demás normas jurídicas que rigen nuestro país"*[2].

---

[1] Tribunal Administrativo de Cundinamarca. Sección Primera, Subsección A. Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Actos Demandados: Resolución 0653 de 20 de septiembre de 1999 y Resolución 0825 de 10 de diciembre del mimo año. Expediente: 20000317. Fecha: 23 de mayo de 2002. Magistrado Ponente: Marta Álvarez de Castillo.

[2] Eruditos Prácticos Legis. "Responsabilidad de los Administradores de Sociedades". Legis Editores S.A. Primera Edición. 2001. Pág. 64.

Cabe considerar que el deber trascrito es un deber de resultados, es decir, que la obligación del administrador debe estar determinada por la efectiva configuración final de lo que las leyes pretendían lograr con sus previsiones normativas, y no por el simple intento por lograrlo, toda vez que en su gestión se encuentran comprometidos los intereses, no sólo de la sociedad, sino de los terceros.

"Como se ha puesto de presente, los administradores contraen una obligación de diligencia en el manejo de los negocios sociales, cuyo incumplimiento les obliga a responder ante los socios como ante terceros por los perjuicios que se les causen. Mientras no se demuestre que esa obligación no se cumple o no ha sido cumplida con la buena fe que se presume en el artículo 835 del Código de Comercio, no solamente se quebranta este principio legal, sino que se atenta contra la confianza sobre la cual se sustenta el desarrollo de los negocios".[3]

El ya citado artículo 23 de la Ley 222 de 1995, adicionalmente señala que "*los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la* ***diligencia de un buen hombre de negocios*** *(...)".* Dichos principios *"imponen a los administradores una conducta transparente y una actividad que vaya más allá de la diligencia ordinaria porque la ley exige un grado de gestión profesional, caracterizada por el compromiso en la solución de los problemas actuales y en el aprovechamiento de las oportunidades en curso (...)".* Lo trascrito supone que las actuaciones desarrolladas por quien detenta la administración de la entidad, frente a la sociedad misma y frente a terceros, deben ser el resultado de una gestión extremadamente cuidadosa y diligente, es decir, con sujeción total a lo dispuesto por la ley.

En este orden de ideas, y como se estableció en el considerando cuarto de esta providencia, cuando de la violación de la ley por parte del administrador de una sociedad, por acción u omisión, se generen, así sea eventualmente, perjuicios a terceros, la responsabilidad de aquél se presume, toda vez que, se reitera, por tratarse de una obligación de carácter legal que exige resultados precisos y concretos, la finalidad que debe perseguir es la de obrar bajo los lineamientos de la diligencia y cuidado extremos en el desarrollo de las funciones profesionales y sobre todo administrativas.

Así las cosas, toda vez que la aceptación y expedición del Seguro Obligatorio de Daños Causados a las Personas en Accidentes de Tránsito – SOAT -, está configurada legalmente como una como una obligación para las aseguradoras y, en consecuencia, para sus sucursales, es lógico presumir que quienes detenten la calidad de administradores de estas últimas, están igualmente obligados a dar estricto cumplimiento a los presupuestos legales que contienen dicha obligación sin excepción alguna, so pena verse incursos en una conducta contraria a la exigida por los mismos, debiendo, para el efecto, vigilar permanentemente *que "todas las dependencias de la entidad cumplan con sus deberes y se ajusten al objeto y actividades"*[4] , es decir que, no basta con otorgar e impartir instrucciones acerca de la expedición del Soat, sino que la responsabilidad es establecer con certeza que dicho seguro, en efecto, se tiene que expedir sin dilación o negación alguna.

---

[3] Tribunal Administrativo de Cundinamarca, sección primera. Acción de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho. Demandante: Esther América Paz Montoya. Magistrado ponente: Dra. Beatriz Martínez Quintero. Expediente No. 232B. Octubre 21 de 1993.

[4] Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Cuarta. Consejero Ponente: Juan Ángel Palacio Hincapié. Abril 19 de 2002.

Habiendo establecido lo anterior, es preciso tener en cuenta lo que, al respecto, ha señalado esta Superintendencia, apoyándose en los criterios adoptados por el Consejo de Estado: *"(...) tratándose de sanciones de carácter administrativo, (...) basta con que a través de un juicio se demuestre que se infringió la norma cuya observancia era obligatoria para que proceda la sanción, pues en esta materia no es de recibo, ni jurídicamente viable, la culpabilidad individualista (...)"*[5].

En este orden de ideas, es evidente que, de acuerdo con la trascendencia de las actividades que desarrolla quien ejerce funciones de administración dentro de una entidad vigilada por esta Superintendencia (en este caso, compañía aseguradora – sucursal Pereira -), en concordancia con lo que al respecto se ha establecido por Ley, su responsabilidad frente al cumplimiento de las obligaciones administrativas que le han sido encomendadas hace parte de un "objetivo político del Estado."[6]

Por otra parte, es preciso tener en cuenta que uno de los objetivos de la labor de control desempeñada por la Superintendencia Bancaria, en virtud de lo establecido en el numeral 1°, literal e), artículo 325 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, es el de *"prevenir situaciones que puedan derivar en la pérdida de confianza del público, protegiendo el interés general y particularmente, el de terceros de buena fe"*. Así, se considera que, para el caso que ahora nos ocupa, la violación de la normatividad aplicable a la aceptación y expedición del SOAT por parte de quien tiene la calidad de administrador de una sucursal perteneciente a una compañía aseguradora, repercute necesariamente en el desmoronamiento de la confianza del público hacia el sector asegurador, debiendo la Superintendencia Bancaria adoptar los mecanismos correctivos necesarios para recuperar, en lo posible, dicha confianza, salvaguardando en igual medida, el interés general y particular de los terceros interesados en obtener el seguro obligatorio en cuestión.

II. CONSIDERACIONES PARTICULARES.

- **Análisis de la responsabilidad de la Doctora SARA INÉS GIRALDO BUITRAGO en su calidad de Gerente de la Sucursal de Pereira, en relación con los hechos de incumplimiento hallados en la citada Sucursal.**

Habiendo evaluado la información contenida en el informe de visita señalado en el numeral cuarto de esta Resolución, a continuación este Despacho procede a analizar cada uno de los argumentos esgrimidos por la doctora Giraldo Buitrago en virtud de los cargos a ella imputados, a saber:

a. Carencia de recurso humano para atender la venta de SOAT en la Sucursal de Pereira.

Frente a la conducta irregular hallada en la Sucursal de Pereira relacionada con la omisión en la expedición del seguro en mención, uno de los argumentos de la doctora Giraldo es el que a continuación se trascribe:

"(...) y que aquellos casos en los cuales no se presta el servicio, no son casos en los cuales se pretenda rechazar la venta del seguro, sino que por el contrario las solicitudes

---

[5] Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo, sección cuarta. CP: Doctor Juan Ángel Palacio Hincapié. Abril 18 de 2002.
[6] Ibídem.

superan la capacidad física de expedición de la funcionaria que atiende al público a través del sistema que tiene definido la compañía. (...)".

Al respecto, considera esta Superintendencia que lo manifestado por la gerente de la sucursal en mención no constituye causal eximente de responsabilidad dado que es claro que el seguro en estudio debe ser expedido de manera obligatoria, siendo responsabilidad del gerente de la sucursal el implementar las medidas y controles necesarios tendientes a que el recurso humando destinado a la atención de los usuarios del SOAT sea suficiente para la demanda del seguro.

b. Restricción en la venta de SOAT en virtud de la existencia de turnos de atención al público.

De manera adicional, la doctora Giraldo señaló que: *"(...) la sucursal actualmente expide el mencionado seguro cumpliendo con el cronograma que fue acordado de tiempo atrás con las compañías de seguros (...)"*; cronograma que, por lo demás, limita la posibilidad de que los usuarios adquieran el seguro de manera ágil y expedita.

Lo anterior evidencia el hecho de que mientras la sucursal no se encuentre en turno de atención asignado, no expide el seguro a quien lo solicite, contrariando así el mandato legislativo consistente en que todas las compañías a las que se les hubieran autorizado el ramo SOAT deben de manera obligatoria expedirlo sin restricción alguna.

Así, la administradora de la sucursal en mención debió haber implementado u ordenado la práctica de las medidas necesarias, óptimas e idóneas para evitar a toda costa el incumplimiento de la normatividad que rige la obligatoria expedición del Soat, y así propender para que todo aquel que se acerque a la entidad a solicitar el seguro pueda adquirirlo sin verse sometido a situaciones que dilaten o impidan dicha operación comercial, situación que, de acuerdo con la información contenida en el informe de visita señalado en el considerando segundo de esta providencia, no se presentó en la sucursal de Pereira motivo por el cual esta Superintendencia considera que dado que está demostrado que con el "cronograma" acordado entre las entidades aseguradoras se ha limitado la posibilidad de los usuarios de adquirir oportuna y expeditamente el seguro, es evidente el incumplimiento de la normatividad aplicable por parte de la doctora Giraldo.

c. Condicionamiento de la expedición del SOAT a aspectos internos de las sucursales.

La doctora Giraldo manifiesta en su comunicación de respuesta que "(...) *La obligatoriedad en la expedición debe ser entendida como el no RECHAZO DEFINITIVO en la expedición, no como la no aceptación temporal del riesgo por razones internas de cada sucursal (...)que deben ser analizadas y aceptadas en forma razonable y lógica por la entidad de control al momento de analizar las explicaciones y como son a saber: (...) la capacidad física de expedición de las personas que atienden la expedición del seguro (...). Es precisamente por todo lo anterior que nuestra sucursal jamás ha implementado medidas tendientes a RECHAZAR en forma DEFINITIVA la expedición del producto (...)".*

Al respecto, cabe recordar que, dado el carácter social del SOAT, la obligatoriedad a la que se refiere la legislación significa que la expedición del mencionado seguro debe hacerse de forma inmediata al momento de su solicitud sin que pueda dilatarse o

negarse por "razones internas de cada sucursal", y menos aún por razones de carencia de recurso humano que atienda la expedición del seguro, motivo por el cual esta Superintendencia considera que lo manifestado por la doctora Giraldo no está acorde con lo dispuesto en la legislación que rige la expedición del citado seguro.

Así las cosas, la responsabilidad de la Gerente de la Sucursal de Pereira se deriva del incumplimiento de una de las funciones propias de su cargo, cual es, para el caso que nos ocupa, la de aceptar y expedir obligatoriamente el SOAT, debiendo, en consecuencia, vigilar permanentemente la gestión laboral de quienes tienen contacto directo con los usuarios solicitantes del SOAT, evaluando, en todo caso, el seguimiento continuo de los lineamientos legales establecidos para el efecto, para evitar, a toda costa, la negación, limitación o retraso en la expedición del seguro en mención.

d. Porcentaje de Venta del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT – por parte de la Sucursal de Pereira.

No obstante lo analizado en los apartes anteriores, la doctora Giraldo pretende restar importancia al hecho de la comprobada dilación o negativa en la expedición del SOAT, a través de la evaluación del porcentaje de participación dentro del portafolio de la Sucursal como sigue:

*"(...) y además se encuentra expidiendo diariamente, con la finalidad exclusiva de proveer a la prestación del servicio en dicha ciudad, especialmente para los usuarios de motos, tal como se infiere del reporte de composición de portafolio que anexamos a la presente respuesta y que demuestra que un **47%** de nuestras ventas en dicha ciudad se dirigen al nicho correspondiente a las motocicletas (...)".*

La anterior afirmación no desvirtúa las declaraciones obtenidas por la comisión de visita en la sucursal de Pereira pues, tal y como consta en el informe de visita señalado en el considerando cuarto de esta actuación administrativa, existió una clara negativa a la expedición del seguro en mención a quienes lo solicitaron, aduciendo que la sucursal atendía sólo cuando se encontrara de turno, es decir, que independientemente del porcentaje de participación con el que cuente la sucursal, la dilación o negativa a expedir un solo seguro, constituye el incumplimiento de la normatividad aplicable.

e. Legalidad de las declaraciones rendidas por usuarios y funcionarios de la Superintendencia Bancaria a quienes se les negó la expedición del SOAT.

En relación con las declaraciones juramentadas rendidas por las personas a quienes les fue negada la expedición del SOAT en la ciudad de Pereira, la Doctora Giraldo afirma que: "*Sobre las declaraciones rendidas por los ciudadanos enunciados en el presente acápite y tal como quedó consignado en el documento de descargos el pasado 5 de junio de 2003, no puedo emitir pronunciamiento alguno, dado que no cuento con pruebas sumarias que demuestren que efectivamente los mencionados sujetos acudieron a las instalaciones de nuestra Sucursal Pereira con el objeto de obtener la expedición del mencionado seguro y que en dicha oportunidad la funcionaria encargada de la expedición del mismo manifestó su rechazo para la prestación del servicio",* proceden los siguientes comentarios:

La Superintendencia Bancaria, de acuerdo con las facultades de supervisión otorgadas por el artículo 326, numeral 4º, literal e) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero,

es competente para *"interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas para esta clase de pruebas en el procedimiento judicial, a cualquier persona cuyo testimonio pueda resultar útil para el esclarecimiento de los hechos durante el desarrollo de sus funciones de inspección e investigación (...)"*, sin que se requiera para el efecto orden judicial que solicite la recolección de la prueba testimonial correspondiente.

Por otra parte, las formalidades previstas para la recolección de pruebas testimoniales, contenidas en los artículos 219 y 227 del Código de Procedimiento Civil, para los casos comentados, han sido observadas en su totalidad por esta Entidad y sus funcionarios, advirtiendo, para el efecto, a los declarantes sobre la gravedad del juramento bajo la cual se rinde la declaración, lo cual le brinda a las pruebas recolectadas la certeza y confiabilidad suficiente para poder servir de sustento a la imposición de las sanciones que sean pertinentes.

Es así que el fundamento inicial de la violación de la normatividad aplicable al SOAT por parte de la compañía aseguradora en la sucursal de Pereira, fueron los testimonios rendidos bajo juramento ante funcionarios facultados por esta Superintendencia para el efecto, por los usuarios a quienes les fue negada la expedición de dicho seguro, según consta en el informe de visita señalado en el considerando tercero de esta providencia.

Adicionalmente, es claro que esta Entidad, en desarrollo de las garantías propias de la recepción testimonial, dio publicidad a las pruebas recolectadas en virtud de la visita de inspección realizada a la Gerente de la Sucursal de Pereira. Igualmente, y de manera adicional a las declaraciones juramentadas recibidas, se valoró como prueba la respuesta ofrecida por la doctora Giraldo frente al requerimiento verbal formulado por funcionarios de esta Superintendencia relacionado con las irregularidades encontradas en la citada sucursal, de lo cual se le corrió traslado como anexo a la solicitud de explicaciones, que para los fines previstos en el artículo 209 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003, fue formulada a través del oficio radicado con el número 2003029879-3 del 14 de julio de 2003.

De igual manera, el principio de la contradicción de la prueba ha tenido cabal cumplimiento, siendo la oportunidad para el efecto, el momento mismo de la solicitud verbal de explicaciones a la gerente de la Sucursal, o bien la contestación a la solicitud de explicaciones formulada por esta Superintendencia.

En este orden de ideas, se reitera que esta Superintendencia dio cabal cumplimiento a las formalidades previstas para el recaudo de las pruebas, lo cual es fundamento para el desarrollo de los principios de publicidad y de contradicción de las mismas, determinándose así mismo, la aplicación del debido proceso, y en consecuencia, del artículo 29 de la Constitución Nacional, motivo por el cual esta Entidad debe sujetarse estrictamente a las declaraciones rendidas bajo la gravedad del juramento por quienes se vieron afectados por la no expedición del SOAT para sus motos.

II. CONCLUSIONES.

El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT – tiene un carácter social, que determina que el mismo debe ser expedido por las compañías aseguradoras y sus sucursales que tengan aprobado dicho ramo de manera OBLIGATORIA, es decir, sin excepción alguna, v.gr., falta de papelería; no encontrarse en turno de atención al

público, o la no presentación previa de documentos que originalmente no son exigidos por ley.

La legislación ha sido clara al establecer que "*en el mencionado seguro obligatorio* ***es imperativa la aceptación y expedición*** *para aquellas entidades que obtuvieron autorización para su explotación y que, en tal virtud,* ***conductas de rechazo para la aceptación o expedición del seguro resultan contrarias a la normatividad vigente*** *(...)" (Negrilla ajena al texto).*

Es responsabilidad de quien actúa como administrador de una sucursal perteneciente a una compañía aseguradora el cumplir y hacer cumplir de manera estricta lo dispuesto en la ley por parte de sus empleados que tienen contacto directo con la venta del seguro, sin que pueda excusar su incumplimiento en aspectos internos de la entidad, o en la existencia de turnos de atención, salvo si se trata de situaciones constituyentes de fuerza mayor o caso fortuito.

Teniendo en cuenta lo anterior, habiendo evaluado las pruebas que obran en la presente actuación administrativa, es claro que la compañía aseguradora – sucursal Pereira –, para la época en la que se realizó la visita de inspección, no estaba expidiendo de manera regular el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, situación que evidentemente causó un daño a los usuarios que lo solicitaron al no poder, en su momento, dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, afectando, en consecuencia, la función social propia de dicho seguro.

Lo anterior constituye un detrimento a la confianza pública en el sistema financiero la cual debe ser protegida por parte de esta Superintendencia de acuerdo a lo señalado por el literal a) numeral 1 artículo 325 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, protección que está representada, para el caso que nos ocupa, en la imposición de una sanción administrativa de carácter personal en contra del administrador de la Sucursal antedicha.

Así las cosas, este Despacho considera que las explicaciones rendidas por la doctora Giraldo en relación con las circunstancias presentadas en la Sucursal de Pereira no constituyen determinantes de fuerza mayor o caso fortuito[7], por lo que no tienen la facultad de eximirla de la responsabilidad que se le imputa dado que en su condición de administrador de la sucursal en mención no adoptó las medidas de control necesarias, oportunas, adecuadas y eficientes (es decir, no sólo teórica sino prácticamente) para evitar la dilación o negación de la venta del SOAT a quienes lo solicitaban, y

[7] Se debe advertir que jurisprudencial y doctrinariamente se ha establecido que la fuerza mayor y caso fortuito son los únicos eximentes de responsabilidad, entendiéndose por éstos, de acuerdo con el artículo 1° de la Ley 95 de 1890 como "*...el imprevisto a que no es posible resistir*", como consecuencia para que un supuesto fáctico pueda ser considerado como eximente de la responsabilidad generada por infracciones administrativas, deberá ajustarse dentro de los parámetros determinados para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, es decir que de él pueden predicarse simultáneamente, la imprevisibilidad e irresistibilidad, las dos características enunciadas por la norma. Es necesario, entonces, que los elementos se presenten de manera concurrente, lo que significa, que si el hecho resulta imprevisible pero se le puede resistir, o por el contrario a pesar de ser irresistible pudo preverse, no se configuraría una causal eximente de responsabilidad, ya que estaría desvirtuando uno de los elementos esenciales del caso fortuito o la fuerza mayor. (Tribunal Administrativo de Cundinamarca. Sección Primera. Magistrado Ponente: Dra. Beatriz Martínez Quintero. Diciembre 12 de 1991).

adicionalmente, de acuerdo con la comunicación de respuesta allegada a esta Superintendencia, aceptó los cargos formulados en su contra. En consecuencia, resulta procedente la imposición de la sanción administrativa de carácter personal, la cual será determinada en la parte resolutiva de este acto administrativo.

OCTAVO: Que el artículo 209 numeral 1 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003, dispone que:

"La Superintendencia Bancaria podrá imponer las sanciones previstas en el presente Estatuto a los directores, administradores, representantes legales, revisores fiscales u otros funcionarios o empleados de una institución sujeta a su vigilancia cuando incurran en cualquiera de los siguientes eventos:

"a) Incumplan los deberes o las obligaciones legales que les correspondan en desarrollo de sus funciones;

"b) Ejecuten actos que resulten violatorios de la ley, de las normas que expida el Gobierno Nacional de acuerdo con la Constitución y la ley en desarrollo de sus facultades de intervención, de los estatutos sociales o de cualquier norma legal a la que estos en ejercicio de sus funciones o la institución vigilada deban sujetarse;

"c) Incumplan las normas, órdenes, requerimientos o instrucciones que expida la Superintendencia Bancaria en ejercicio de sus atribuciones, cuando dicho incumplimiento constituya infracción a la ley;

"d) Autoricen o no eviten debiendo hacerlo, actos que resulten violatorios de la ley, de los reglamentos expedidos por el gobierno Nacional de acuerdo con la Constitución y la ley en desarrollo de sus facultades de intervención, de los estatutos sociales, o de normas o instrucciones que expida la Superintendencia Bancaria en el ejercicio de sus atribuciones.

"Lo anterior sin perjuicio de las demás acciones o sanciones a que haya lugar".

Igualmente, el artículo 326 numeral 5, literal i) del mismo Estatuto establece que la Superintendencia Bancaria podrá "imponer a las instituciones vigiladas, directores, revisor fiscal o empleados de la misma, previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas o sanciones que sean pertinentes, por infracción a las leyes, a los estatutos o a cualquiera otra norma legal a que deban sujetarse, así como por inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia Bancaria".

NOVENO: Que esta Superintendencia Bancaria, en virtud de su facultad sancionatoria, ha evaluado los hechos y las declaraciones contenidas en el informe de visita señalado en el numeral cuarto de este acto administrativo con base en los principios, criterios y procedimientos descritos en el numeral 1 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003.

DECIMO: Que el numeral 2 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003, señala dentro de criterios para graduar las sanciones administrativas los siguientes:

"a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la Superintendencia Bancaria, de acuerdo con las atribuciones que le señala el presente Estatuto;

b) El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros, por la comisión de la infracción, o el daño que tal infracción hubiere podido causar;

(...)

f) El grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes;

(...)

i) El reconocimiento o aceptación expresos que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.

(...)".

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Imponer a la Doctora **SARA INÉS GIRALDO BUITRAGO,** identificada con cédula de ciudadanía No. 38866906, Gerente de la Sucursal de Pereira de la Compañía **LIBERTY SEGUROS S.A.**, una sanción pecuniaria en cuantía de un millón de pesos M/CTE ($1.000.000), en virtud de las infracciones descritas en la parte motiva de esta providencia cometidas en la citada sucursal.

PARAGRAFO PRIMERO: El pago de la multa que por medio de esta Resolución se impone, deberá acreditarse mediante el envío o presentación al Grupo de Contabilidad de esta Superintendencia, de la copia del recibo de consignación expedido por el Banco de la República. La consignación deberá efectuarse a nombre de la Dirección del Tesoro Nacional, en la cuenta 61012027, denominada Dirección del Tesoro Nacional - Otras Tasas, Multas - Superbancaria, Código de Portafolio 151. Si no se acredita el pago, remítase copia de la correspondiente actuación al Grupo de Cobro Coactivo de esta Superintendencia para lo de su cargo.

En el evento en que el pago se realice mediante cheque, este deberá ser girado a favor de la Dirección del Tesoro Nacional sin leyenda adicional alguna.

PARAGRAFO SEGUNDO: A partir de la ejecutoria de la presente providencia y hasta el día de su cancelación deberá reconocerse a favor del Tesoro Nacional un interés mensual equivalente a una y media veces (1.5) veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Bancaria para el respectivo período, sobre el valor insoluto de la sanción, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 212 numeral 1 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003.

ARTICULO SEGUNDO: Notifíquese personalmente a la Doctora **SARA INÉS GIRALDO BUITRAGO,** Gerente de la sucursal de Pereira de la Compañía **LIBERTY SEGUROS S.A.**, el contenido de la presente resolución entregándole copia de la misma, advirtiéndole que contra ella procede el recurso de apelación ante el Superintendente Bancario, interpuesto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso

Administrativo y el artículo 208 numeral 4, literal l) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 45 de la Ley 795 de 2003.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 18 ENE. 2005

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA SEGUROS Y CAPITALIZACIÓN,

LUCÍA VILLATE PARÍS

DERECHO DE PETICIÓN// COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A//DCLR

Notificaciones GHA <notificaciones@gha.com.co>

Vie 29/09/2023 13:17

Para:Super <super@superfinanciera.gov.co>;notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co <notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co>
Cco:Daisy Carolina López Romero <dclopez@gha.com.co>

2 archivos adjuntos (11 MB)

Petición Superintendecia.pdf; PODER-ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 13771 DE 01 DE DICIEMBRE DE 2014.pdf;

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN

GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.395.114, abogado titulado y en ejercicio, portador de la tarjeta profesional No. 39.116 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi calidad de apoderado de **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, me permito respetuosamente realizar la solicitud contenida en el documento adjunto

GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN

GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.395.114, abogado titulado y en ejercicio, portador de la tarjeta profesional No. 39.116 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi calidad de apoderado de **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, me permito respetuosamente realizar la siguiente:

PETICIÓN

Solicito de manera respetuosa remitir la documentación que a continuación se señala, a fin de que aquella obre como prueba dentro del proceso arbitral administrado por la Cámara de comercio de Cali que mi mandante promoverá en contra de Edificio Santa Mónica Central PH:

1. De manera sucinta y clara se remita información de la problemática social que atravesó y actualmente atraviesa el país respecto a la expedición de las pólizas de SOAT, especialmente para motocicletas.

2. De acuerdo con lo anterior, cuál fue el inicio y continuidad de dicha coyuntura.

3. A tenor de esto, se indique cuáles han sido medidas que adoptó la Superintendencia Financiera ante esta situación.

4. Informe si existió sanciones y/o procesos investigativos que se adelantaron o se adelantan en contra de las aseguradoras que se negaron y/o niegan a la expedición del seguro SOAT, indicando el fundamento legal.

5. Aporte las decisiones sancionatorias que se hayan impuesto a compañías aseguradoras por la negativa a expedir el SOAT o restringir la atención de los usuarios que requieran dicho seguro.

ANEXO

Poder

NOTIFICACIONES

El suscrito recibirá notificaciones en la Avenida 6A Bis No. 35N-100, Centro Empresarial Chipichape, Oficina 212 de la ciudad de Cali. Email: notificaciones@gha.com.co

Cordialmente,

GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA
C.C. No 19.395.114 de Bogotá D.C.
T.P. No. 39.116 del C.S. de la J.

Radicación:2022185483-002-000
Fecha: 2022-12-10 20:27 Sec.día933
Anexos: No

Trámite::117-PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
Tipo doc::39-RESPUESTA FINAL E
Remitente: 90000-90000-DELEGATURA PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO
Destinatario::19395114-GUSTAVO ALBERTO HERRERA AVILA

Señor
GUSTAVO ALBERTO HERRERA AVILA
Carrera 11 A No. 94 A - 56 Oficina 204
notificaciones@gha.com.co
Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2022185483-002-000
Trámite : 117 PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E
Anexos :

Respetado señor Herrera:

Hemos recibido su comunicación radicada con el número de la referencia en la que solicita información relacionada con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). A continuación, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

1. De manera sucinta y clara se remita información de la problemática social que atravesó y actualmente atraviesa el país respecto a la expedición de las pólizas de SOAT.

La problemática social respecto de la expedición de las pólizas SOAT, ha consistido en la negativa por parte de algunas aseguradoras de expedir el SOAT. Esta problemática se detectó inicialmente en el Valle del Cauca y la Costa Atlántica respecto de motociclistas; posteriormente se tuvo conocimiento de que la problemática se extendió al resto del país y respecto de diversos tipos de vehículos.

2. De acuerdo a lo anterior, cuál fue el inicio y continuidad de dicha coyuntura.

La coyuntura relacionada con la no expedición de SOAT inició en el segundo semestre de 2022.

3. A tenor de esto, se indique cuáles han sido medidas que adoptó la Superintendencia Financiera ante esta situación.

Al respecto esta superintendencia ha desplegado las siguientes acciones:

A. Requerimientos a las compañías aseguradoras

De conformidad con las facultades de supervisión establecidas en los numerales 1º, 2º y 4º del artículo 11.2.1.4.11 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 4 del Decreto 2399 de 2019, esta Superintendencia realizó los siguientes requerimientos:

i. El 13 de julio de 2022, se requirió a las compañías de seguros autorizadas para la comercialización del ramo SOAT, con el fin de que remitieran información relacionada con las inconformidades presentadas por los consumidores financieros sobre el proceso de compra y expedición del SOAT. Específicamente se requirió información sobre los siguientes asuntos:

- Detallar los protocolos donde se incluyan los controles y actividades de medición, control y monitoreo en los procesos de venta y expedición de SOAT establecidos por las entidades.
- Relación de PQR recibidas por la causal "*no expedición o negativa en la expedición de SOAT*", así como las acciones constitucionales contra las entidades o donde hayan sido vinculadas por la misma tipología.
- Pronunciamientos de la auditoría interna sobre el proceso de asesoría, venta y expedición de SOAT, así como los del Defensor del Consumidor Financiero por la "*no expedición o negativa en la expedición de SOAT*".
- Indicadores de atención y encuestas de satisfacción para el ramo SOAT.
- Histórico de ventas por municipios y relación de cambios realizados en los parámetros de aplicación dispuesta para la venta del SOAT.

ii. El 29 de julio de 2022 se realizó una nueva solicitud de información a las compañías de seguros autorizadas para la comercialización del ramo de seguros SOAT. En este requerimiento se puso de presente la problemática en varias regiones del país sobre la no expedición del SOAT, especialmente a motociclistas, reafirmando el carácter obligatorio del seguro y la obligación legal de otorgar este tipo de seguro, funcionando como advertencia de que en caso de no cumplir esta Superintendencia tiene a su disposición las actuaciones administrativas sancionatorias, en los términos del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Así mismo se requirió a las compañías de seguro:

- Estrategia de Comunicación

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

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

las comunicaciones y piezas informativas de la estrategia de comunicación.

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

- Atención de quejas

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

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

- Auditoría Interna

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

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

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

- Información sobre expedición de SOAT

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

semana.

- Junta Directiva

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

Como resultado de las actuaciones adelantadas, hemos obtenido el involucramiento de la Junta Directiva, Alta Gerencia, Auditoría Interna y Defensor del Consumidor Financiero, en cumplir con la obligatoriedad de garantizar el servicio en todas las zonas del país y a todos los tipos de vehículos.

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

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

iii. Por su parte, el 2 de noviembre de 2022, esta Superintendencia requirió a todas las compañías autorizadas para expedir SOAT, para que implementarán las siguientes acciones:

- Habilitar el ofrecimiento y la comercialización del SOAT a través de todos los canales actualmente dispuestos por la entidad para el ofrecimiento y la comercialización de sus productos, esto es: venta directa, intermediarios de seguros, uso de red y corresponsales, garantizando el ofrecimiento, la comercialización, el pago de la prima y la expedición del SOAT en todo el territorio nacional, sin la aplicación de criterios restrictivos como la categoría de vehículo, el lugar de matrícula, y su ubicación geográfica, entre otros criterios.

- Informar a los consumidores financieros en un lugar claramente visible de la página de inicio de su sitio web, los canales de distribución disponibles, incluyendo los canales digitales implementados para el ofrecimiento, la comercialización, el pago de la prima y la expedición del SOAT, disponiendo de forma actualizada y permanente de un enlace con al menos, la siguiente información:

- Respecto de los canales presenciales: Municipio, dirección, nombre del punto de atención, teléfono y horario de atención.

- Respecto de los canales digitales: Enlace habilitado permanentemente para realizar la compra.

- Abstenerse de condicionar la expedición del SOAT en el evento en el que el tomador sea diferente a la persona que aparece en la licencia de tránsito.

- Abstenerse de condicionar la expedición del SOAT a un medio de pago específico, y que éste se encuentre a nombre del propietario del vehículo.

B. Otras actividades adelantadas

En el sitio web de la Superintendencia Financiera se encuentra disponible un formato de reclamación relacionado específicamente con la no expedición del SOAT y que una vez diligenciado puede remitirse al correo electrónico: super@superfinanciera.gov.co

El formato pude consultarse en el siguiente enlace:
https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10110761

C Medidas de Supervisión

De acuerdo con los insumos recabados en el proceso de supervisión, se ha determinado emitir una serie de medidas encaminadas a garantizar y fortalecer el cumplimiento de la expedición del SOAT a nivel nacional. Cabe señalar que las actuaciones adelantadas dentro de los procesos administrativos sancionatorios que adelanta la SFC, incluyendo las actuaciones preliminares, son de carácter reservado frente a terceros, de conformidad con lo establecido en el numeral 7 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

4. Y, finalmente, se anexe si hubo sanciones y/o procesos investigativos que se adelantaron o se adelantan en contra de las aseguradoras que se negaron y/o niegan a la expedición del seguro, indicando el fundamento legal

De acuerdo con la información obtenida en desarrollo del proceso de supervisión, se ha determinado emitir una serie de medidas administrativas encaminadas a garantizar y fortalecer el cumplimiento de la expedición del SOAT a nivel nacional. Estas medidas se encuentran en trámite.

Cordialmente,

CAROLINA PRIETO MACIAS
ASESOR
90000-DELEGATURA PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO

Copia a:

Elaboró:
CAROLINA PRIETO MACIAS
Revisó y aprobó:
CAROLINA PRIETO MACIAS