

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Trámite::122-Actuación administrativa- ordenes
Tipo doc::33-REQUERIMIENTO A LA ENTIDAD
Remitente: 330000-330000-DELEGATURA PARA SEGUROS
Destinatario::13 - 6-AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

Doctora
ALEXANDRA QUIROGA VELASQUEZ
Presidente
AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.
Carrera 7 No. 24-89 Pisos 4 y 7 (Torre Colpatría)
Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2023041462-000-000
Trámite : 122 Actuación administrativa- ordenes
Actividad : 33 REQUERIMIENTO A LA ENTIDAD
Anexos : E1

Respetada doctora Quiroga:

De conformidad con lo previsto en la facultad consagrada en el literal a) del numeral 5 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (en adelante EOSF), en concordancia con las establecidas en el numeral 7 del artículo 11.2.1.4.33 y en los numerales 1 y 8 del artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3º del Decreto 2399 de 2019, este Despacho imparte la presente orden administrativa a AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. (en adelante “AXA Colpatría” y/o “la Compañía”), según se detalla a continuación.

I. ANTECEDENTES

Esta superintendencia tuvo conocimiento de los hechos que dan lugar a esta actuación administrativa a través de peticiones, quejas y reclamos presentados por consumidores financieros que manifestaron sus inconformidades respecto de las dificultades para acceder al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).

En consideración de lo expuesto, esta superintendencia determinó la necesidad de adelantar un proceso de supervisión *In Situ* durante los días 1, 2, 8 y 9 de noviembre de 2022 con el fin de establecer si la Aseguradora atiende de manera permanente su obligación de expedir el SOAT a quien lo solicite, sin requerimientos injustificados y prestando la debida atención al consumidor financiero. Lo anterior, en ejercicio de sus facultades de supervisión, en particular, conforme lo dispuesto en los literales b), d) y e) del numeral 4, del artículo 326 del EOSF.

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia Superfinanciera

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



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Como resultado del proceso adelantado por esta entidad, se advierten los siguientes hallazgos sustentados en el informe de cumplimiento número 2023027788-001-000 de marzo 27 de 2023, cuyos apartes pertinentes trasladamos con el presente acto administrativo en aras de garantizar el derecho al debido proceso.

II. HECHOS

2.1. Ejercicio del proceso de supervisión IN SITU

2.1.1. Visita AXA Colpatría - Santiago de Cali (Valle del Cauca)

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el oficio identificado mediante radicado No. 2022179466-002-000, 003-000, 022-000 y 030-000, esta superintendencia procedió con la inspección in situ a las oficinas y/o sucursales de la compañía del 1 al 2 de noviembre de 2022.

2.1.1.1. En desarrollo de la actividad de supervisión in situ los días 1 y 2 de noviembre de 2022 los supervisores comisionados por esta superintendencia se acercaron a las oficinas de AXA Colpatría ubicadas en la calle 22N # 6AN-24 Edificio Santa Mónica Central de la ciudad de Santiago de Cali (Valle del Cauca) y mediante la modalidad de ejercicio de supervisión “*entrevistas a consumidores*” se obtuvo las versiones libres y espontáneas de diez (10) consumidores financieros¹ que se acercaban a la sucursal de la compañía de seguros a efectos de adquirir su póliza SOAT.

Al respecto, luego de recopilar las referidas versiones libres, a las cuales se puede acceder en el informe de cumplimiento que da origen a esta actuación administrativa citado anteriormente, esta superintendencia evidenció situaciones relacionadas con: (i) limitación en las formas de pago (sólo se recibe tarjeta de crédito sin permitir pagos a través de PSE), (ii) asignación de turnos o “*fichas*” en horas de la madrugada, (iii) no expedición de SOAT a ciertos automotores, tales como vehículos y motos y (iv) caídas en la página web de la aseguradora sin que se pueda adquirir la póliza a través de dicho medio, entre otras.

2.1.1.2. Posteriormente, hacia las 03:00 p.m. del día 1 de noviembre de 2022, la comisión de visita se acercó al punto de venta de AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A. CORREDORES DE SEGUROS, ubicado en la Carrera 98 No. Calle 16-200 Interior Supermercado Jumbo y Falabella, Centro Comercial Jardín Plaza, en la ciudad de Cali, encontrando que no había venta de seguros en el punto indicado por parte de la aseguradora, contrario a lo manifestado en la comunicación con radicado número 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022, en la cual

¹ Edigzon Manuel Jiménez, Javier Hoyos, Ramón Alfredo Gómez, Yuliana Santos, Vladimario Suarez García, Cristian Andrés Moreno Lara, David Santiago Rodríguez Giraldo, Guillermo Agudelo Marín, Leonardo Otero y Juan Manuel Jaramillo Gómez.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  Superfinanciera



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

la representante legal de AXA COLPATRIA manifestó “En dicha comunicación la aseguradora remitió en documento Excel la relación de los puntos de venta de la compañía para la compra del seguro obligatorio en todo el país, tanto físicos como virtuales”, en los que se incluyó: “C.C. JARDIN PLAZA CRA 98 # CLL 16 - 200 Interior Supermercado Jumbo” en la ciudad de Cali - Valle del Cauca, entre otros lugares para la adquisición del SOAT. Al consultar con empleados del establecimiento Jumbo, estos informaron que ya no se estaba vendiendo el SOAT ni en las cajas del establecimiento comercial ni en ningún punto.

2.1.1.3. Así mismo, el día 2 de noviembre de 2022, la comisión de visita asistió la sucursal de la entidad y se tomaron declaraciones libres y espontáneas de Wilson Gordon Restrepo - Líder Regional Zona Sur, Yisela Blandón Restrepo - Profesional Integral Zona Sur, y Jackeline Palechor Pichica - Encargada de Seguridad. De estas declaraciones se resaltan los siguientes aspectos (i) asignación de turnos o “fichas”, (ii) limitación en las formas de pago (sólo se recibe tarjeta de crédito sin permitir pagos a través de PSE), (iii) La cédula debe coincidir con el titular de la tarjeta de propiedad del vehículo.

2.1.1.4. En desarrollo de la entrevista realizada el día 2 de noviembre de 2022 al Líder de la Sucursal de Cali, quien hace las veces de gerente, señor Wilson Gordon Restrepo, se solicitó la producción del ramo SOAT de los últimos 3 meses para el departamento del Valle del Cauca (agosto, septiembre y octubre de 2022), teniendo en cuenta que la sucursal visitada es actualmente el único punto de venta del departamento y que la aseguradora no tiene habilitados canales digitales para la venta del producto. De la información remitida por medio de correo electrónico del 11 de noviembre de 2022, por el gerente de la sucursal y que se relaciona en el informe de cumplimiento se observó una producción total de 532 pólizas SOAT en la sucursal de Cali, Valle del Cauca, para los meses de agosto, septiembre y octubre de 2022. En promedio se expidieron 5 pólizas por día para los meses de agosto y septiembre, y 20 pólizas en promedio para el mes de octubre de 2022.

2.1.2. Visita AXA Colpatría - sucursal Cartagena

En desarrollo del proceso de supervisión in situ adelantado el 8 de noviembre de 2022 en las oficinas ubicadas en la Avenida San Martín, Carrera 2 no. 10- 153 de la ciudad de Cartagena, bajo la modalidad de cliente incógnito, se pudo establecer que: (i) Se entregan turnos a los consumidores financieros para la compra del SOAT, lo cuales son solicitados por códigos QR, (ii) Para la expedición del SOAT, requieren en forma física el original de la tarjeta de propiedad del vehículo y la cédula de ciudadanía del propietario del vehículo correspondiente, (iii) Se establecen agendamientos para la atención de los consumidores, encontrando disponibilidad para el siguiente a la consulta realizada el día 8 de noviembre de 2022, a partir de la 1:30 p.m. y hasta las 4:30 p.m.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Así mismo, se recibió una declaración escrita de un consumidor financiero² evidenciándose aparentes limitaciones para la expedición del citado seguro.

Por su parte, la comisión de visita se acercó, el mismo día 8 de noviembre de 2022 sobre las 11:15 de la mañana a uno de los puntos de venta informados por la representante legal de la aseguradora evidenciando que en el punto de venta de AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A. CORREDORES DE SEGUROS, ubicado en la Carrera 13 # 31-45 Piso 1 Local BF107 Centro Comercial Mall Plaza El Castillo, en la ciudad de Cartagena²⁰, se encuentra un establecimiento comercial diferente al de la comercialización de seguros, denominado Colchones “Spring”, el cual se encuentra funcionando en el lugar hace aproximadamente 4 años, tal como se referencia en el informe de cumplimiento.

Por último, en la sucursal de la compañía el día 9 de noviembre de 2023 se tomaron declaraciones libres y espontáneas de Rosa Elena Botero Joly en su calidad de Profesional Operativo de la sucursal, quien manifestó entre otros que (i) El horario de atención de la sucursal, (ii) Agendamiento virtual para atención presencial en horas de la tarde, (iii) Si no llega el usuario que reservo, se atiende a otra persona que no tenga agendamiento, (iv) Solo se hacen ventas presenciales de SOAT, (v) Que se exige al consumidor financiero presentar la cédula de ciudadanía, la tarjeta de propiedad, para la expedición del seguro, (vi) Que el medio de pago es en efectivo para pago en bancos y pagos PSE.

2.2. Peticiones presentadas por los consumidores financieros ante la Superintendencia Financiera

Dentro del informe de cumplimiento se relacionan una serie de peticiones de diferentes consumidores financieros³ respecto de la expedición del SOAT a cargo de la aseguradora y en las que exponen, entre otras, las siguientes problemáticas:

1. La aseguradora no está expidiendo pólizas de SOAT de motos.
2. En el canal virtual y en los puntos físicos no están expidiendo pólizas de SOAT.
3. En el proceso de compra por el canal virtual se indica que ha ocurrido un error en la transacción y que se dirija a las sucursales físicas.

² Señor Cesar Julio Correa Mora, quien manifestó que la sucursal exige que los documentos se encuentren a nombre de quien solicita el seguro, que para la atención se debe solicitar turno en la página web de la aseguradora y que el pago puede realizarse por PSE, porque la aseguradora no ofrece más medios de pago, complementando que tuvo problemas para el pago por PSE y debió salir a buscar un banco para poder consignar a su cuenta por que la entidad no recibe efectivo.

³ Véase las peticiones relacionadas en el informe de cumplimiento bajo los números 2022072109 del 5 de abril, 2022109308 del 25 de mayo, 2022128341 y 2022131368 del 22 y 28 de junio, 2022136363 del 9 de julio, 2022147194 del 4 de agosto, 2022168845, 2022172265 y 2022174326 del 4, 11 y 18 de octubre de 2022, todos del 2022.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

4. Hay ciudades del país donde no cuentan con sucursales para la expedición del seguro citado.

2.3. Quejas recibidas en la Superintendencia Financiera

La Delegatura para el Consumidor Financiero adelantó la revisión de las inconformidades recibidas en el sistema de trámites Solip y la herramienta tecnológica Smartsupervision para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 10 de enero de 2023, relacionadas con la tipología de no expedición de SOAT – i) demora o no emisión de póliza; ii) negación injustificada de la apertura del producto.

Como se evidencia en el informe de cumplimiento pluricitado, en el periodo señalado se presentaron 11 quejas⁴ contra AXA Colpatria, de las cuales se extrae lo siguiente:

1. La aseguradora no expide SOAT para motocicletas nuevas, impidiendo así su matrícula.
2. La aseguradora no expide el SOAT en sus oficinas o en su sucursal virtual.
3. Cuando se intenta comprar el SOAT por el canal virtual siempre aparece errores de la operación
4. La aseguradora pone trabas para la venta del SOAT referente a los medios de pago
5. Dificultades para que el consumidor financiero pueda completar el trámite de compra de SOAT por medio del canal digital por la existencia de errores en la transacción. La página sugiere que el consumidor se comunique con alguna línea de atención, pero allí indican que no hay venta del mentado seguro.
6. La aseguradora presenta aparentes restricciones para la venta de SOAT y los consumidores solicitan habilitar todos los canales para la compra.

2.4. Informe de la auditoría interna de AXA Colpatria dentro de la actuación in situ

En respuesta a los requerimientos adelantados por esta superintendencia, el 3 de agosto de 2022 AXA Colpatria remitió el archivo “Respuesta Auditoría Interna REQ 2022137997-000-000 SOAT vf2_20220803” suscrito en la misma fecha²⁷, en el cual informó como conclusión, lo siguiente:

⁴ Identificadas con los números 1361665692620571035, 1361665691378585498, 1361665699180088319, 1361665694374413344, 1361665698812107148, 1361666192373654557, 1361666627293194448, 1361666628926226822, 136166690581495598, 1361666393985844672, 1361667595102588965,



1. REPORTE AUDITORÍA INTERNA CUMPLIMIENTO PLANES DE ACCIÓN

1.1 Conclusión

De acuerdo con las validaciones realizadas por parte de Auditoría Interna de AXA COLPATRIA, la Organización mantiene un control generalmente efectivo sobre el cumplimiento de la regulación local con respecto los procesos de cotización y expedición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, sin embargo, se advierte la implementación de controles restrictivos debido a la alta incidencia de fraudes en algunas zonas del país.

Auditoría Interna realiza monitoreo y reporte al Comité de Auditoría y a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) de manera periódica.

Como puede observarse en el informe de auditoría interna remitido por AXA Colpatria radicado con el número 2022137997-006-000, la aseguradora implementó controles restrictivos en determinadas zonas del país, debido a la alta incidencia de fraudes, tales como restricciones en el proceso de cotización, incluyendo un paso de validación de controles de venta bajo el criterio de “Ciudad restringida”, alimentado por una tabla parametrizada de municipios.

Cabe señalar que la auditoría interna de AXA COLPATRIA, en reporte del 30 de septiembre de 2022, informó a esta superintendencia que las restricciones en los procesos de cotización y expedición del SOAT por municipios con altos índices de fraude, ya no se aplican desde el 2 de agosto de 2022 en el aplicativo Transfiriendo, utilizado por la aseguradora para la expedición del SOAT. La conclusión remitida por la auditoría interna se observa a continuación:

1. REPORTE AUDITORÍA INTERNA CUMPLIMIENTO PLANES DE ACCIÓN

1.1 Conclusión

De acuerdo con las validaciones realizadas por parte de Auditoría Interna de AXA COLPATRIA, los controles restrictivos en el aplicativo Transfiriendo en los procesos de cotización y expedición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT en municipios con alta incidencia de fraudes, no se han aplicado después del 2 de agosto, según se constató el 7 de septiembre de 2022 en la visita In situ realizada para la validación del código fuente del aplicativo administrado por este proveedor para la expedición del SOAT, por lo tanto no se observan restricciones para la emisión de SOAT de acuerdo con las validaciones realizadas.

Auditoría Interna realiza monitoreo y reporte al Comité de Auditoría y a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) de manera periódica.

III NORMAS APLICABLES

3.1. Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993)

De conformidad con la disposición contenida en el artículo 191 de la citada disposición, *“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 1o. del presente estatuto estarán obligadas a otorgar este seguro.”

3.2. Ley 2161 de 2021

De conformidad con el artículo 9º de la mencionada ley *“Las compañías de seguros que tienen autorizado el ramo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) tienen la obligación de expedir en todo el país, la póliza para el vehículo que lo requiera, de no hacerlo la Superintendencia Financiera de Colombia, investigará y sancionará a las compañías de seguros autorizadas que no expidan el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)”*.

3.3. Circular Externa 029 de 2014, Parte II, Título IV, Capítulo II, Subnumeral 3.1.1.

“3.1.1. Obligatoriedad de la expedición de pólizas

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. En el evento en que se expida la póliza electrónicamente, las entidades aseguradoras deben tomar medidas para cumplir lo establecido en el Capítulo 47, Título 2, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, respecto de la firma electrónica.

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 art. 209 del EOSF.

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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

3.1.1.2. La exhibición de la licencia de tránsito.

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

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

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

3.4. Resolución 0004170 de 2016 del Ministerio de Transporte

“Artículo 2. Procedimiento para la expedición de la Póliza. Para efectos de llevar a cabo la expedición de la póliza de seguro obligatorio de accidentes de tránsito del SOAT y garantizar su consulta, la entidad aseguradora deberá:

a) *Consultar en el Registro Único Nacional de Tránsito -RUNT- los datos del vehículo a través de la placa o del VIN y expedir la póliza del seguro con base en la información allí registrada.*

En caso que el vehículo no esté registrado en el RUNT, la entidad aseguradora expedirá la póliza, registrando los datos del vehículo asegurado que aparecen en la Licencia de Tránsito.

La expedición del SOAT es obligatoria para todos los vehículos, incluyendo los vehículos eléctricos.

b) *Una vez expedida la póliza, la entidad aseguradora registrará en el RUNT los datos propios de la póliza asociados al vehículo asegurado.*

c) *La compañía aseguradora deberá entregar la póliza al tomador, la cual podrá ser física o electrónica, previo pago de la prima, excepto cuando se encuentre a cargo de entidades de derecho público.*

En el evento que se entregue una póliza electrónica, la firma del asegurador deberá cumplir con las características y atributos de la firma electrónica o digital de que trata el Capítulo 47, Título 2, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1074 de 2015.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Parágrafo 1. En todo caso, el tomador deberá verificar que la información contenida en la póliza, coincida con la información de la licencia de tránsito; de encontrar inconsistencias, deberá informar al organismo de tránsito donde se encuentre matriculado, para que realice las correcciones pertinentes”.

3.5. Literales c) y l) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con los literales a), b) y c) del artículo 3 del mismo cuerpo normativo.

El presupuesto descrito en los literales c y l del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, establece que las entidades vigiladas deberán:

“c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado (...)

l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros”.

Por su parte, el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 establece los principios que deben regir las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, señalando en sus literales a), b) y c) lo siguiente:

“a) Debida Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

b) Libertad de elección. Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas. (...)

3.6. Circular Externa 029 de 2014, Parte I, Título III, Capítulo II, numeral 1.1.1.1 y 1.1.1.2 (CBJ)

“1.1.1.1. Principio de trato justo: En desarrollo de este principio las entidades vigiladas deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:

1.1.1.1.1. Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros. 1.1.1.1.2. Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto”.

IV PRUEBAS

4.1 Informe de cumplimiento radicado con el número 2023027788-001-000 del 27 de marzo de 2023.

4.2. Peticiones

- Petición 2022072109 del 5 de abril de 2022
- Petición 2022109308 del 25 de mayo de 2022
- Petición 2022128341 del 22 de junio de 2022
- Petición 2022168845 del 4 de octubre de 2022
- Petición 2022147194 del 4 de agosto de 2022
- Petición 2022136363 del 9 de julio de 2022
- Petición 2022131368 del 28 de junio de 202
- Petición 2022172265 del 11 de octubre de 2022
- Petición 2022174326 del 18 de octubre de 2022

4.3. Quejas

Radicados del aplicativo Smartsupervision de la SFC:

- 1361665692620571035
- 1361665691378585498
- 1361665699180088319
- 1361665694374413344
- 1361665698812107148
- 1361666192373654557



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 1361666627293194448
- 1361666628926226822
- 136166690581495598
- 1361666393985844672
- 1361667595102588965

4.4. Actuaciones adicionales

- 2022137997-000-000
- 2022137997-002-000
- 2022137997-003-000
- 2022137997-006-000
- 2022137997-008-000
- 2022137997-018-000
- 2022174518-000-000
- 2022179466-106-000

4.5. Ejercicio de Supervisión Cali

- Oficio 2022179466-002-000 del 31 de octubre de 2022
- Oficio 2022179466-003-000 del 31 de octubre de 2022
- Oficio 2022147194-015-000 del 2 de septiembre de 2022
- Comunicación 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022
- Oficio 2022180707-008-000 del 2 de noviembre de 2022
- Comunicación 2022180707-025-000 del 3 de noviembre de 2022
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatria_Visita_Cali/
Edigzon Jimenez
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatria_Visita_Cali/
Javier Hoyos.
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatria_Visita_Cali/
Ramon Gomez.
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatria_Visita_Cali/
Yuliana Santos.
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatria_Visita_Cali/
20221101_144750000_iOS.MOV.
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatria_Visita_Cali/
20221101_124549000_iOS.MOV.
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatria_Visita_Cali//
20221101_123539000_iOS.MOV.
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatria_Visita_Cali/
20221101_125841000_iOS.MOV.
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatria_Visita_Cali/
20221101_135328000_iOS.MOV.
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatria_Visita_Cali/
20221101_140617000_iOS.MOV.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  Superfinanciera

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



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/Acta/Acta AXA_completa.
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/Funcionarios/Acta – Enc. Seguridad Axa Colpatría.
- Radicado 2022179466-085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/Funcionarios/Acta – Profesional Integral Axa Colpatría.
- Radicado 2022179466-085-000/XA_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/Funcionarios/Acta – Gerente Sucursal Axa Colpatría.
- Radicado 2022179466--085-000/AXA_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/Correo_Producción/RE Visita a nuestras Instalaciones AXA Colpatría Cali.

4.6. Ejercicio de Supervisión Cartagena

- Oficio 2022179466-022-000 del 4 de noviembre de 2022.
- Oficio 2022179466-030-000 del 8 de noviembre de 2022.
- Oficio 2022147194-015-000 del 2 de septiembre de 2022.
- Comunicación 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022.
- Oficio 2022180707-008-000 del 2 de noviembre de 2022.
- Comunicación 2022180707-025-000 del 3 de noviembre de 2022.
- Radicado 2022179466-079-000/AXA COLPATRIA CARTAGENA/ ENTREVISTA CESAR CORREA.
- Radicado 2022179466-079-000/AXA COLPATRIA CARTAGENA/RE Confirmación local AON Risk.
- Radicado 2022179466-079-000/AXA COLPATRIA CARTAGENA/ACTA DE INSPECCION.
- Radicado 2022179466-079-000/AXA COLPATRIA CARTAGENA/VERSION LIBRE GTE SUCURSAL.

V. CONSIDERACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

El numeral 1 del artículo 192 del EOSF, en concordancia con el numeral 1 del artículo 196 del mismo estatuto, impone a las entidades aseguradoras que cuentan con autorización para operar el seguro obligatorio de accidentes de tránsito, SOAT la obligación de otorgarlo, sin excepción ni distinción en relación con el tipo de vehículo. En tal virtud, el mandato imperativo de la ley impide que las aseguradoras puedan abstenerse de otorgar el seguro obligatorio de accidentes de tránsito, escoger al tomador o el tipo de vehículo automotor o imponer restricción alguna o limitación para su pago que impida al tomador su contratación.

En este sentido, resulta preciso señalar que se trata de un seguro que cumple una función social tal como lo advierte el numeral 2 del artículo 192 del EOSF en los siguientes términos:

“Función social del seguro. El seguro obligatorio de daños corporales que se causen en accidentes de tránsito tiene los siguientes objetivos:

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  Superfinanciera

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



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- a. *Cubrir la muerte o los daños corporales físicos causados a las personas; los gastos que se deban sufragar por atención médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria, incapacidad permanente; los gastos funerarios y los ocasionados por el transporte de las víctimas a las entidades del sector salud;*
- b. *La atención de todas las víctimas de los accidentes de tránsito, incluso las de causados por vehículos automotores no asegurados o no identificados, comprendiendo al conductor del vehículo respectivo;*
- c. *Contribuir al fortalecimiento de la infraestructura de urgencias del sistema nacional de salud, y*
- d. *La profundización y difusión del seguro mediante la operación del sistema de seguro obligatorio de accidentes de tránsito por entidades aseguradoras que atiendan de manera responsable y oportuna sus obligaciones.”*

En armonía con lo dispuesto por el numeral precitado y lo establecido por la Ley 100 de 1993 la Corte Constitucional en Sentencia T-105 de 1996, señaló que este seguro tiene el carácter de servicio público y hace parte del Sistema de Seguridad Social. Veamos:

“Sobre el particular cabe señalar, que la Ley 33 de 1986 y los Decretos reglamentarios Nos. 1032 de 1991, 2878 de 1991, 663 de 1993 y 1813 de 1994, le dieron vida jurídica al Seguro obligatorio de Accidentes de Tránsito, dotándolo del carácter de seguro de accidentes personales.

“El artículo 1o. del Decreto 1032 de 1991 señala al respecto:

*‘ART. 1° -**Obligatoriedad.** 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’.*

*“El mismo ordenamiento legal describe en su artículo 5o. **la función social que cumple el seguro obligatorio**, y señala entre sus objetivos: la atención de todas las víctimas de accidentes de tránsito (cubriendo la muerte y los daños corporales físicos causados a las personas), el fortalecimiento del sistema nacional de salud y la profundización y difusión del seguro, a través de la operación del sistema de "seguro obligatorio de accidentes de tránsito" por entidades aseguradoras que cumplan de manera responsable y oportuna sus obligaciones. Regula igualmente en su artículo 3o., lo referente a las compañías aseguradoras que se encuentran aptas para ofrecer y comercializar este seguro, y faculta a la Superintendencia Bancaria para autorizar y vigilar el desarrollo de su ejercicio, de conformidad con los requisitos estipulados en la propia ley.*



“La Ley de Seguridad Social -Ley 100 de 1993-, que promueve el sistema de seguridad social integral y cuyo objetivo es garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para lograr la calidad de vida acorde con la dignidad humana, a través de la protección de las contingencias que la afecten (art. 1o.), también se refiere al tema y dispone en su artículo 244, el funcionamiento del seguro obligatorio de accidentes de tránsito, estableciendo de manera clara la existencia de una legislación específica sobre la materia, que compromete el interés general y propende por la defensa de los derechos fundamentales a la salud y a la vida de los habitantes del territorio nacional en forma regular y continua.

*El artículo 4o. de la misma ley, dispone, que “la Seguridad Social es un servicio público obligatorio, cuya dirección, coordinación y control está a cargo del Estado y que será prestado por las entidades públicas o privadas en los términos y condiciones establecidos en la presente ley”. **El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, forma parte integral de ésta ley y por tanto también hace parte del actual sistema de Seguridad Social, cuya situación interesa de manera esencial al Estado, hasta el punto que se encuentran en la administración pública al mismo nivel que la propia justicia, la educación y otros servicios determinados por la Constitución y la ley”** (negritas son nuestras).*

“Las anteriores afirmaciones y el mismo contenido de la Ley de seguridad social, que en su ordenamiento reglamenta el funcionamiento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, encuentran pleno respaldo en el artículo 48 de la Constitución Política que define a la Seguridad Social como un servicio público de carácter obligatorio, y en el artículo 49 del mismo ordenamiento que igualmente dispone la atención de la salud como un servicio público a cargo del Estado, cuyo acceso en relación con los servicios de promoción, protección y recuperación de la misma se garantiza a todas las personas.

“Sobre el particular señalan los artículos 48 y 49 del Estatuto Superior lo siguiente:

“ARTÍCULO 48. La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley.

“Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social.

“El Estado con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la Seguridad Social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la Ley.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

"La seguridad Social podrá ser prestada por entidades públicas, privadas, de conformidad con la Ley. (...)" (negritas fuera de texto)

"Artículo 49. La atención a la Salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

"Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes..." (negritas fuera de texto corresponden al fallo).

"Es claro entonces, que el seguro obligatorio de accidentes de tránsito, obedece a un régimen impositivo del Estado que compromete, como ya se anotó, el interés general y busca de manera continua y regular satisfacer necesidades de orden social y colectivo -protección de los derechos a la vida y la salud-, en procura de un adecuado y eficiente sistema de seguridad social que propenda por un mejor modo de vida. Queda así establecido, que la actividad aseguradora, frente al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, cumple con gran parte de los elementos básicos que la Constitución, la ley, la doctrina y la jurisprudencia han identificado como requisitos para que los particulares colaboren en la prestación de los servicios públicos"⁵. (Negrilla ajena al texto original)

Bajo el contexto normativo expuesto, esta Superintendencia ha impartido instrucciones a las entidades aseguradoras autorizadas para la explotación del ramo del SOAT, sobre su obligación para expedir el seguro sin excepción alguna, a riesgo de incurrir en una práctica ilegal que 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 art. 209 del EOSF, instrucciones incorporadas actualmente en el subnumeral 3.1.1. Capítulo II, Título IV, Parte II de la Circular Externa 029 de 2014, Básica Jurídica.

En este orden, bajo el marco legal que regula el SOAT resulta claro que a las entidades aseguradoras autorizadas para su explotación no se les otorga margen de discrecionalidad alguna que las faculte para negar, dilatar o condicionar su expedición.

Esta obligación a cargo de las aseguradoras de expedir el SOAT se reitera por el artículo 9 de la Ley 2161 de 2021 precisando su alcance al señalar que la misma se debe cumplir en todo el país para el vehículo que requiera el seguro, lo cual implica que la expedición del SOAT se debe garantizar por las entidades aseguradoras en cualquier parte del territorio nacional y que el consumidor financiero desde cualquier sitio debe tener la posibilidad de escoger entre las aseguradoras autorizadas para

⁵ Expediente No. T-83.875, magistrado ponente Dr. Vladimiro Mesa Naranjo.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

el ramo en comento para obtener el seguro, sin necesidad de desplazarse a otra ciudad para intentar su expedición.

Complementando lo mencionado, deben tenerse cuenta las citas y referencias previamente hechas en este acto administrativo respecto de los literales c) y l) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con los literales a), b) y c) del artículo 3 del mismo cuerpo normativo y el subnumeral 1.1.1.1 del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica, como marco de referencia legal al cual debe ajustarse la aseguradora para garantizar, entre otras, el acceso expedito, oportuno y sin limitaciones al producto financiero SOAT de acuerdo a la oferta realizada por la compañía y el suministro a los consumidores financieros de información clara, veraz y oportuna sobre el mismo en un entorno de debida atención, trato justo y respeto que satisfaga las necesidades del consumidor financiero.

En el caso que nos ocupa, esta superintendencia se pronunciará siguiendo la estructura conforme se señaló en el aparte de hechos.

- En relación con las actividades In Situ:

Las comisiones de visita que se destinaron por parte de esta superintendencia para adelantar las actividades in situ a las diferentes zonas del país, lograron evidenciar y corroborar las situaciones y conductas recurrentes relacionadas con la no expedición, limitación o condicionamiento en el proceso de contratación de las pólizas SOAT. Fue así como, bajo la figura de cliente incógnito que se manejó en desarrollo de dichas visitas, los funcionarios de esta superintendencia lograron comprobar las condiciones particulares relacionadas con la no expedición del seguro por parte de AXA Colpatria, las fallas en el sistema, las negativas cuando se trataba de pagar la prima del seguro con diferentes medios de pago, la asignación de turnos para lograr adquirir el seguro, la exigencia de ser el propietario del automotor y a su vez, ser el titular del medio de pago con el que se iba a adquirir el seguro, desconociendo así preceptos generales del contrato de seguro como aquel contenido en el artículo 1042 del Código de Comercio Colombiano.

En efecto, la mencionada disposición permite que *“Salvo estipulación en contrario, el seguro por cuenta valdrá como seguro a favor del tomador hasta concurrencia del interés que tenga en el contrato y, en lo demás, con la misma limitación como estipulación en provecho de tercero”*. En tal sentido, al negarse la expedición del seguro a una persona que no sea la propietaria del vehículo, no obstante demostrar mediante los documentos correspondientes que puede acceder al producto requerido sin restricción alguna, permite evidenciar una posible restricción a los consumidores financieros la posibilidad de obtener la prestación del servicio en los términos establecidos en el precepto descrito.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Es importante precisar que nuestro estatuto mercantil establece no sólo la posibilidad de adquirir el “seguro por cuenta”, sino también las obligaciones generadas a partir del mismo, señalando en el artículo 1043 que “*En todo tiempo, el tercero podrá tomar a su cargo el cumplimiento de las obligaciones que la ley o el contrato imponen al tomador si éste lo rehuyere, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar por mora imputable al tomador*”.

- En relación con las peticiones, las quejas y el trato justo al consumidor financiero:

Al respecto, resulta importante indicar que, conforme la información que se obtuvo a partir de las peticiones e inconformidades, se encuentra una clara coincidencia con las situaciones y conductas ya descritas que fueron detectadas en desarrollo de los ejercicios de supervisión in situ adelantados por esta Autoridad, toda vez que los hechos constitutivos de dichas quejas, peticiones y/o inconformidades, redundan en la no expedición del SOAT, la exigencia de requisitos adicionales, la limitación en las formas de pago y la negación injustificada de la venta del seguro entre las ya mencionadas.

Así mismo, los consumidores financieros allegaron imágenes de pantalla y relatos donde se evidenció la problemática en el uso y atención en los canales dispuestos por la aseguradora, así como las circunstancias previamente referenciadas, que igualmente fueron mencionadas por los empleados de la aseguradora entrevistados dentro del ejercicio in situ, tal y como se advierte en el informe de cumplimiento.

Las anteriores conductas podrían resultar contrarias a los presupuestos establecidos en los literales c) y l) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con los literales a), b) y c) del artículo 3 del mismo cuerpo normativo, pues no se suministra a los consumidores financieros, información clara, veraz y oportuna sobre la venta del SOAT, ni se presta una atención eficiente y oportuna que satisfaga sus necesidades, según la oferta realizada por la compañía de seguros AXA Colpatria a través de sus distintos canales, así como el Principio de Trato Justo a los consumidores financieros, establecido en el subnumeral 1.1.1.1 del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014).

VI CALIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA

Por lo anterior, es dable concluir que, con fundamento en las conductas descritas a lo largo del presente acto administrativo, la aseguradora a su cargo eventualmente no ha atendido los presupuestos contenidos en el inciso segundo del artículo 192 del EOSF, el artículo 9 de la Ley 2161 de 2021 y las instrucciones impartidas por esta superintendencia en el subnumeral 3.1.1. Capítulo II, Título IV, Parte II de la Circular Básica Jurídica, así como lo dispuesto en los literales c) y l) del artículo 7



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con los literales a), b) y c) del artículo 3 del mismo cuerpo normativo y el Principio de Trato Justo establecido en el subnumeral 1.1.1.1 del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular Externa 029 de 2014.

Así pues, sin perjuicio de cualquier otra actuación que esta superintendencia estime pertinente, las Delegaturas para Seguros y para el Consumidor Financiero proceden a impartir la siguiente orden administrativa.

VII ORDEN ADMINISTRATIVA

Teniendo en cuenta las facultades citadas al inicio del presente oficio, la Superintendente Delegada para Seguros y la Superintendente Delegada para el Consumidor Financiero ORDENAN a AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

Adoptar de manera inmediata las medidas que permitan garantizar la expedición oportuna y expedita a los consumidores financieros del seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT), estableciendo para ello lo siguiente:

1. Suspender de manera inmediata la práctica ilegal consistente en la no expedición del seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT establecida por esta superintendencia.
2. Impartir instrucciones a todas las oficinas, sucursales y agencias de la aseguradora e intermediarios de seguros y corresponsales autorizados para el ofrecimiento del SOAT, en relación con la estricta observancia de las disposiciones que imponen la obligatoria expedición del seguro obligatorio de accidentes de tránsito sin restricción alguna al tipo de vehículo a asegurar, garantizando una atención oportuna y diligente, con personal idóneo, suministrando a los consumidores financieros información clara, completa y oportuna sobre el procedimiento para el expedición del mencionado seguro, así como de los horarios de atención, con estricto cumplimiento de los mismos.
3. Establecer los mecanismos que permitan garantizar en forma permanente el ofrecimiento y venta expedita y oportuna del seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT) a través de la plataforma tecnológica dispuesta por la aseguradora para su expedición en línea, procediendo a prevenir, identificar y solucionar los inconvenientes que puedan generar restricciones, demoras o bloqueos en el sistema de expedición del SOAT.
4. En la medida en que la aseguradora tiene habilitado su canal de internet para la comercialización de algunos de sus productos, debe disponer en su página web de un enlace para la expedición en línea del SOAT a las personas que lo soliciten desde cualquier parte del territorio nacional, canales y mecanismos de atención para atender cualquier inquietud o inconveniente del consumidor financiero y permitirle,



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

previa autorización, recoger sus datos personales para contactarlo y proceder a la expedición del seguro.

5. Informar a los consumidores financieros en los términos de lo establecido en el numeral 3 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular 029 de 2014, Básica Jurídica, cuando se presente un evento que impida por una hora o más la realización de la operación de adquisición del seguro obligatorio de accidentes de tránsito, indicando el canal alternativo a través del cual los consumidores financieros puedan continuar realizando la compra del seguro, la fecha y hora estimada en que se restablecerá la prestación del servicio por el canal de internet y en general toda la información que se considere relevante para orientar al consumidor financiero durante el tiempo en que se presente la interrupción.

6. Proceder conforme a las instrucciones impartidas en el subnumeral 3.5.1 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular 029 de 2014, Básica Jurídica, en los eventos en que se realicen modificaciones y/o actualizaciones técnicas o tecnológicas que por su relevancia puedan generar una interrupción en la prestación del servicio y afectar la expedición del seguro obligatorio de accidentes de tránsito.

7. Para fines de lo establecido por el parágrafo del artículo 7 de la Ley 2161 de 2021, la aseguradora deberá dejar constancia de todas las operaciones relacionadas con la expedición del seguro obligatorio de accidentes de tránsito realizadas a través de los distintos canales dispuestos para tal efecto. En el mismo sentido, respecto de aquellas realizadas a través del canal de internet, sea que resulten fallidas o exitosas, la cual debe contener por lo menos fecha, hora, dirección IP desde la cual se efectuó la operación, y datos del consumidor financiero; si es por dispositivo móvil el número desde el cual se hizo la conexión, fecha, hora y número de la operación y/o póliza y datos del consumidor financiero; en los casos en que la expedición se resuelva se dentro del término previsto en el numeral 5 de la presente orden deberá indicarse fecha de la llamada, identificación del funcionario de la aseguradora o intermediario de seguros que la realizó, número telefónico, clase de vehículo, número y fecha de expedición de la póliza respectiva.

8. Dejar a disposición de los consumidores financieros, de manera permanente, en la página web de la entidad, la información de los canales y horarios a través de los cuales se puede adquirir el SOAT. Dicha información deberá detallarse para cada uno de los departamentos del territorio nacional, señalando las direcciones de puntos físicos, de la página web y el teléfono de contacto donde se puede adquirir el SOAT.

9. Disponer cada trimestre de la práctica de auditorías internas con reporte de resultados a la administración, al Defensor del Consumidor Financiero y a la Junta Directiva de la sociedad sobre la expedición del seguro obligatorio de accidentes de



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

tránsito en todos los departamentos del territorio nacional, las cuales deberán estar a disposición de esta superintendencia cuando lo solicite.

10. Dentro del plazo que se concede en el siguiente numeral, remitir a esta Superintendencia el Plan de Acción por medio del cual la aseguradora garantizará el cumplimiento integral de la presente orden administrativa. Este Plan de Acción deberá contener como mínimo la designación de los responsables encargados de su cumplimiento, los cronogramas de ejecución, los entregables correspondientes, los indicadores de efectividad y controles para su cumplimiento.

VI PLAZO

Para el cumplimiento de las órdenes contenidas en este oficio, la entidad cuenta con diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de ejecutoria de este acto administrativo.

VII SEGUIMIENTO

La Auditoría Interna de la aseguradora deberá hacer seguimiento al cumplimiento de las órdenes administrativas impartidas mediante el presente oficio y presentar hasta nueva instrucción, un informe a esta Superintendencia dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes.

Dicho informe deberá hacer referencia a la efectividad de las actividades realizadas por la aseguradora para garantizar el cumplimiento de las órdenes impartidas, así como indicar el impacto de los ajustes efectuados.

VIII INFORME A LA JUNTA DIRECTIVA

En los términos del numeral 3 del artículo 74 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, se solicita dar lectura del presente oficio en la próxima sesión de Junta Directiva, de lo cual se dejará constancia en el acta respectiva, remitiendo copia de la misma a la Delegatura para Seguros, dentro de los diez (10) días siguientes a la realización de dicha sesión.

IX RECURSO

La orden impartida en este oficio es un acto administrativo de carácter particular. Por lo tanto, contra la misma procede el recurso de reposición en los términos establecidos en el primer inciso del artículo 335 del EOSF.

El recurso de reposición deberá interponerse ante esta Delegatura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación personal de esta decisión, conforme lo dispone el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Adicionalmente, procede mencionar que el expediente estará a su disposición en la

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  Superfinanciera

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



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Dirección Legal de Seguros de la Superintendencia Financiera, ubicada en la Calle 7 No. 4-49, Piso dos (2), Zona B en el horario de atención al público establecido por la entidad, a efectos de que realizar las consultas que requiera sobre el mismo.

Es de advertir que las consultas al expediente sólo podrán ser realizadas por el Representante Legal de la entidad investigada o por su apoderado.

Cordialmente,



MARÍA FERNANDA TENJO FANDIÑO

Superintendente Delegada para el Consumidor Financiero
Delegatura para el Consumidor Financiero



LUZ ELVIRA MORENO DUEÑAS

330000-DELEGADA PARA SEGUROS

330000-DELEGATURA PARA SEGUROS

Copia a:

Elaboró:

LUZ STELLA AGUILERA MORALES

Revisó y aprobó:

LUZ ELVIRA MORENO DUEÑAS

