

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2023041462-011-000

Fecha: 2023-07-07 09:33 Sec. día 326

Anexos: No

Trámite: 122-Actuación administrativa- ordenes

Tipo doc.: 31-31 REMISION DE INFORMACION

Remitente: 330000-330000-DELEGATURA PARA SEGUROS

Destinatario: 13 - 6-AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

Doctora

PAULA MARCELA MORENO

Representante Legal

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

Carrera 7 No. 24-89 Pisos 4 y 7 (Torre Colpatría)

Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2023041462-011-000

Trámite : 122 Actuación administrativa- ordenes

Actividad : 31 31 REMISION DE INFORMACION

Anexos :

Respetada doctora:

Nos referimos a su comunicación radicada bajo el número 2023041462-007-000 del 08 de mayo del año 2023, mediante la cual la doctora PAULA MARCELA MORENO MOYA en su calidad de representante legal de AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., (en adelante AXA Colpatría, la Compañía y/o la Aseguradora), interpuso recurso de reposición en contra de la orden proferida por la Delegatura para Seguros y la Delegatura para el Consumidor Financiero, mediante el oficio radicado bajo el número 2023041462-000-000 del 19 de abril de 2023.

Con el propósito de adelantar el trámite del recurso de reposición interpuesto por la Aseguradora, conforme a lo establecido en la Parte Primera, Título III, Capítulo VI del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), las mencionadas Delegaturas, de conformidad con sus facultades legales, dentro del trámite descrito por el artículo 79 del CPACA, se permite realizar las siguientes consideraciones sobre el particular:

I. ANTECEDENTES

1. Orden administrativa

Mediante oficio número 2023041462-000-000 del 19 de abril de 2023, esta entidad en ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 7 del artículo 11.2.1.4.33 y los numerales 1 y 8 del artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3° del Decreto 2399 de 2019, en concordancia con lo previsto en el literal a), numeral 5 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (en adelante “EOSF”), ordenó a AXA COLPATRIA:

“(…)



@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

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, 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*



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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 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”.*

2. Procedencia del recurso

En primer término, resulta procedente señalar que la notificación de la orden administrativa se realizó mediante notificación electrónica a través del oficio radicado bajo el número 2023041462-002-000 del 21 de abril de 2023, entregado en la misma fecha, según certificado expedido por la empresa Servicios Postales Nacionales S.A.S.¹, radicado bajo el número 2023041462-003-000, entendiéndose notificado el 21 de abril de 2023, de conformidad con el artículo 56 del CPACA.

Por lo anterior, estando dentro del término establecido por el artículo 76 del CPACA², el 8 de mayo de 2023, la Aseguradora presentó escrito de recurso de reposición, el cual cumple con las condiciones y requisitos de procedibilidad de que trata el artículo 77 de la misma disposición.

3. Argumentos del recurrente

Con el fin de abordar los argumentos de la Aseguradora, esta Superintendencia se permite transcribir algunos apartes de lo expuesto en el escrito de recurso, a continuación:

“(…)

1. La Ley 2161 de 2021 y su incidencia en la comercialización del SOAT por parte de AXA COLPATRIA.

Es procedente llamar la atención del Despacho acerca de los cambios en la comercialización del SOAT que se produjeron durante el año 2022, en particular en el segundo semestre.

¹ Radicado 2023041462-005-000.

² El artículo 76 del CPACA establece un término de diez días hábiles para la presentación del recurso de reposición. Teniendo en cuenta que la orden administrativa fue notificada el 21 de abril de 2023, el término para presentar el recurso culminó el 8 de mayo de 2023.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En efecto, como es sabido por parte de la SFC, la reducción de comisiones ordenada por la Ley 2161 de 2021 respecto del SOAT, hizo que para los intermediarios su comercialización no fuese de interés. La situación descrita no sólo se presentó en AXA COLPATRIA, sino también en las compañías que operan en el mercado. AXA COLPATRIA informó a la SFC sobre las afectaciones de la Ley 2161 y su consecuencia en las relaciones contractuales, mediante la respuesta al requerimiento No. 2022180707-032-000 del 4 de noviembre de 2022.

Otro aspecto importante es que el mayor volumen de pólizas en el mercado se expedía por parte del canal intermediarios, lo que significa que cuando éste deja de comercializar se genera una enorme presión frente a los demás canales habilitados por las distintas compañías del sector asegurador.

La circunstancia descrita tuvo como efecto un pico o periodo de coyuntura, en particular en el último trimestre del año 2022, momento en el cual se presentaron las congestiones en las oficinas de las aseguradoras y aumentaron las quejas de los consumidores que estaban acostumbrados a adquirir el SOAT en los múltiples puntos que operaban los intermediarios de seguros.

2. AXA COLPATRIA decidió no continuar con el canal de SOAT por internet por razones de fraude y suplantación de marca.

Sea lo primero destacar que, AXA COLPATRIA en la actualidad no comercializa ningún producto por medios digitales a través de su página web.

La comercialización del SOAT a través del canal digital fue un piloto de la compañía, el cual fue habilitado en septiembre de 2021, luego de que así se informará a la SFC el 11 de agosto de 2021.

En efecto, luego de que AXA COLPATRIA informara a la SFC sobre la proyección que tenía para iniciar la comercialización de SOAT a través de la implementación de una landing page en su dominio www.axacolpatria.co, la SFC bajo radicado 2021179725-002-000 del 9 de septiembre de 2021 señaló que, luego de revisar la documentación enviada de acuerdo con lo estipulado en el numeral 2.3.4.10. de la Parte I, Título II, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, no tenía objeción alguna desde el punto de vista operativo para que AXA COLPATRIA continuara con la implementación del nuevo canal. A su vez, instó a la compañía para que continuara implementando las mejores prácticas, desde el punto de vista operacional y tecnológico, para el fortalecimiento de una cultura basada en el autocontrol.

Justamente atendiendo a la cultura del autocontrol y de mejores prácticas, AXA COLPATRIA evidenció la materialización de riesgos de fraude en los medios de pago y de suplantación de la marca de la compañía. En efecto, a pesar de los controles adoptados, se configuró el riesgo de fraude en medios de pago a través de tarjetas hurtadas o clonadas. A este respecto se registraron 597 casos de fraude que han generado pérdidas a la compañía por \$446.000.000.

Asimismo, en cuanto al riesgo de suplantación, se detectaron varios sitios web fraudulentos que ofrecían el SOAT de AXA COLPATRIA, en relación con lo cual se llevaron a cabo campañas de información a los clientes.

A pesar de los controles y seguridades establecidas, éstas no resultaron eficientes, razón por la cual la Junta Directiva en sesión del 18 de octubre de 2022 decidió el cierre del canal digital para comercializar el SOAT, decisión que fue puesta en conocimiento de la SFC mediante

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

comunicación del 18 de octubre de 2022 dirigida al Dr. Harold Martínez Jaramillo, Director de Seguros Dos de la SFC.

Vale la pena mencionar que, el volumen de la venta de SOAT por el canal digital propio de AXA COLPATRIA representó un aproximado de 1,4% en 2021 y un 6,3% en 2022 de las ventas totales de la compañía, siendo esto una cifra marginal:

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dic
2021										3	153	1.508
2022	2.724	1.480	2.225	2.558	2.860	3.724	4.096	914	3.000			
% Part 21										0,00%	0,40%	3,50%
% Part 22	6,60%	3,20%	6,10%	6,40%	8,40%	8,40%	8,20%	2,10%	6,00%			

Se destaca que además de la venta directa realizada por AXA COLPATRIA a través del canal digital, la agencia de seguros GRUPO R5 LTDA, con quien se tenía contrato de intermediación de seguros, mediante su propia plataforma comercializaba aproximadamente el 83% de las ventas de SOAT de AXA COLPATRIA. El contrato entre AXA COLPATRIA y el citado intermediario se terminó con efectos a partir del 5 de octubre de 2022, luego de que se realizaran infructuosas sesiones de negociación respecto de la comisión, bajo las premisas de la Ley 2161 de 2021.

3. AXA COLPATRIA comercializa el SOAT a través de su red de oficinas propias

AXA COLPATRIA tiene habilitada la comercialización de expedición del SOAT a través de su red propia de oficinas, a las cuales ha instruido acerca de la obligatoriedad de la expedición, sin que puedan aplicarse restricciones derivadas del tipo de vehículo o del territorio.

Durante la época en que la comercialización se concentraba en los intermediarios, las oficinas de AXA COLPATRIA no registraban presencia de los consumidores financieros orientada a adquirir SOAT.

Dados los cambios en el mercado, se presentó un incremento de frecuencia de personas en la red de oficinas propias de la aseguradora., señalando el número de pólizas emitidas a través de las oficinas previas durante el año 2022, destacando que en el último trimestre “el número de pólizas emitidas de forma directa en las oficinas de la compañía se multiplica por diez frente al volumen de pólizas que se emitían en los meses anteriores”, particularmente la participación en la venta del seguro para motos, la cual supera el 50%.

Ahora bien, durante el primer trimestre del 2023, las oficinas propias de AXA COLPATRIA continúan atendiendo a los consumidores para la expedición de SOAT, periodo durante el cual se evidencia una disminución de las solicitudes de pólizas, lo cual se explica por el hecho de que los consumidores financieros encontraron en el mercado opciones para poder satisfacer esta necesidad”, evidenciándose el mayor porcentaje de vehículos asegurados corresponde a motos.

4. La situación particular de las oficinas de Cali y de Cartagena

La oficina de Cali no expidió pólizas de forma directa en los 5 primeros meses de 2022, ya que la demanda se atendía en su integridad por los demás canales. En los meses restantes el comportamiento se aprecia en el cuadro siguiente, en el cual se destaca el crecimiento de la venta directa y la participación mayoritaria de motos:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Ventas SOAT Sucursal Cali – 2022							
Unidades							
Clase	junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Motos	1	84	86	65	282	306	150
Autos Familiares		1	1	3	28	47	77
Otros			1	3	25	27	26
Camperos y Cam			1	4	12	21	24
Total	1	85	89	75	347	401	277

Una situación similar acontece con el primer trimestre de 2023, con una tendencia a la reducción de la demanda.

Ventas SOAT Sucursal Cali – 2023			
Unidades			
Clase	Enero	Febrero	marzo
Motos	142	147	279
Autos Familiares	66	62	81
Camperos y Camionetas	23	17	27
Otros	17	21	18
Total	248	247	405

En cuanto a la sucursal Cartagena, se registró una situación muy parecida, en la cual hasta el mes de agosto de 2022 no se realizaban ventas directas, las cuales empiezan a evidenciarse a partir del último trimestre:

Ventas SOAT Sucursal Cartagena – 2022						
Unidades						
Clase	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Motos		24	30	122	110	50
Autos Familiares				6	11	20
Camperos y Cam				7	12	12
Otros			1	4	8	6
Total		24	31	139	141	88

A continuación, el cuadro correspondiente al primer semestre de 2023:

Ventas SOAT Sucursal Cartagena – 2023			
Unidades			
Clase	Enero	Febrero	marzo
Motos	28	17	34
Autos Familiares	15	14	8
Camperos y Camionetas	10	8	9
Otros	6	6	3
Clase	59	45	54

5. AXA COLPATRIA no restringe la expedición de SOAT a motos u otros tipos de vehículos

AXA COLPATRIA no aplica ninguna restricción a la expedición de SOAT por tipo de vehículo.

En la prueba de recorrido del aplicativo de emisión realizada con ocasión de la visita híbrida se pudo constatar la ausencia de restricciones en esta materia.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Las cifras de expedición de pólizas por tipo de vehículo permiten evidenciar lo dicho anteriormente, en relación con el primer semestre de 2022:

Clase	Ventas SOAT 2022 TOTAL COMPAÑÍA (Unidades)					
	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22
Motos	65.028	73.568	61.871	54.098	58.175	72.521
Autos Familiares	32.111	29.962	22.257	16.407	20.089	30.112
Camperos y Cam	9.369	10.422	7.440	5.930	7.274	9.652
Otros	6.667	8.673	6.294	5.551	6.669	8.055
Total	113.175	122.625	97.862	81.986	92.207	120.340

El segundo semestre en ventas totales de la compañía registró las siguientes cifras:

Clase	Ventas SOAT 2022 TOTAL COMPAÑÍA (Unidades)					
	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Motos	82389	77778	84511	30526	7566	5762
Autos Familiares	35008	24957	27824	9906	2289	2405
Camperos y Cam	11602	8449	10170	4317	962	1544
Otros	9317	7137	10203	4898	1450	1503
Total	138316	118321	132708	49647	12267	11214

A continuación, mencionamos el porcentaje de participación de motos en 2022 de AXA COLPATRIA frente al mercado:

% participación Motos	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
MERCADO	44,8%	46,7%	46,2%	45,6%	42,4%	40,6%	42,0%	42,9%	40,0%	39,2%	37,8%	47,9%
AXA COLPATRIA	57,5%	60,0%	63,2%	66,0%	63,1%	60,3%	59,6%	65,7%	63,7%	61,5%	61,7%	51,4%

Nótese que AXA COLPATRIA tiene una participación de motos en su portafolio de vehículos asegurados mayor que la que tiene el mercado.

6. La idoneidad del aplicativo de emisión de pólizas de SOAT

El aplicativo que utiliza AXA COLPATRIA para la emisión de pólizas SOAT en sus canales presenciales es iSOAT, el cual está tercerizado con el proveedor Transfiriendo S.A. desde el 2008.

El proveedor garantiza alta disponibilidad del aplicativo en horario productivo y a la fecha, su funcionamiento es estable. No obstante, como cualquier herramienta tecnológica, existen eventos puntuales de no disponibilidad que, cuando se presentan activan los protocolos necesarios para su estabilización, como por ejemplo la asignación de equipo de trabajo de forma inmediata con el objetivo de lograr el menor tiempo de inactividad y afectar lo menos posible la expedición de pólizas de SOAT.

Debe destacarse que, la disponibilidad del aplicativo en los meses de enero a marzo de 2023 fue del 100% y, el único evento que se ha presentado generó lentitud e intermitencia en los servicios durante el día 21 de abril de 2023, por lo que, se activó el protocolo respectivo con el fin de atender el incidente, mitigar sus afectaciones y asegurar la operatividad.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

7. Según la Ley 2161 de 2021, la obligación de tomar el SOAT es del propietario, quien es el sujeto pasivo de la sanción en caso de omisión, razón por la cual por mandato legal el propietario debe ser el tomador de la póliza.

La Ley 2161 de 2021 introdujo una precisión fundamental en relación con la celebración del contrato del SOAT, por cuanto definió de manera inequívoca que sólo podrá ostentar la calidad de tomador de la póliza el propietario del vehículo.

Esta es una ley especial y posterior que prima sobre las normas generales previas relativas a las partes en el contrato de seguro y que impiden la aplicación de la figura del seguro por cuenta ajena.

En efecto, el artículo 10, literal a, dispone que corresponde al propietario velar porque los vehículos de su propiedad circulen con el SOAT:

“ARTÍCULO 10. MEDIDAS ANTIEVASIÓN. Los propietarios de los vehículos automotores deberán velar porque los vehículos de su propiedad circulen: a) Habiendo adquirido el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, (...) La violación de las anteriores obligaciones implicará la imposición de las sanciones previstas en el artículo 131 del Código Nacional de Tránsito modificado por la Ley 1383 de 2010 para dichos comportamientos, previo el cumplimiento estricto del procedimiento administrativo contravencional de tránsito”.

De manera complementaria el parágrafo 2 del artículo 2 de la misma ley ordena que en caso de cambio de propietario del vehículo se deberá proceder al cambio del tomador, lo cual ratifica que solamente el propietario puede ostentar la calidad de tomador:

‘PARÁGRAFO 2o. El Gobierno nacional, en un plazo de tres meses contados a partir de la vigencia de la presente Ley, definirá el procedimiento para la verificación de las condiciones exigidas para acceder al descuento. En caso de cambio de propietario de vehículo deberá proceder el cambio de tomador, de manera tal que los beneficios no sean conmutables entre el antiguo y el nuevo propietario’.

Lo dicho es corroborado de forma tajante por sentencia C-321 de 14 de septiembre de 2022 de la Corte Constitucional, en la cual se examinó la exequibilidad del artículo 10 de la Ley 2161 de 2021.

En primer lugar, la Corte califica la obligación de tomar el SOAT como una obligación propter rem, que se radica en cabeza del propietario:

“130. A su turno, las obligaciones propter rem son las que se originan por el hecho de ser propietario o dueño de un bien mueble o inmueble. Son obligaciones que surgen por la existencia de un derecho real, por lo que 22 se entienden como accesorias al derecho. 1 Cuando el derecho real se transfiere, así mismo las obligaciones que se derivan de la titularidad del derecho pasan al nuevo titular. En el marco de este concepto, es admisible que la ley establezca obligaciones en cabeza del sujeto titular de un derecho real, de las cuales se exija el cumplimiento de ciertas prestaciones o actuaciones por el hecho de contar con un derecho. Este concepto encuentra pleno sustento en el concepto de la función social de la propiedad, el cual será abordado más adelante en esta providencia.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

131. Como se mencionó, el efectivo cumplimiento de las obligaciones especificadas en la disposición sub examine impuestas a los propietarios de los vehículos, en algunos casos están bajo el control directo de los propietarios y otras no. Veamos:

Contenido de la obligación	Acciones que se deben ejecutar para dar cumplimiento a la obligación	¿El propietario del vehículo tiene el control del resultado?	Tipo de obligación
El propietario del vehículo debe velar porque este circule habiendo adquirido el SOAT	Comprar el SOAT y renovarlo periódicamente antes del vencimiento	Sí	Obligación de resultado y propter rem

En otro aparte de la sentencia, la Corte confirma que tomar el SOAT es una obligación de resultado que debe cumplir el propietario:

‘132. Así pues, la obligación en cabeza de los propietarios de velar porque el vehículo de su propiedad circule dando cumplimiento a las normas señaladas de tránsito, es una obligación propter rem. **En el caso de adquirir y mantener el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito**, y de efectuar la revisión técnico - mecánica en el plazo estipulado en la ley, **claramente se trata de una obligación de resultado que deberá cumplir el propietario por el solo hecho de ser el titular del derecho real del vehículo.**’ (se destaca) (...)

‘147. En conclusión, la disposición acusada se divide en tres apartados. El primero crea (i) **una obligación (ii) en cabeza de los “propietarios de los vehículos automotores”** (iii) consistente en “velar porque los vehículos de su propiedad circulen” cumpliendo ciertas exigencias del tránsito. El segundo establece las 5 condiciones por las que el propietario debe velar que se cumplan mientras su vehículo está en circulación. Y, el tercero remite a los numerales D.2., D.4, C.35, C.14 y C.29 del artículo 131 de la Ley 769 de 2002, los cuales regulan las multas para las infracciones de tránsito que se materializan al (i) no adquirir o renovar oportunamente el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito; (ii) no efectuar la revisión técnico-mecánica en los plazos previstos en la ley; (iii) transitar por lugares y en horarios no permitidos; (iv) no respetar los límites de velocidad; y (v) no respetar la luz roja del semáforo’. (se destaca)

Según la Corte las sanciones se imponen al propietario del vehículo, teniendo en cuenta que la obligación de tomar el SOAT es del propietario:

‘...la conducta que se le podría reprochar al propietario del vehículo es incumplir su obligación de velar porque el vehículo de su propiedad circule respetando las normas de tránsito, lo cual, implicaría la consecuencia de ser sancionado con multa de entre 15 y 30 salarios mínimos legales diarios vigentes, según el resultado del incumplimiento de esa obligación de cuidado, sea que el vehículo haya circulado (a) sin haber adquirido el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito... (...)

‘Además, se trata de una responsabilidad individual, pues no se refiere de manera expresa a una pluralidad de sujetos responsables, sino solamente al propietario en tanto se trata de obligaciones propter rem’.

Es claro entonces que, la Ley 2161 de 2021 consagró un régimen especial en relación con el tomador del SOAT, el cual prima sobre las normas generales propias del contrato de seguro, lo que permite concluir que el tomador del SOAT sólo puede ser el propietario del vehículo, circunstancia que enerva la posibilidad de que un tercero sin autorización del propietario concorra a la celebración del contrato de seguro en calidad de tomador.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En consecuencia, es legal que la entidad aseguradora solicite que el propietario sea el tomador de la póliza.

8. La verificación de la identidad del tomador

Según lo expresado en el punto anterior, la ley establece que el propietario debe ser el tomador.

De acuerdo con las normas que rigen el SARLAFT es menester que las entidades aseguradoras se cercioren de la identidad de quien va a celebrar el contrato de seguro, por lo cual resulta lógico y razonable que se solicite al consumidor la cédula de ciudadanía que lo identifica. Es más, si se genera una señal de alarma, la entidad aseguradora debe adoptar medidas adicionales orientadas a verificar a profundidad la información del cliente.

En este sentido, particularmente se tiene que, de acuerdo con el numeral 4.2.2.1.8. de la Parte I, Título IV, Capítulo IV las entidades vigiladas deben:

‘prever procesos para llevar a cabo un efectivo, eficiente y oportuno conocimiento de los clientes actuales y potenciales, así como la verificación de la información suministrada y sus correspondientes soportes...’

A su vez, el numeral 4.2.2.2.1. relacionado con el conocimiento del cliente, establece de manera imperativa que:

‘Las entidades vigiladas no pueden iniciar relaciones contractuales o legales con el potencial cliente mientras no se haya (i) recolectado la información necesaria para adelantar el procedimiento del conocimiento de cliente; (ii) verificando la información necesaria, en particular la identidad del potencial cliente; y (iii) aprobado la vinculación del mismo, como mínimo.

En los contratos de seguros y capitalización diferentes a seguros de vida y otras pólizas de vida con componente de ahorro e inversión, las entidades aseguradoras y de capitalización deben aplicar los procedimientos de conocimiento del cliente al tomador o suscriptor de manera previa a la suscripción del contrato.’

Por su parte, el procedimiento simplificado de conocimiento del cliente, conforme lo establece el numeral 4.2.2.2.1.4. establece que:

‘4.2.2.2.1.4. Procedimientos simplificados de conocimiento del cliente

En el desarrollo de los procedimientos de conocimiento del cliente, las entidades vigiladas pueden implementar procedimientos simplificados de conocimiento del cliente para las operaciones, productos o servicios que se encuentran listados en este subnumeral.

Los procedimientos simplificados de conocimiento del cliente para personas naturales deben comprender, como mínimo, la individualización de los potenciales clientes a través de la verificación de su identidad al momento de su vinculación con la siguiente información: el tipo de documento de identificación, el nombre, el número y la fecha de expedición del documento de identificación, así como el cumplimiento de lo establecido en el subnumeral 4.2.2.1.4. del presente Capítulo’.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En cuanto a los seguros obligatorios como el SOAT, la compañía debe atender el numeral 4.2.2.2.1.4.4.7:

'4.2.2.2.1.4.4.7. Aquellos que las entidades aseguradoras están obligadas a expedir por disposición legal. Para este tipo de seguros, la individualización de los potenciales clientes personas naturales se realiza con la verificación de los siguientes datos del documento de identificación: nombre, tipo y número.'

Así las cosas, se encuentra ajustada a la ley la exigencia de que el tomador sea el propietario y de que exhiban su documento de identidad.

Asimismo, en caso de que el propietario no pueda acudir a realizar la compra del seguro, está previsto que un tercero pueda adquirir el SOAT, con una autorización de aquel.

9. La asignación de turnos o fichas tienen por objeto establecer un orden para la expedición y obedece a la capacidad instalada en las oficinas para la emisión diaria de pólizas

Antes de la reducción de comisiones, las personas adquirían el SOAT en los diversos puntos que operaban los intermediarios de seguros. Durante ese período, las oficinas de AXA COLPATRIA cumplían un rol pasivo en materia de emisión, ya que los consumidores financieros no acudían a éstas para demandar el SOAT.

En el último trimestre del 2022, cuando se modifican de manera importante los canales de distribución del SOAT en el mercado, surge una demanda atípica frente a las oficinas de las aseguradoras que afecta su capacidad de atención.

AXA COLPATRIA tomó medidas para reforzar la atención al público y ampliar la capacidad de emisión de pólizas, como la asignación de turnos o fichas para establecer un orden en la atención de los consumidores que buscaban la venta del SOAT.

Las oficinas de AXA COLPATRIA atienden a los consumidores en su horario establecido y lo hacen en orden de llegada, con el fin de evitar las aglomeraciones, el riesgo de amotinamiento y disturbios.

En efecto, en la sucursal de AXA COLPATRIA en la ciudad de Cali que se encuentra ubicada en una propiedad horizontal; se presentaron disturbios e inconvenientes en la copropiedad por el alto número de clientes en el mes de octubre de 2022. Tanto la administración del Edificio Santa Mónica Central como algunos vecinos enviaron comunicaciones a AXA COLPATRIA indicando la inconformidad por el alto flujo de visitantes, las agresiones verbales al personal de vigilancia y recepción del Edificio, el desorden y la falta de logística para la venta del SOAT, el uso del espacio público y los riesgos de amotinamiento; lo que conllevó a establecer un procedimiento para dar orden y atender de la mejor manera a los consumidores. La compañía determinó otorgar fichas y recibir documentación, toda vez que no se cuenta con mecanismos automatizados de organización de colas o generación de números para la atención.

Ahora bien, la aseguradora no toma la decisión de que los clientes lleguen a una determinada hora o hagan cola, puesto que este es el comportamiento usual y tal circunstancia no puede interpretarse como una afectación al consumidor.

A su vez, vale la pena destacar que, la aglomeración fue en razón a la dificultad para acceder al SOAT a nivel general en el mercado. No obstante, actualmente estas situaciones no se presentan

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

debido a que la venta del SOAT se estabilizó, permitiendo el acceso por diferentes canales entre todas las aseguradoras.

10. Definición de las formas de pago

Cuando el canal tradicional comercializaba el SOAT, los intermediarios utilizaban los medios de pago que ellos dispusieran para el efecto.

En el caso de la venta directa a través de las oficinas de AXA COLPATRIA, los medios de pago disponibles son el uso de efectivo (mediante consignación bancaria por cuanto las oficinas no cuentan con caja recaudadora) y el botón de pago PSE.

Las oficinas propias no tienen habilitada la opción de recibir el pago de las primas a través de tarjetas de crédito, debido a que su costo es elevado y desborda el porcentaje de gastos que tiene prevista la nota técnica.

Cada franquicia tiene una comisión asociada al servicio, la cual se define como una tarifa porcentual sobre el total recaudado como mencionamos a continuación:

- Visa – MasterCard: 1,2% - 1,6% según la entidad bancaria
- American Express: 3,5%
- Davivienda Diners Club: 1,7%

Con comunicación 2022179466-012-000 del 9 de noviembre enviada por AXA COLPATRIA a la Dra. Luz Elvira Moreno Dueñas, Delegada para Seguros, se informó acerca de la posibilidad de habilitación de la tarjeta de crédito como mecanismo de pago en las oficinas:

‘Teniendo en cuenta que la pasarela de pagos es administrada por el proveedor Transfiriendo para las emisiones que se realizan desde el aplicativo iSOAT se están realizando sesiones de trabajo para determinar el plan de trabajo a seguir y los costos asociados a este método de pago.

Técnicamente se debe evaluar la viabilidad de la utilización de este medio de pago teniendo en cuenta los altos costos indexados al 100% del valor recaudado y no a la prima y la alta incidencia de fraude en este medio de pago’.

Tras iniciar la primera etapa de evaluación para la utilización de este medio de pago y dados los costos de las franquicias mencionados anteriormente, AXA COLPATRIA concluyó que no es viable ofrecer como mecanismo de pago la tarjeta de crédito, toda vez que el recaudo que realiza la aseguradora que expide una póliza de SOAT en una porción importante no constituye un ingreso propio, sino que son sobretasas y transferencias a la ADRES, las cuales deben ser entregadas de forma íntegra sin que se pueda descontar por esa porción el costo de su recaudo.

11. La ausencia de cualquier otra restricción al momento de realización de la visita

Tal y como lo certificó la auditoría interna de esta aseguradora, al momento de la realización de la visita de la SFC, el aplicativo de emisión no tenía ningún control de restricción para la expedición de vehículos ni por clase ni por territorio.

En el pasado, se utilizaron algunos mecanismos de alerta en el sistema para unos pocos territorios en particular, dado que los análisis de la compañía mostraron comportamientos anormales en dichos territorios.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Las citadas restricciones fueron puntuales y tuvieron carácter temporal y, reiteramos, desde el 2 de agosto de 2022, es decir, desde antes de la visita de la SFC no forman parte de la funcionalidad del sistema de emisión de pólizas.

La ausencia de restricciones fue informada a los consumidores financieros que presentaron sus inconformidades ante la Superintendencia Financiera, así como a las sucursales e intermediarios, quienes debían y deben expedir SOAT sin ningún tipo de restricción.

12. La explicación en relación con los puntos de venta informados en Cali y en Cartagena

Debe destacarse que, las relaciones contractuales que tenía la compañía al momento de la entrega de la información a la SFC el 6 de septiembre de 2022 sufrieron modificaciones para el momento en el que la SFC visitó las sucursales de Cali y Cartagena en el mes de noviembre. AXA COLPATRIA informó a la SFC mediante comunicación número 2022147194- 035-000 del 6 de septiembre de 2022, los siguientes puntos de venta:

- En la ciudad de Cali: AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A. CORREDORES DE SEGUROS, en la Carrera 98 No. Calle 16 - 200 Interior Supermercado Jumbo y Falabella, C.C. Jardín Plaza.

- En la ciudad de Cartagena: AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A. CORREDORES DE SEGUROS, AV. Pedro de Heredia, Carrera 13 No. 31-45 Piso 1, local BF107 C.C. Mall Plaza El Castillo.

Dado que la compañía acordó en el mes de octubre de 2022 la terminación de la mayoría de los contratos que se tenían para la expedición de pólizas de SOAT, incluido el contrato con el intermediario AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A. CORREDORES DE SEGUROS, para el momento en el cual los funcionarios de la SFC realizaron la visita, noviembre de 2022, los puntos informados con este corredor ya no se encontraban operando.

En el caso del punto de Cartagena, la información que se entregó a la SFC estaba en línea con la información que había compartido el corredor AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A., quien indicó que en la Carrera 13 # 31-45 Piso 1 Local BF107 Centro Comercial Mall Plaza El Castillo estaría ubicado su punto de venta. De acuerdo con dicha información AXA COLPATRIA procedió con la parametrización e inclusión de ésta en los sistemas y de allí se obtuvo la información que se compartió a la SFC en el requerimiento 2022147194-035-000”

Como soporte de sus argumentos, en el acápite V del recurso de reposición, la Aseguradora solicitó tener como pruebas las siguientes:

- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Comunicación dirigida a sucursales, intermediarios y puntos de venta fechado el 3 de agosto de 2022.
- Acta No. 755 de la reunión de Junta Directiva del 18 de octubre de 2023, en la cual se aprobó el cierre del canal digital para la comercialización del SOAT.
- Correo del 18 de octubre de 2023 mediante el cual se remitió el Acta No. 755 de la Junta Directiva a la Superintendencia Financiera de Colombia
- Correo inconformidades Administración Edificio Santa Mónica Central Sucursal Cali del 19 de octubre de 2022.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Comunicación Midas Parking del 18 de octubre de 2022 sobre aglomeración de personas para adquirir el SOAT en la sucursal Cali.
- Informes de disponibilidad de enero a marzo 2023 enviados por Transfiriendo en donde se evidencia el 100% de disponibilidad de iSOAT.
- Informe detallado del incidente presentado el 21 de abril de 2023 enviado por Transfiriendo S.A.

En atención a lo anterior, las pruebas listadas se tienen como incorporadas a la presente actuación administrativa.

Individualizados los argumentos expuestos por el recurrente en su escrito de reposición, procede este Despacho a exponer sus consideraciones y a desarrollar cada una de las temáticas previamente indicadas.

II. CONSIDERACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA

En primer término, resulta necesario señalar que esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades de supervisión, conforme lo dispuesto en los literales b), d) y e) del numeral 4, del artículo 326 del EOSF, profirió una orden administrativa que tuvo origen en los hallazgos del proceso de inspección *In Situ* adelantado a la aseguradora durante los días 1, 2, 8 y 9 de noviembre de 2022, que reposan en el informe de cumplimiento bajo radicado número 2023027788-001-000, en el cual se verificaron los procesos que adelantaba al momento del ofrecimiento, comercialización y expedición de las pólizas SOAT.

Adicionalmente, se tuvieron en cuenta aquellas peticiones y quejas recibidas en esta superintendencia, mediante las cuales los consumidores financieros manifestaron su inconformidad en contra de la Compañía, respecto de la comercialización y expedición del SOAT, poniendo de presente situaciones que entorpecían la normal suscripción del mencionado seguro.

En efecto, las conductas identificadas tanto en desarrollo de los procesos de inspección como a partir de la información remitida por los consumidores financieros permitieron a esta entidad evidenciar circunstancias que impedían a las personas que requerían la expedición del seguro, cumplir con el requisito legal de contar con dicho producto financiero para transitar con su automóvil o motocicleta en el territorio nacional.

Es importante recordar que las aseguradoras autorizadas para ofrecer el SOAT se encuentran obligadas a otorgarlo a todas las personas interesadas en su suscripción, teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 192 del EOSF, el cual señala:

“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. 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”.

Bajo el entorno normativo expuesto, cuando un consumidor financiero acude a cualquiera de los medios establecidos por una aseguradora autorizada para comercializar el señalado seguro, ya sea físico o virtual y esta no lo expide de manera inmediata, previa la verificación de las condiciones propias del proceso, se podría configurar una infracción a la obligación que le asiste conforme lo dispuesto en el inciso segundo del numeral 1 del artículo 192 del EOSF, pues como ya se expuso, así:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Las aseguradoras autorizadas para ofrecer el SOAT “(...) *estarán obligadas a otorgar este seguro*”, máxime teniendo en cuenta el contenido social del mismo, por lo que esta superintendencia considera pertinente que la Aseguradora difunda las condiciones de la comercialización del SOAT sin restricción alguna a todas sus oficinas, sucursales, agencias, intermediarios de seguros y corresponsales autorizados para el ofrecimiento del citado seguro.

Así mismo, es preciso recordarle a la Compañía que, en desarrollo del marco normativo que regula al SOAT, no se establece para las aseguradoras autorizadas para la comercialización de dicho seguro, margen alguno de discrecionalidad que las faculte legalmente para negar y/o condicionar su expedición, por lo que las conductas identificadas, plasmadas en el Informe de Cumplimiento, podrían vulnerar las disposiciones legales que se comentan en la presente actuación administrativa.

Previo lo expuesto, en relación con los argumentos que plantea la recurrente, resultan procedentes las siguientes consideraciones atendiendo específicamente a los subnumerales de la orden respecto de los cuales se ejercita el recurso, siguiendo el orden de su formulación y en consideración a lo expuesto en el capítulo III y IV del escrito de recurso:

“1. La Ley 2161 de 2021 y su incidencia en la comercialización del SOAT por parte de AXA COLPATRIA”

La Aseguradora argumenta en su recurso que la Ley 2161 de 2021 tuvo una incidencia en la forma de comercialización del SOAT, toda vez que redujo las comisiones de los intermediarios a través de los cuales se colocaba el seguro y que estos perdieran su interés para venderlo, generando una presión en los canales habilitados al interior de la vigilada para adquirirlo y de manera concomitante quejas de los consumidores por no tener múltiples puntos para la compra como venían acostumbrados.

Al respecto, la SFC recuerda que la Ley 2161 de 2021 tuvo por objeto establecer medidas dirigidas a luchar contra la evasión en la adquisición del SOAT, mediante la adopción de incentivos que promuevan hábitos óptimos de conducción y de seguridad vial. Así mismo, como mecanismo contra las prácticas inadecuadas al momento de siniestrar la póliza y prevé el uso de herramientas tecnológicas que garanticen la autenticidad, integridad, conservación y posterior consulta y uso probatorio de la información sobre el siniestro.

A su vez, la misma Ley tuvo como fin garantizar la sostenibilidad y optimizar la destinación y eficiencia de los recursos del sistema propendiendo por la modernización de la nomenclatura, clasificación y tarifas de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios para la atención de los siniestros del SOAT. También, la norma en comento busca el fortalecimiento técnico de la Administradora de los Recursos del SGSSS -ADRES- para adelantar los procesos de recuperación de cartera por los pagos que efectúa como consecuencia de los accidentes de tránsito de vehículos no identificados y/o no asegurados.

En consideración a lo expuesto, entiende este Despacho las condiciones normativas expuestas, las cuales, si bien permitieron generar cambios en los canales de comercialización, no podría constituirse tal circunstancia como un eximente de responsabilidad frente a los procedimientos evidenciados por la comisión de visita y que motivaron el acto administrativo que hoy se recurre.

Si bien, conforme a lo señalado por la recurrente *“la reducción de comisiones ordenada por la Ley 2161 de 2021 respecto del SOAT, hizo que para los intermediarios su comercialización no fuese de interés”*, la evidente afectación en la comercialización del SOAT, debió exigir de la Aseguradora un mayor despliegue comercial a efectos de cubrir las condiciones adversas que según lo expuesto, se estaban presentando.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En efecto, es claro que la normatividad en cita determinó un límite en el valor de la comisión por la intermediación del SOAT, dicha situación no impedía que la aseguradora contara con los canales habilitados para su correcta comercialización, máxime cuando es la entidad vigilada quien ostenta la calidad de profesional en el mercado para la expedición del seguro.

En línea con lo anterior es pertinente señalar que la expedición de la Ley 2161 de 2021 se llevó a cabo el 26 de noviembre de 2021 mediante publicación en el Diaria Oficial No. 51.870³, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la ley en cita que ordenó su entrada en vigencia desde el momento de su promulgación⁴; adicionalmente, su articulado no estableció ningún periodo de transición para su implementación, por lo que los mandatos allí contenidos eran exigibles a partir de su entrada en vigencia.

Bajo este entendimiento, justificar el incremento de las quejas durante el segundo semestre de 2022 a la entrada en vigor de una ley que tuvo lugar en noviembre de 2021, resulta improcedente y contrario a la dinámica y comportamiento propio de la industria en general y a la naturaleza del SOAT en particular, teniendo en cuenta que es un seguro exigible en todo momento y a todos los automotores que transiten en el territorio colombiano.

Ahora bien, ante la terminación contractual con sus intermediarios, AXA COLPATRIA debió desplegar labores de fortalecimiento de sus otros canales de atención, en observancia del principio de debida diligencia establecido en el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, con el fin de propender por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero de acuerdo con la oferta y obligaciones acordadas, máxime al tratarse de un seguro que tiene el carácter de servicio público y de obligatoria prestación para aquellos que tienen autorizado dicho ramo.

No obstante, contrario a lo esperado ante la situación en comentó, la Aseguradora procedió con el cierre del canal digital para la comercialización del SOAT, por decisión de su junta directiva el 18 de octubre de 2022.

Así mismo, en atención a sus deberes de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, establecidos por el literal c) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, la Aseguradora debió informar a los consumidores financieros sobre la situación de sus canales de venta y cuáles de estos estaban disponibles y así, garantizar una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros ante su necesidad de adquirir las pólizas SOAT.

Aunado a lo anterior, AXA Colpatría, al ser una entidad aseguradora⁵, se encuentra en la obligación de tener un Sistema de Atención al Consumidor Financiero– SAC, y ante el incremento en el número de quejas presentadas por los consumidores financieros, debió identificar la causa raíz de estas y adelantar las acciones correctivas que considerara pertinentes.

Sobre el particular, es oportuno indicar que cuando se evidencian fallas en el ofrecimiento y prestación del servicio, es imperativo que las entidades generen y activen todo tipo de mecanismos tendientes no solo a satisfacer las necesidades de los consumidores financieros, garantizarles sus derechos y primordialmente, prevenir la materialización de los daños y afectaciones patrimoniales que pueden representar para los consumidores financieros la no expedición del producto el cual, en muchos casos resulta de vital importancia para el normal desarrollo de sus actividades laborales y familiares para garantizar un mínimo fundamental como lo es el ejercicio del derecho de trabajo, que goza de especial

³ <http://svrpubindc.imprenta.gov.co/diario/index.xhtml?jsessionid=f9bc6949a64f235fd84ce480befd>

⁴ “Artículo 14. VIGENCIA. Esta norma rige a partir de su promulgación y deroga todas aquellas que le sean contrarias”.

⁵ De conformidad con lo establecido en el numeral 1.2 del del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular Externa 029 de 2014.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

protección estatal⁶, para aquellos que requieren de su vehículo para obtener su sustento diario, llamado enfático que se le hace de manera particular a AXA Colpatria.

Es éste fin precisamente lo que busca la orden administrativa recurrida; que la prestación de la póliza SOAT se realice atendiendo, además de las disposiciones legales propias del seguro, aquellas relacionadas con la protección del consumidores financiero con el fin de que se le garantice la satisfacción de sus necesidades, se le brinde información transparente, cierta, suficiente y oportuna y se atienda el principio de trato justo en todo el ciclo de vida del producto, máxime cuando continúan las inconformidades en relación con la prestación del SOAT por parte de los consumidores financieros.

“2. AXA COLPATRIA decidió no continuar con el canal de SOAT por internet por razones de fraude y suplantación de marca”

En este punto, señala la recurrente que en la actualidad no comercializa ningún producto por medios digitales a través de su página web, decisión que fue de conocimiento de esta superintendencia, toda vez que mediante oficio *“radicado 2021179725-002-000 del 9 de septiembre de 2021 señaló que, luego de revisar la documentación enviada de acuerdo con lo estipulado en el numeral 2.3.4.10. de la Parte I, Título II, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, no tenía objeción alguna desde el punto de vista operativo para que AXA COLPATRIA continuara con la implementación del nuevo canal. A su vez, instó a la compañía para que continuara implementando las mejores prácticas, desde el punto de vista operacional y tecnológico, para el fortalecimiento de una cultura basada en el autocontrol.”*

Al respecto, procede mencionar que en momento alguno se cuestionan las medidas adoptadas por la Aseguradora a efectos de establecer condiciones adecuadas para la comercialización del SOAT, particularmente cuando se evidencia *“la materialización de riesgos de fraude en los medios de pago y de suplantación de la marca de la compañía”*, pues si bien el fortalecimiento de una cultura basada en el autocontrol, debía permitir que la actividad autorizada se realizara conforme a los presupuestos aplicables, el resultado del proceso de supervisión adelantado por esta entidad de control permitió evidenciar deficiencias en las medidas adoptadas, pues las mismas se constituyeron en obstáculos para la adecuada atención de sus consumidores financieros, con la consecuente materialización de los daños y afectación a sus derechos e intereses en la forma que en el curso de la presente actuación administrativa se ha descrito.

Tal como se cita en el informe de cumplimiento anexo a la orden, *“en el informe de auditoría interna remitido por AXA COLPATRIA el 3 de agosto de 2022, visible en el derivado 2022137997-006- 000, esta implementó controles restrictivos en determinadas zonas del país, debido a la alta incidencia de fraudes. Para lo anterior, estableció 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. En línea con lo anterior se informó que, al revisar dicha tabla se identificó un campo denominado “Restringido”, el cual se diligencia con “0” para no restringido y con “1” cuando el municipio tiene restricción, señalando que, si bien al momento de la prueba realizada el 2 de agosto de 2022, no se identificó municipio con restricción alguna, lo anterior obedeció a que el 1 de agosto de 2022 “se realizaron cambios en la parametrización de la tabla de municipios levantando las restricciones existentes en ese momento (...)”.*

Conforme a lo expuesto, la Aseguradora implementó controles restrictivos en la comercialización para la venta de SOAT, circunstancias que se evidencian en las peticiones y quejas que se relacionan en el

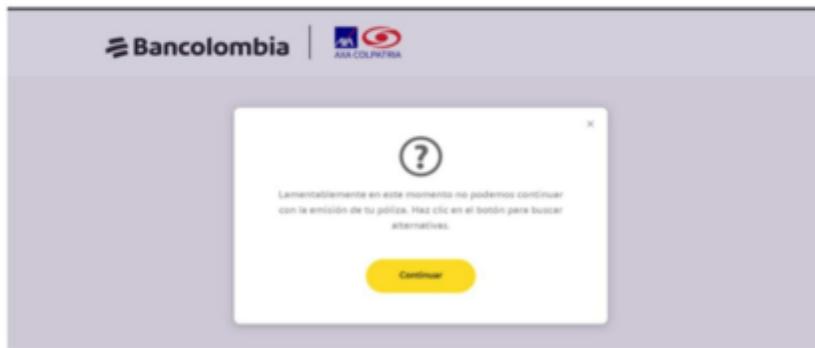
⁶ Artículo 25 de la Constitución Política *“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.”*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

informe de cumplimiento que dio origen a la Orden que hoy se recurre, toda vez que en algunas de ellas se relató lo siguiente:

“Petición 2022072109 del 5 de abril de 2022 El señor Jorge Iván Ceballos Galvis, identificado con la cédula de ciudadanía número 6.105.633 de Cali-Valle, vía correo electrónico desde la ciudad de Cali – Valle presentó una petición a esta superintendencia en contra de AXA COLPATRIA S.A. mediante la cual manifestó: “Llevo días intentando adquirir el soat para la motocicleta de placas RAV61E que se vence el próximo 2 de abril, así como de la motocicleta de placas BWH85F que se vence el 20 de abril y no ha sido posible pese a haber ido a varios puntos de venta e intentado hacer la compra por internet, no ha sido posible ya que el veto impuesto por las aseguradoras a la zona del Valle del Cauca es total y arbitrario”. Como soporte de su petición adjuntó la siguiente captura de pantalla:

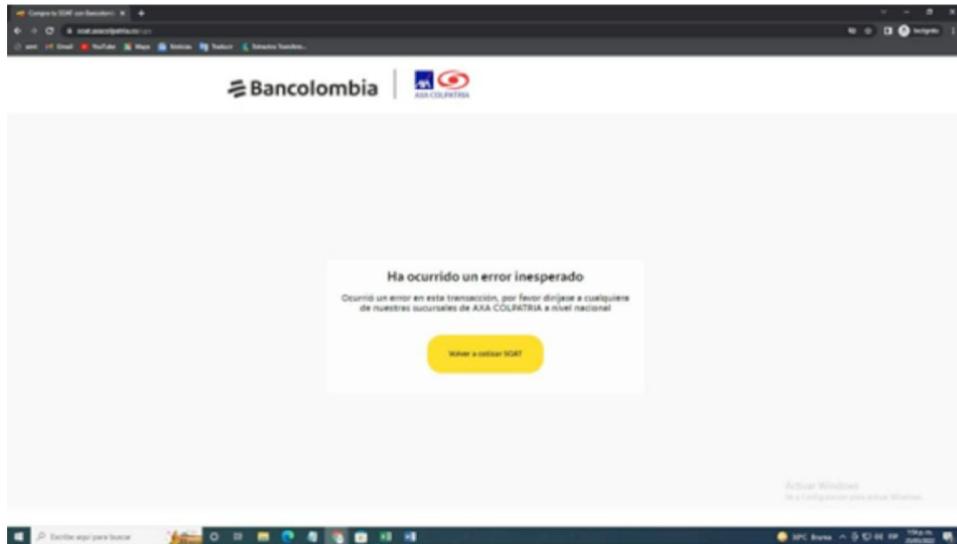
Bajo el principio de la buena fe y la gravedad de juramento manifiesto que todo lo expuesto obedece a la verdad, que he ido a varias partes donde venden soat y la respuesta ha sido la misma, NO PODEMOS VENDER SOAT PARA MOTOS, sin embargo, adjunto un pantallazo de uno de los tantos mensajes que arrojan las páginas de internet por donde he intentado adquirir el SOAT:



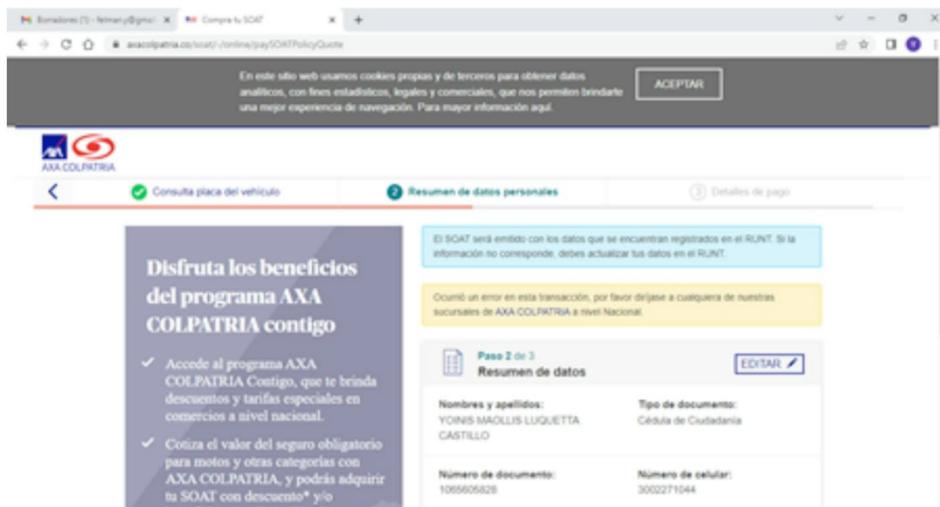
(...)

Petición 2022109308 del 25 de mayo de 2022 El señor Roider David Vanstralhen Arceo identificado con la cédula de ciudadanía 1065594052, vía correo electrónico presentó una petición en la que manifestó: “quiero saber porque no está permitido la venta de soat en la costa, todas las partes donde venden soat me dicen que está prohibido la venta del soat para esta zona. Yo necesito comprar mi soat dado que si la policía me llega a inmovilizar la moto voy a decir que no hay soat para estos lugares. Necesito su colaboración e investigación porque están realizando este tipo de trámites. Anexo pantallazos donde todas las líneas de soat no están disponibles” (sic) Como soporte de su petición adjuntó la siguiente captura de pantalla:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Petición 2022128341 del 22 de junio de 2022. El señor Felman Yasalde Castillo Moreno, vía correo electrónico presentó una petición en la que señaló: “Quiero saber porque no está permitido la venta del soat (para motocicletas) para la costa atlántica colombiana. en todas partes (virtual o en establecimientos) donde he intentado comprar el soat para mi moto NO me lo permite por estar matriculada en Aguachica cesar. Les hago una pregunta si el tránsito me para que les digo o si me accidento que hago?. Necesito su colaboración para poder adquirir mi soat, e investigación del porqué a las motos matriculadas en la costa caribe Colombiana no se les permite comprarlo”. (sic) Como soporte de su petición adjuntó la siguiente captura de pantalla:



(...)

En consideración a lo expuesto, las restricciones evidenciadas en el canal de comercialización virtual para la expedición del SOAT teniendo la habilitación para hacerlo, conllevaron a la imposibilidad de los consumidores para adquirir el seguro.

Ahora bien, en cuanto a la eliminación de la comercialización del SOAT a través del canal virtual, y lo que esa decisión empresarial representó a nivel de afectaciones para los consumidores financieros de la

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Aseguradora, resulta oportuno hacer referencia a los considerandos realizados en el numeral anterior relacionados con los imperativos normativos sobre SAC que establecen criterios por los cuales la entidad aseguradora debe responder frente a sus consumidores, tales como: i) la debida diligencia en el ofrecimiento y prestación del servicio, ii) el principio de trato justo, con la finalidad de satisfacer la necesidades del consumidor, así como iii) el suministro de la información clara, transparente y oportuna, entre otros, los cuales son de obligatoria observancia por parte de las entidades vigiladas en todo momento, predicables y exigibles sobre todos los canales de atención habilitados.

Así las cosas, el desmonte de uno de los canales de atención no puede constituirse como fundamento para incumplir los preceptos que rigen el SAC, precisamente porque la operatividad del mercado asegurador se lleva a cabo a través de varios medios como lo son, la vía telefónica, presencial y tercerizada, cobijados en su integridad por el régimen de SAC; por tanto esos otros canales debieron entrar a suplir la comercialización virtual del SOAT sin causar afectaciones a los consumidores financieros.

Ciertamente, si el contrato con la agencia de seguros Grupo R5 LTDA que comercializaba el 83% de las ventas de SOAT de Axa Colpatria fue objeto de negociaciones infructuosas que llevaron a su finalización el 5 de octubre de 2022, por no llegar a un acuerdo en el porcentaje de la comisión según lo establecido por la Ley 2161 de 2021, es oportuno reiterar que la Ley 2161 entró en vigencia el 26 de noviembre de 2021 y que sus disposiciones fueron exigibles de forma inmediata, por lo que AXA COLPATRIA tuvo el tiempo suficiente para prever la posible finalización de la relación contractual con ese intermediario y para fortalecer sus otros canales de comercialización del SOAT, atendiendo las necesidades de los consumidores financieros en los términos establecidos en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Básica Jurídica en lo que concierne al trato justo al consumidor financiero.

Finalmente, si bien la Junta Directiva de AXA Colpatria decidió cerrar este canal de comercialización desde el 18 de octubre de 2022, se reitera que dicha decisión no es objeto de cuestionamientos en el acto administrativo recurrido, toda vez que se insiste, si bien es procedente adoptar decisiones tendientes a buscar mejores prácticas en el desarrollo de la gestión, las mismas no pueden en momento alguno desconocer presupuestos como los que hoy se reprochan.

3. AXA COLPATRIA comercializa el SOAT a través de su red de oficinas propias

En cuanto a lo argumentado por la recurrente respecto a que no le asiste razón a este Despacho para impartir la Orden Administrativa número 2023041462-000, específicamente lo referido en el numeral 2, lo cual justifica, entre otros aspectos, aludiendo el envío de una instrucción a su red de oficinas a través de correo electrónico en el que enfatiza la obligatoriedad de expedirlo sin restricción por territorio o tipo de vehículo, es preciso indicar que una vez revisado el soporte probatorio aportado en el recurso, se advierte que si bien la Aseguradora remitió en el mes de agosto de 2022, la comunicación en mención a sus sucursales intermediarios y puntos de venta SOAT, lo anterior no es óbice para que se reitere, en esta oportunidad a su red de oficinas, la obligatoriedad de expedir el SOAT sin restricción alguna.

En concordancia con la temporalidad de la acción llevada a cabo por la Aseguradora, este Despacho encuentra que su realización no se puede interpretar como una medida ya cumplida por AXA COLPATRIA para mitigar las presuntas falencias en la expedición del SOAT que dieron lugar a la expedición de la Orden Administrativa recurrida, toda vez que, según lo informado por los consumidores financieros, las limitaciones y obstáculos para la expedición del mismo y por tanto la imposibilidad de comprarlo en la mayoría de los casos, persisten con posterioridad al comunicado de agosto de 2022.

Ahora, es preciso indicar que la Aseguradora no presentó en el escrito que recurre, ningún elemento probatorio que permitiera identificar siquiera sumariamente, la implementación de acciones tendientes a

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

fortalecer su red de oficinas como consecuencia necesaria de la desaparición de los intermediarios como agentes de venta del SOAT y a la eliminación del canal virtual para la comercialización de dicho seguro.

Sobre la cantidad de SOAT vendidos en las sucursales durante el año 2022 y el primer trimestre del año 2023, debe indicarse que estas cifras resultan coincidentes con lo manifestado por la recurrente en cuanto a que en el último trimestre del año 2022, se incrementó exponencialmente la negociación de SOAT de manera presencial en las sucursales de la aseguradora y que a partir del segundo semestre del año 2022, el vehículo más asegurado fueron las motos; sin embargo, también es importante señalar que el volumen de ventas realizadas no es un aspecto que haya sido objeto de la Orden Administrativa recurrida, por tanto, este argumento resulta ilustrativo para este Despacho pero carente de atributos necesarios para desvirtuar la procedencia de la orden administrativa.

Bajo este contexto y en el marco de los razonamientos desarrollados anteriormente, los argumentos de la recurrente no están llamados a prosperar y carecen de la fuerza probatoria para que este Despacho revoque la orden recurrida.

Por tanto, lo establecido en el numeral segundo de la Orden Administrativa recurrida, en esencia mantiene su fundamento, sin embargo y en atención a lo informado por la aseguradora referente a que la comercialización del SOAT solo se hace a través de su red de oficinas, se deberá atender en consideración a la red de comercialización establecida por la Aseguradora, debiendo impartir instrucciones a todas sus oficinas y sucursales, 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.

En línea con lo anterior, los numerales tercero y quinto de la citada orden administrativa, en la medida en que su contenido está directamente relacionado con el ofrecimiento y venta del SOAT a través del canal virtual, deberán ser tenidos en cuenta por la Aseguradora en caso de implementar el citado canal.

Ahora, teniendo en cuenta que el rol de esta Superintendencia como policía administrativa⁷, consiste en la fijación de límites a la actividad que realizan sus administrados para mantener el orden público⁸, con sujeción absoluta de los derechos constitucionales fundamentales y la dignidad humana⁹ y a través de sus circulares e instrucciones, la SFC guía u orienta a las entidades que hacen parte del sistema financiero en aquellas actividades que les fueron autorizadas.

En el ejercicio de esa facultad, la SFC no realiza actos que intervengan de manera directa en aspectos propios o esenciales de la administración de las entidades que puedan calificarse como de

⁷ Sentencia T-506 de 1992. MP Ciro Angarita. La corte remite al doctrinante Libardo Rodríguez que define la policía administrativa como “el poder o facultad que tiene la administración para aplicar las limitaciones a la actividad de los gobernados a fin de mantener el orden público”. Derecho administrativo general y colombiano. Bogotá. Temis, 2002. PP. 376 – 377.

⁸ Sentencia C-813/14. MP Maria Victoria Sáchica Méndez.

⁹ Sentencia SU 476 de 1997. MP Vladimiro Naranjo Mesa “La conservación del orden público en todo el territorio nacional implica la adopción, por parte de las autoridades, de medidas que regulen el ejercicio de los derechos y libertades de los gobernados. Su aplicación debe extenderse hasta donde el mantenimiento del bienestar general lo haga necesario, con observancia de las condiciones mínimas de respeto a la dignidad humana y a los demás derechos fundamentales reconocidos en la Constitución. Dichas medidas, dictadas en ejercicio del llamado “poder de policía”, se materializan en normas de carácter nacional, departamental o municipal, abstractas, impersonales y objetivas, cuya finalidad, es asegurar el cumplimiento de los deberes sociales y el predominio de la solidaridad colectiva. En desarrollo de este poder de policía, la propia Carta Política y la ley, otorgan a las autoridades administrativas, en virtud del llamado “poder de policía administrativo”, la reglamentación y ejecución de las normas, (...)”.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

coadministración. En esta medida, estas Delegaturas no solo reconocen la libertad en el perfil de riesgo de las entidades vigiladas y la relación rentabilidad-riesgo, aplicable en su actividad comercial, sino también el ejercicio de la autonomía de decisión y control de los órganos decisorios de las entidades vigiladas, sobre los que recae la responsabilidad de la solidez económica de la misma¹⁰.

En línea con lo anterior y en la búsqueda de una coexistencia armónica entre el ejercicio del poder asignado a esta Superintendencia y las libertades privadas y empresariales de sus vigiladas, estos Despachos consideran que no es procedente la imposición de un canal de comercialización específico debido a que, se insiste, este es un asunto que corresponde a la libre determinación comercial, de la sociedad vigilada, y por ello, se revocará el artículo 4 de la Orden recurrida, en cuanto a la exigencia de incluir en la página web un enlace para la expedición en línea del SOAT.

4. La situación particular de las oficinas de Cali y de Cartagena

Indica la aseguradora en su recurso que la oficina de Cali no expidió pólizas de forma directa en los 5 primeros meses del año 2022, ya que se atendían por los demás canales, allegando cuadros de producción de expedición de SOAT por automotor para los meses de junio a diciembre de 2022 y primer trimestre de 2023.

De igual manera, indicó que con relación a la oficina de Cartagena sucede una situación similar, toda vez que hasta el mes de agosto de 2022 no se hicieron ventas directas, relacionando la producción de expedición de SOAT para los meses de agosto a diciembre de 2022 y primer trimestre de 2023.

En este punto, si bien se relaciona información de producción de expedición de SOAT para el año 2022 y primer trimestre de 2023, la misma no desvirtúa los supuestos facticos que sustentan la orden recurrida, toda vez que lo que se reprocha es una restricción en la expedición de las citadas pólizas, como se detalla en el informe de cumplimiento.

Señalar que *“La oficina de Cali no expidió pólizas de forma directa en los 5 primeros meses de 2022, ya que la demanda se atendía en su integridad por los demás canales.”*, permite ratificar las condiciones y conductas restrictivas advertidas en el informe de cumplimiento, pues si bien en ese momento se contaba con la expedición a través de la página web, por este medio tampoco se atendían los requerimientos de los consumidores al momento de requerir el seguro.

Bajo esa óptica, no se abre paso el argumento de la aseguradora en estudio, pues se evidencia que esta tenía restricción para la expedición del SOAT teniendo la obligación y la habilitación legal para hacerlo, conllevando a la imposibilidad de los consumidores de adquirir el seguro (con el daño implícito que este hecho representa para ellos) y de manera concomitante, en la posibilidad de interposición de sus quejas y peticiones.

5. AXA COLPATRIA no restringe la expedición de SOAT a motos u otros tipos de vehículos

Señala la Aseguradora que no aplica ninguna restricción a la expedición de SOAT por tipo de vehículo, allegando información correspondiente a la producción registrada en el año 2022 y su participación en el mercado, información que si bien evidencia el desarrollo de la actividad autorizada, no permite establecer que, a partir de las actividades adelantadas se hubiesen atendido en forma oportuna y eficiente los requerimientos de aquellos que en su oportunidad solicitaron la expedición del citado seguro.

¹⁰<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/10085454/ff/0/c/0>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Debe aclararse que en momento alguno se cuestiona la participación de AXA Colpatria en el mercado; lo que se evalúa en la presente actuación administrativa es precisamente la evidencia contenida en el informe de cumplimiento respecto de las medidas establecidas por la Aseguradora y que terminaron generando circunstancias que afectaron la adecuada atención de los consumidores financieros que acudieron a esta Aseguradora para la expedición del SOAT.

Así mismo cabe anotar que, según las quejas y peticiones presentadas por los consumidores financieros, estos encontraron dificultades al acceder al SOAT, según el tipo de vehículo que pretendían asegurar; no obstante, no se evidencia que la Aseguradora hubiera realizado alguna acción tendiente a la expedición del SOAT a los consumidores financieros relacionados o allegar prueba de las gestiones desarrolladas en cumplimiento de su deber de debida diligencia.

Bajo esa óptica, no se abre paso el argumento de la Aseguradora en estudio, pues como se puso de presente líneas arriba, ésta había implementado controles restrictivos para la expedición del SOAT teniendo la obligación y la habilitación para hacerlo, conllevando a la imposibilidad de los consumidores de adquirir el seguro y de manera concomitante, la interposición de quejas y peticiones, como se detalla en antelación.

6. La idoneidad del aplicativo de emisión de pólizas de SOAT

Se argumenta en este punto que *“El aplicativo que utiliza AXA COLPATRIA para la emisión de pólizas SOAT en sus canales presenciales es iSOAT, el cual está tercerizado con el proveedor Transfiriendo S.A. desde el 2008.*

El proveedor garantiza alta disponibilidad del aplicativo en horario productivo y a la fecha, su funcionamiento es estable. No obstante, como cualquier herramienta tecnológica, existen eventos puntuales de no disponibilidad que, cuando se presentan activan los protocolos necesarios para su estabilización, como por ejemplo la asignación de equipo de trabajo de forma inmediata con el objetivo de lograr el menor tiempo de inactividad y afectar lo menos posible la expedición de pólizas de SOAT.

Debe destacarse que, la disponibilidad del aplicativo en los meses de enero a marzo de 2023 fue del 100% y, el único evento que se ha presentado generó lentitud e intermitencia en los servicios durante el día 21 de abril de 2023, por lo que, se activó el protocolo respectivo con el fin de atender el incidente, mitigar sus afectaciones y asegurar la operatividad.”

Tales afirmaciones permiten señalar que precisamente la finalidad de la Orden que hoy se recurre, es la de advertir condiciones que puedan afectar el curso normal de la comercialización del SOAT y, en tal sentido se requiere la adopción de medidas efectivas que permitan garantizar la continuidad y oportuna atención de quienes lo requieren con el propósito de evitar precisamente la materialización de afectaciones a los derechos de los consumidores financieros de la entidad vigilada.

Hallazgos como los descritos en el informe de cumplimiento fundamentan las decisiones objeto de recurso y respecto de los cuales, a partir de los argumentos que se debaten, no se evidencian circunstancias que permitan establecer condiciones eximentes de responsabilidad.

7. Según la Ley 2161 de 2021, la obligación de tomar el SOAT es del propietario, quien es el sujeto pasivo de la sanción en caso de omisión, razón por la cual por mandato legal el propietario debe ser el tomador de la póliza

Al respecto, es importante precisar que mediante oficio número 2022180707-008-000 del 2 de noviembre de 2022, remitido en ejercicio de las facultades de supervisión asignadas a la Delegatura para Seguros,

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

en especial, la consagrada en el numeral 1° del artículo 11.2.1.4.36. del Decreto 2555 de 2010, se requirió a la Compañía:

“3. 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.

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

Nótese que de la transcripción en cita, esta Superintendencia recuerda la necesidad de realizar la verificación del interés asegurable de conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 1045 del Código de Comercio, según el cual uno de los elementos esenciales del contrato de seguro es el “*interés asegurable*” y el artículo 1083 del mismo estatuto, cuando señala que “*Tiene interés asegurable toda persona cuyo patrimonio pueda resultar afectado, directa o indirectamente por la realización de un riesgo*”.

Tales disposiciones exigen establecer la existencia del citado presupuesto, sin que por ello se permita desconocer la posibilidad de expedir la póliza a quien acredite el derecho para requerirla, siempre que sea lícito como elemento estructural del contrato de seguro. En efecto, el seguro por cuenta propia o a favor de un tercero en momento alguno impide que quien sufre el detrimento patrimonial frente a la ocurrencia del siniestro, pueda reclamar el pago de la indemnización.

Así lo establece el artículo 1038 del Código de Comercio al señalar que “*Si el tomador estipula el seguro en nombre de un tercero sin poder para representarlo, el asegurado puede ratificar el contrato aún después de ocurrido el siniestro. El tomador está obligado personalmente a cumplir las obligaciones derivadas del contrato, hasta el momento en que el asegurador haya tenido noticia de la ratificación o del rechazo de dicho contrato por el asegurado. Desde el momento en que el asegurador haya recibido la noticia de rechazo, cesarán los riesgos a su cargo y el tomador quedará liberado de sus obligaciones, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1119*”.

La orden impartida por esta superintendencia, en momento alguno cuestiona la figura del interés asegurable ni mucho menos el seguro en nombre de un tercero sin poder para representarlo. Por el contrario, lo que se busca es permitir que la Aseguradora, como profesional de la actividad, adopte medidas tendientes a normalizar las gestiones propias de la expedición del SOAT.

Aunado a lo anterior, se reitera que las peticiones y quejas presentadas por los consumidores financieros, ponen de manifiesto las restricciones fijadas por parte de la Compañía frente a la venta del SOAT tanto en los medios físicos como virtuales con fundamento en la verificación del interés asegurables, situaciones y conductas que son determinantes para sustentar la presente orden administrativa.

De otro lado, cabe traer a colación lo dispuesto por esta Superintendencia respecto del interés asegurable. En efecto, el numeral tercero de la Parte II del Título IV del Capítulo II de la Circular Básica Jurídica expedida por esta Superintendencia consagra lo siguiente:

“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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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:

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.

3.1.2. Control en la expedición mediante mecanismos de mercadeo masivo. (...). (Énfasis fuera del texto).

Teniendo en cuenta la anterior normativa, la obligatoriedad de la expedición de la póliza de SOAT se encuentra sujeta a la verificación del interés asegurable, que se puede constatar por la verificación en línea de la información registrada en el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT), la exhibición de la licencia de tránsito, el documento equivalente a la licencia de tránsito, donde conste la información que identifique al vehículo objeto del contrato de seguro, la licencia de importación para los vehículos importados que se desplacen del puerto a los concesionarios para su venta al público, y el medio verificable escogido por la entidad aseguradora en aquellos vehículos que no se ajusten a los casos anteriormente listados, sin que se enuncie ningún otro medio verificable.

Finalmente, es pertinente señalar que, contrario a lo argumentado por la Recurrente, la Ley 2161 de 2021 en ningún momento estableció que solo el propietario del automotor pudiera ser el tomador de la póliza. Si bien algunos artículos de esta norma hablan del propietario como tomador, los mismos, específicamente los artículos 2 y 10 de la norma en cuestión, se refieren al beneficio de descuento del 10% por no afectación de la póliza y pago oportuno con una temporalidad específica para el 2022 y las medidas antievasión, sin que del texto de los artículos referidos se pueda concluir lo argumentado por la Aseguradora.

Así las cosas, cualquier condición adicional a las aquí descritas, tiene la posibilidad restringir el acceso del SOAT por parte de los consumidores financieros, razón por la cual no es de recibo el argumento de la Recurrente.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Es de anotar que el informe de cumplimiento cita dos peticiones en las que la aseguradora ya había indicado que se expide a cualquier persona sin restricción, así:

*“Mediante petición 2022128341 (...) y derivado 001 del 7 de julio de 2022 se dio traslado de la petición a AXA COLPATRIA quien respondió en los siguientes términos: “(...) Por lo anterior y, con el ánimo de prestarle siempre el mejor servicio, lo invitamos a hacer uso de los siguientes canales de atención que la compañía tiene en el departamento de Cesar y de forma virtual: • Sucursal física Actualmente no contamos con sucursal física en la ciudad de Aguachica Cesar, sin embargo, AXA COLPATRIA SEGUROS SA tiene su sucursal en la ciudad de Valledupar, Cesar, ubicada en la Carrera 11 No. 14-82. **Por favor tenga en cuenta que cualquier persona puede acercarse a esta sucursal y adquirir el SOAT (...)**” (resaltado fuera del texto original)*

*“Mediante petición 2022147194 (...) y derivado 015 del 2 de septiembre de 2022, dio traslado de la petición a la entidad vigilada, la cual informó: “En atención a su solicitud, nos permitimos informar que, AXA COLPATRIA SEGUROS SA es una compañía de seguros autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de seguro de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito – SOAT. Este seguro es de carácter obligatorio, **por lo que la aceptación y expedición se realiza a todo el público en general, sin excepción ni distinción del tipo de vehículo**” (resaltado fuera del texto original).*

En desarrollo de las anteriores disposiciones y en consideración a que las entidades aseguradas que tienen autorizado el SOAT están obligadas, sin excepción, a expedir dicha póliza en todo el país a los vehículos que lo requieran, ya sea al propietario o al conductor de este, cualquier conducta directa o indirectamente tendiente a restringir la expedición del seguro, resulta contraria a la normatividad vigente y por ende constituye una práctica ilegal.

8. La verificación de la identidad del tomador

Como uno de los argumentos que se debaten, la Aseguradora señaló que *“De acuerdo con las normas que rigen el SARLAFT es menester que las entidades aseguradoras se cercioren de la identidad de quien va a celebrar el contrato de seguro, por lo cual resulta lógico y razonable que se solicite al consumidor la cédula de ciudadanía que lo identifica. Es más, si se genera una señal de alarma, la entidad aseguradora debe adoptar medidas adicionales orientadas a verificar a profundidad la información del cliente.*

En este sentido, particularmente se tiene que, de acuerdo con el numeral 4.2.2.1.8. de la Parte I, Título IV, Capítulo IV las entidades vigiladas deben:

“prever procesos para llevar a cabo un efectivo, eficiente y oportuno conocimiento de los clientes actuales y potenciales, así como la verificación de la información suministrada y sus correspondientes soportes...”

A su vez, el numeral 4.2.2.2.1. relacionado con el conocimiento del cliente, establece de manera imperativa que:

“Las entidades vigiladas no pueden iniciar relaciones contractuales o legales con el potencial cliente mientras no se haya (i) recolectado la información necesaria para adelantar el procedimiento del conocimiento de cliente; (ii) verificando la información necesaria, en particular la identidad del potencial cliente; y (iii) aprobado la vinculación del mismo, como mínimo.

(...)

“4.2.2.2.1.4. Procedimientos simplificados de conocimiento del cliente

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En el desarrollo de los procedimientos de conocimiento del cliente, las entidades vigiladas pueden implementar procedimientos simplificados de conocimiento del cliente para las operaciones, productos o servicios que se encuentran listados en este subnumeral.

Los procedimientos simplificados de conocimiento del cliente para personas naturales deben comprender, como mínimo, la individualización de los potenciales clientes a través de la verificación de su identidad al momento de su vinculación con la siguiente información: el tipo de documento de identificación, el nombre, el número y la fecha de expedición del documento de identificación, así como el cumplimiento de lo establecido en el subnumeral 4.2.2.1.4. del presente Capítulo”.

En cuanto a los seguros obligatorios como el SOAT, la compañía debe atender el numeral 4.2.2.2.1.4.4.7:

“4.2.2.2.1.4.4.7. Aquellos que las entidades aseguradoras están obligadas a expedir por disposición legal. Para este tipo de seguros, la individualización de los potenciales clientes personas naturales se realiza con la verificación de los siguientes datos del documento de identificación: nombre, tipo y número”.

Así las cosas, se encuentra ajustada a la ley la exigencia de que el tomador sea el propietario y de que exhiban su documento de identidad.

Asimismo, en caso de que el propietario no pueda acudir a realizar la compra del seguro, está previsto que un tercero pueda adquirir el SOAT, con una autorización de aquel”.

Al respecto, es preciso indicar que el SARLAFT nace como un desarrollo de la obligación del artículo 102 del EOSF, el cual establece la obligación para las entidades vigiladas por esta Superintendencia, “de adoptar medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que en la realización de sus operaciones puedan ser utilizadas “ como:

- i) vehículos para el ocultamiento, administración, inversión, o financiación de activos provenientes del ejercicio de actividades delictivas y
- ii) canal para el flujo de recursos para la ejecución de actividades terroristas, razón por la que es considerado como un control precedente a la adquisición de un producto financiero y al acceso al sistema financiero así como un control constante para identificar e informar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado con el fin de dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al lavado de activos y financiación del terrorismo.

Hecha esta referencia conceptual y en atención al procedimiento simplificado expuesto en la mencionada circular externa, se impone en el numeral 4. 2.2.2.1.4 el “conocimiento del cliente para personas naturales deben comprender, como mínimo, la individualización de los potenciales clientes a través de la verificación de su identidad al momento de su vinculación con la siguiente información: el tipo de documento de identificación, el nombre, el número y la fecha de expedición del documento de identificación, así como el cumplimiento de lo establecido en el subnumeral 4.2.2.1.4. del presente Capítulo. Las entidades deben dar cumplimiento a lo dispuesto en los subnumerales 4.2.2.2.1.1.2.1. y 4.2.2.2.1.5. del presente Capítulo, y solicitar cualquier otra información que estimen pertinente para dar aplicación a los procedimientos del SARLAFT, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de vinculación”, condición aplicable entre otros a aquellos seguros “que las entidades aseguradoras están obligadas a expedir por disposición legal.

Para este tipo de seguros, la individualización de los potenciales clientes personas naturales se realiza con la verificación de los siguientes datos del documento de identificación: nombre, tipo y número. En todo caso, las entidades aseguradoras deben consultar al cliente en listas internacionales vinculantes para Colombia dentro de los 3 días hábiles siguientes a la vinculación de éste”.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Nótese que en momento alguno la disposición transcrita, a partir del cumplimiento de los requisitos enunciados, permite implementar condiciones desfavorables o restrictivas que impida acceder a la prestación del servicio requerido, como es la expedición del seguro.

Si bien se deben cumplir requisitos como los señalados, los mismos deben permitir a la Aseguradora cumplir con el conocimiento del cliente en los términos del procedimiento simplificado, no puede esto constituirse como una excusa para limitar el acceso a aquellas personas que no sean los propietarios de los vehículos, pero que si pueden demostrar un interés en la consecución del seguro.

9. La asignación de turnos o fichas tienen por objeto establecer un orden para la expedición y obedece a la capacidad instalada en las oficinas para la emisión diaria de pólizas

Manifiesta la recurrente que antes de la reducción de las comisiones, las oficinas de la entidad solo prestaban un rol pasivo frente a la emisión de las pólizas SOAT, debiendo modificar los canales de distribución, pero aun así, la capacidad de atención fue superada por la demanda de los consumidores que buscaban comprar su seguro. Agrega que para poder atender al público se estableció la asignación de turnos por orden de llegada.

En este punto, es importante precisar que la orden impartida en momento alguno cuestiona las medidas adoptadas por la Aseguradora. Lo que se cuestiona, es que las mismas pueden limitar o impedir la atención a quienes requieran la compra del SOAT.

Es así como, si bien la asignación de fichas por hora de llegada debe garantizar que en el horario de atención de la oficina se atiendan las solicitudes en el sentido indicado, conforme a los hallazgos contenidos en el informe de cumplimiento, los turnos o fichas no alcanzan para que todos aquellos que se acercan a requerir del seguro puedan acceder a obtener la prestación requerida. Es así como, en el mencionado informe de cumplimiento se establece:

- *“El 1 de noviembre de 2022 la comisión de visita se acercó a las oficinas de la entidad, ubicadas en la Calle 22 N # 6AN –24 de la ciudad de Santiago de Cali, desde las 7:30 a.m., observando entre otros aspectos, los siguientes: - Alta afluencia de consumidores financieros para la solicitud y compra del SOAT, los cuales debían esperar afuera del edificio para obtener un turno de atención que se entregaría desde las ocho de la mañana y que les permitiera ingresar a la oficina y solicitar el producto; algunos usuarios manifestaron encontrarse desde las horas de la madrugada (04:00 a.m.) realizando la fila. - La información para el proceso de expedición es suministrada por parte de la guarda de seguridad del edificio, quien manifestó que a las 08:00 a.m. ya habían sido entregados la totalidad de turnos del día para la compra de SOAT. - En el transcurso de la mañana se acercaban al edificio consumidores financieros para solicitar información y realizar la compra del SOAT, y la respuesta de la guarda de seguridad era que se estaban atendiendo las personas que tenían asignado un turno y ya no se entregaban turnos adicionales. - No se observó atención preferencial para consumidores en condiciones especiales, tercera edad, embarazadas o con menores. (...)” (resaltado fuera del texto original).*

En atención a lo anterior, se tiene las diferentes declaraciones de usuarios que indicaron la imposibilidad de adquirir el SOAT, así:

- *“1. Declaración escrita de Edigzon Manuel Jiménez, identificado con cédula de ciudadanía número 16.631.355 de la ciudad de Cali. Hay que estar a las 4 am con ficha que no se puede pagar con tarjeta, solo efectivo, llegó a las 6 am y no alcanzó ficha en ninguna de las aseguradoras porque solo entregan 20 turnos.*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 2. Declaración escrita de Javier Hoyos, identificado con cédula de ciudadanía número 16.890.289 de Jamundí - Valle: "(...) Llego a las 10 am 1-nov-2022 y me informan no hay turnos disponibles y que el día 2-nov-2022 madrugue a 6 am, solo reparten 10 a 15 cupos. (...) niegan expedición porque solo reparten turnos en horas de la madrugada". (Énfasis fuera de texto). (...).
- 4. Declaración escrita de Yuliana Santos identificada con cédula de ciudadanía número 1.107.094.526 de la ciudad de Cali5 : "(...) Hace más de 15 días intentando comprarlo y no he logrado adquirirlo. (...) Filas interminables y nadie atiende y solo pude obtener el turno hoy llegando a las 5 am. (...) Estoy a la espera del turno que me dieron a las 8:45 am axa Colpatria".
- 5. Declaración en video de Vladimario Suarez García, identificado con cédula de ciudadanía número 14.839.003 de Cali. De la grabación se extraen los siguientes apartes: "(...) El día de hoy llego a las 9 y algo de la mañana para preguntar sobre un SOAT porque me dijeron que aquí eran las oficinas principales y aquí lo expedían y me dicen que no, que ellos ... hay que madrugar a las 2 o 3 de la mañana porque ellos solamente sacan 30 cupos, 30 fichas y después de esas 30 fichas ya no sacan más, ya no dan más citas para comprar el SOAT, ahora es con citas y solo dan 30 al día. (...) De Axa no hay ningún funcionario, solo es el guardia que cuando una va a ingresar, no lo deja ingresar, si uno va para Axa de una vez él le da la información que no hay cupo y que no pueden expedir el SOAT, no venden ya a esta hora. (...)
- 7. Declaración en video de David Santiago Rodríguez Giraldo, identificado con cédula de ciudadanía número 1.112.967.856 de Ginebra Valle8 . De la grabación se extraen los siguientes apartes: (...) Llego y no fue posible porque ya se habían entregado todos los cupos que habían determinado en el día.
- 8. Declaración en video de Guillermo Agudelo Marín, identificado con cédula de ciudadanía número 14.960.135 de Santa Rosa de Cabal, Cali 9 . De la grabación se extraen los siguientes apartes: "(...) De las casas nos vinimos a las 3 de la mañana, llegamos a sura a las 4 y como allá no se podía hacer nada nos tocó volarnos pa' acá y aquí una cuadra y repartieron 25 fichas y no más (...) aquí tengo este turno para las 8 y media de Axa Colpatria y aquí llegué a las 5 (...) aquí había por ahí unas 50 personas, porque llegaron a la 25 y nosotros estábamos como de 31. (...) Esperar si me aceptan allá y si no me toca volver a madrugar mañana en otra parte porque no se sabe".
- 9. Declaración en video de Leonardo Otero, identificado con cédula de ciudadanía número 94.512.272 de Cali10 . De la grabación se extraen los siguientes apartes: "(...) He ido como a 3 aseguradoras, fui a seguros del estado, a sura y posteriormente a esta aquí que es Axa Colpatria y otra compañía que hay aquí (...) me dijeron que hay que arrimar (sic) a las 2 de la mañana, hacer una fila, para que entregan 20 fichas, uno pueda tener una ficha de esas para que le entreguen el SOAT, porque a esta hora ya no se puede comprar el SOAT (...) me atendió el vigilante y dijo que tenía que venir temprano por ahí a las 2 de la mañana o 3 y hacer la fila para que me dieran una de las 20 fichas que reparten en todo el día para comprar un SOAT. (...) Yo llegué como a las 8:50 y no pude comprar el SOAT (...) simplemente en la entrada del edificio me atendió el vigilante y me dio esa razón y ya.
- 10. Declaración en video de Juan Manuel Jaramillo Gómez, identificado con cédula de ciudadanía número 16.552.615 de Cali11 . De la grabación se extraen los siguientes apartes: "(...) vine ayer a averiguar [31 de octubre de 2022] y me dijeron que tenía que venir muy temprano porque las fichas las reparten a las 6 de la mañana, para 25 personas por aseguradora, entonces me vine hoy a las 5 y media de la mañana y ya había una cola grandísima, los primeros 25 con la primera

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

aseguradora pasaron, a mí me dieron otra con cita AXA Colpatria y entonces llegó aquí a las 8:45 y dicen que está caído el sistema, toca esperar que pasa.”

Continua el citado informe indicando que el día 2 de noviembre de 2022, el equipo de supervisión se presentó en las oficinas de la entidad, en las que se tomaron declaraciones libres y espontáneas, evidenciando entre otros que **“Expiden a todas las personas que lleguen, la capacidad solo permite un número limitado de personas al día. Hace un tiempo repartían turnos, ya no lo están haciendo que el Gerente tenga conocimiento. Se hace control de la entrada al edificio lo hace la administración de la copropiedad, permiten la entrada a todas las personas que vengan a comprar el SOAT, de acuerdo con la capacidad instalada, operativamente. Los documentos que exigen son tarjeta de propiedad, cédula, no reciben pagos en efectivo, solo pagos electrónicos. La cédula debe coincidir con el titular de la tarjeta de propiedad del vehículo”**¹¹ (resaltado fuera del texto)

Teniendo en cuenta lo anterior, no se abre paso el argumento de la aseguradora, pues se evidencia que, si bien se reparten fichas para la atención al público, las mismas son restringidas, pues no todos los consumidores que llegan pueden adquirir el SOAT, conllevando una violación la normatividad, dado que la vigilada al contar con autorización para la explotación del SOAT está obligada, sin excepción, a aceptar y expedir dicho seguro obligatorio.

10. Definición de las formas de pago

Frente al argumento de la recurrente respecto a que AXA COLPATRIA no tiene habilitada la opción de recibir el pago de las primas a través de la tarjetas de crédito, porque *“su costo es elevado y desborda el porcentaje de gasto que tiene prevista la nota técnica”*, es oportuno, remitirnos a las consideraciones llevadas a cabo en el numeral 4.1 de la presente actuación en cuanto a las facultades de esta Superintendencia como policía administrativa y las limitaciones que ella le impone, entre las cuales se encuentra la realización de actos que por su naturaleza se clasifiquen como de coadministración, dada la libre determinación y ejercicio de autocontrol de la aseguradora, en tanto que la decisión de no habilitar ese medio de pago fue tomada en el marco de esa libertad empresarial o económica establecida en el artículo 333 de la Constitución Política, y por tanto, es la Junta Directiva y la alta gerencia de una entidad vigilada, los encargados de su administración y los responsables de su solidez económica¹².

Por tanto, y en línea con la información suministrada por la aseguradora en respuesta a la comunicación identificada con el número 2022179466-012, el 9 de noviembre a través del derivado 35, específicamente en el numeral 4. manifestó que estaban analizando *“la posibilidad de habilitación de la tarjeta de crédito como mecanismo de pago en las oficinas”*, se reitera, que esos procesos de estudio y determinación de viabilidad corresponden al fuero interno y directivo de la sociedad con forme a su perfil de riesgo, razón por la cual su contenido no es sujeto ni de aprobación ni de reproche por parte de esta Superintendencia y no fue objeto específico de orden dentro del acto administrativo recurrido

11. La ausencia de cualquier otra restricción al momento de realización de la visita

Señala la recurrente que *“Tal y como lo certificó la auditoría interna de esta aseguradora, al momento de la realización de la visita de la SFC, el aplicativo de emisión no tenía ningún control de restricción para la expedición de vehículos ni por clase ni por territorio”*.

No obstante, al respecto debemos recordar lo señalado por la Comisión de Visita en el informe de cumplimiento anexo a la orden, según el cual *“en el informe de auditoría interna remitido por AXA*

¹¹ Señor Wilson Gordon Restrepo, gerente de la sucursal

¹²<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/10085454/f/0/c/0>. Versión 4 página 5.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

COLPATRIA el 3 de agosto de 2022, visible en el derivado 2022137997-006- 000, esta implementó controles restrictivos en determinadas zonas del país, debido a la alta incidencia de fraudes. Para lo anterior, estableció 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. En línea con lo anterior se informó que, al revisar dicha tabla se identificó un campo denominado ‘Restringido’, el cual se diligencia con ‘0’ para no restringido y con ‘1’ cuando el municipio tiene restricción, señalando que, si bien al momento de la prueba realizada el 2 de agosto de 2022, no se identificó municipio con restricción alguna, lo anterior obedeció a que el 1 de agosto de 2022 ‘se realizaron cambios en la parametrización de la tabla de municipios levantando las restricciones existentes en ese momento (...)’. Así mismo, la auditoría interna solicitó ejemplos de las ciudades donde se hubiera aplicado la restricción durante el 2022, dentro de las que se listaron de forma aleatoria Barranquilla, Soledad, Malambo, Valledupar y Jamundí. Así las cosas, se tiene que AXA COLPATRIA presuntamente restringió el acceso al SOAT en ciertas ciudades del país que presentaban altos índices de fraude hasta el 1 de agosto de 2022, información confirmada por la auditoría interna en reporte “Respuesta_Auditoría_Interna_Req_2022137997-003- 000_SOAT_vf_20220812” del 12 de agosto de 2022 en el que manifestó lo siguiente:

Imagen 4. Reporte Auditoría Interna 2



Ahora, si bien “Las citadas restricciones fueron puntuales y tuvieron carácter temporal y, reiteramos, desde el 2 de agosto de 2022, es decir, desde antes de la visita de la SFC no forman parte de la funcionalidad del sistema de emisión de pólizas.”, requiere esta entidad de control mediante el acto que se recurre la adopción de medidas y mecanismos que garanticen no sólo la oportuna y eficiente atención respecto de quien requiera el SOAT, sino también la suspensión de actividades que denoten restricciones en los términos descritos.

Agrega en su escrito la recurrente que “La ausencia de restricciones fue informada a los consumidores financieros que presentaron sus inconformidades ante la Superintendencia Financiera, así como a las sucursales e intermediarios, quienes debían y deben expedir SOAT sin ningún tipo de restricción”, procedimiento que se evalúa en desarrollo de las actividades propias de esta entidad de control.

12. La explicación en relación con los puntos de venta informados en Cali y en Cartagena

Indica la aseguradora que el día 6 de septiembre de 2022 se informaron unos puntos de venta acorde a las relaciones contractuales, las cuales sufrieron modificaciones al momento de la visita de la Superintendencia, toda vez que esos contratos fueron terminados en el mes de octubre de la anualidad en cita.

Sobre este argumento, es necesario indicar que esta Superintendencia realizó dos requerimientos a AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. bajo los números 2022147194-015-000 del 2 de septiembre del 2022 y

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

2022180707-008-000 del 2 de noviembre de 2022, con el fin de que informara a sus consumidores de los puntos de venta habilitados para la expedición de las pólizas del SOAT en todo el país y habilitación de todos los canales actualmente dispuestos por la entidad para el ofrecimiento y la comercialización de sus productos, sin ningún tipo de condicionamiento para su adquisición, respectivamente.

Frente a dichos requerimientos la aseguradora dio respuesta, bajo los radicados número 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022 y 2022180707-032-000 del 4 de noviembre de 2022, informando los puntos de venta, entre ellos:

AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A CORREDORES DE SEGUROS 12 ubicada en la Carrera 98 No. Calle 16 - 200 Interior Supermercado Jumbo y Falabella, C.C. Jardín Plaza en la ciudad de Cali - Valle del Cauca y AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A CORREDORES DE SEGUROS 11 AV. Pedro de Heredia, ubicada en la Carrera 13 No. 31-45 Piso 1, local BF107 C.C. Mall Plaza El Castillo en la ciudad de Cartagena – Bolívar;

Adicionalmente, indica la aseguradora que comercializa el SOAT a través de la venta presencial en sus sucursales, garantizando el ofrecimiento, la comercialización, el pago de la prima y la expedición del SOAT, sin la aplicación de criterios restrictivos como la categoría de vehículo, lugar de matrícula o ubicación geográfica del vehículo.

No obstante, en desarrollo del proceso de supervisión in situ se pudo establecer que en el punto de venta relacionado en la comunicación con radicado número 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022, denominado 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 Cali¹² no había venta de seguros.

De igual manera, en la sucursal sucursales de la aseguradora ubicada en la Avenida San Martín, carrera 2 no. 10- 153 de la ciudad de Cartagena, se pudo establecer que en el punto de venta denominado 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 Cartagena no se realizaba la venta de seguros. Por el contrario, en la dirección indicada, se evidenció la existencia de un establecimiento comercial diferente al de la comercialización de la aseguradora, identificado como Colchones “Spring”, el cual se encuentra funcionando en el lugar aproximadamente hace 4 años.

Así las cosas, si bien la aseguradora indica que cerraron esas oficinas para la comercialización, lo cierto es que la remisión enviada no fue actualizada y el ejercicio de supervisión se realizó en los puntos descritos para el efecto, sin encontrarlos en operación.

Por lo expuesto, la Delegatura para Consumidor Financiero y la Delegatura para Seguros y la de la Superintendencia Financiera de Colombia,

RESUELVEN:

PRIMERO: REVOCAR los numerales cuarto y sexto de la Orden Administrativa identificada con el radicado 2023041462-000-000 del 19 de abril de 2023, de conformidad con los argumentos consignados en la parte considerativa del presente acto administrativo.

SEGUNDO: CONFIRMAR en todo lo demás la Orden Administrativa identificada con el radicado 2023041462-000-000 del 19 de abril de 2023, de conformidad con los argumentos consignados en la parte considerativa del presente acto administrativo.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

TERCERO: NOTIFICAR a la doctora PAULA MARCELA MORENO MOYA en su calidad de representante legal de AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., el contenido del presente oficio, entregándole copia íntegra del mismo, haciéndole saber que contra la presente decisión no procede recurso alguno.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



LUZ ELVIRA MORENO DUEÑAS
330000-DELEGADA PARA SEGUROS
330000-DELEGATURA PARA SEGUROS

Copia a:

Elaboró:

HECTOR ANDRES ARIZA PAEZ

Revisó y aprobó:

--LUZ STELLA AGUILERA MORALES

