



Bogotá, 4 de julio de 2023

Señores
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Atn. Dra. LUZ ELVIRA MORENO DUEÑAS
Superintendente Delegado para Seguros
Atn. Dra MARIA FERNANDA TENJO FANDIÑO
Superintendente Delegada para el Consumidor Financiero
Calle 7ª No. 4-49
Bogotá, D.C.

Número de Radicación: 2023046769-000-000
Trámite: 125 ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO SANCIONATORIO
Actividad: 61 PLIEGO DE CARGOS
Con Anexos

Respetados Señores:

PAULA MARCELA MORENO MOYA, mayor de edad, domiciliada en Bogotá D.C., identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.051.695, obrando como Representante Legal de AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. (en adelante AXA COLPATRIA) estando dentro de la oportunidad procesal correspondiente, de la manera más respetuosa me dirijo a la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante la SFC), con el fin de presentar los descargos y argumentos de defensa de esta aseguradora frente al pliego de cargos con radicación No. 2023046769-000-000, formulado por la SFC, respecto de la comercialización del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT (en adelante SOAT).

Para tal efecto, el presente escrito se dividirá en los siguientes acápite:

- i. Oportunidad en la presentación de los descargos.
- ii. Antecedentes.
- iii. El pliego de cargos.
- iv. La presentación de los descargos.
- v. Solicitud de pruebas.
- vi. Petición de cesación del procedimiento administrativo.
- vii. Notificaciones.

I. OPORTUNIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS DESCARGOS

El pliego de cargos fue notificado el 17 de mayo de 2023. En el citado pliego se nos informa que, de conformidad con lo dispuesto en el literal h) del numeral 4 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, se conceden 30 días hábiles, contados a partir de la notificación por comunicación del pliego de cargos, para presentar por escrito los descargos.

El acto de notificación señala que los 30 días se cuentan a partir del día siguiente a la fecha de notificación. Así las cosas, el plazo vence el 4 de julio de 2023.

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatria.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatria.co

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881

Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com

II. ANTECEDENTES

1. Mediante oficio radicado No. 2022147194-015-000 del 2 de septiembre del 2022, la SFC requirió a esta aseguradora para que diera respuesta a los representantes legales de las ensambladoras de motos sobre el SOAT y remitiera la información de la ubicación de los puntos de venta habilitados para la expedición de las pólizas del SOAT en todo el país, como son, las oficinas de la entidad, intermediarios de seguros autorizados para ofrecer este seguro y canales virtuales (prueba No. 1)
2. Mediante comunicación número 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022, AXA COLPATRIA informó que había dado respuesta a los peticionarios indicando que la aseguradora expide el SOAT sin excepción a todo el público en general sin distinción del tipo de vehículo. Además, envió un archivo de Excel con la información de los puntos de venta. Esta comunicación da respuesta al oficio señalado en el punto anterior (prueba No. 2).
3. Mediante oficio número 2022180707-008-000 del 2 de noviembre de 2022 (prueba No. 3), la SFC requirió nuevamente la intervención del representante legal de AXA COLPATRIA para que atendiera de forma inmediata los siguientes aspectos:
 - Habilitación de todos los canales actualmente dispuestos por la entidad para el ofrecimiento y la comercialización de sus productos.
 - Información al consumidor financiero en la página web de la aseguradora de los canales de distribución disponibles.
 - Abstenerse de cualquier condicionamiento para la expedición a personas diferentes al propietario del vehículo.
 - Abstenerse de condicionar la expedición del SOAT a un medio de pago específico, y que éste se encuentre a nombre del propietario del vehículo.

En este oficio la SFC ordena a AXA COLPATRIA:

*"Finalmente, 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 del mismo, por lo que **se requiere su personal intervención** a efectos de **dar cumplimiento inmediato** a lo dispuesto en el presente oficio, debiendo acreditar las medidas que sobre el particular adopte la entidad a su cargo, **a más tardar el día 3 de noviembre del presente año**".*

4. AXA COLPATRIA por comunicación 2022180707-025-000 del 3 de noviembre de 2022 informó a la SFC que se iniciaron las modificaciones en la página del sitio web de la compañía, para incorporar la información requerida en relación con los canales de distribución disponibles (prueba No. 4).
5. AXA COLPATRIA dio alcance a la anterior respuesta el 4 de noviembre de 2022 por comunicación 2022180707-032-000, (prueba No. 5), en el siguiente sentido:
 - Informó que como consecuencia de la Ley 2161 de 2021 se redujeron las comisiones para la venta del SOAT, lo que generó que los intermediarios de seguros y demás

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatria.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatria.co

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881

Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com

canales operados por terceros perdieran interés en la promoción y venta del SOAT y, por tanto, dichos convenios fueron terminados.

- Así mismo, indicó que AXA COLPATRIA ofrece el SOAT de manera presencial a través de su red de sucursales sin la aplicación de criterios restrictivos como la categoría de vehículo, lugar de matrícula o ubicación geográfica del vehículo.
 - Mencionó que AXA COLPATRIA procedió a informar a los consumidores financieros en la página web de la empresa las sucursales para la expedición del SOAT.
 - Manifestó que AXA COLPATRIA informó a la SFC el 18 de octubre de 2022 que por decisión de la Junta Directiva se había cerrado el canal digital para la comercialización del SOAT.
 - Finalmente, expresó que frente a la indicación de 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, precisó que AXA COLPATRIA está atendiendo las normas que rigen la materia.
6. La SFC mediante oficio con radicado número 2022179466-012-000 del 2 de noviembre de 2022 (prueba No. 6), dispuso una visita a AXA COLPATRIA bajo la modalidad híbrida (presencial y virtual) con el objeto de *"adelantar una evaluación al SOAT en aspectos como: canales para la distribución de este producto, disponibilidad y capacidad de la plataforma tecnológica, parametrización y cambios de los sistemas, administración de los datos, verificación de código fuente, manejo de logs, servicios de terceros, indicadores de servicio y evaluaciones de la Auditoría Interna"*.
7. Con ocasión de esta visita se formularon varios requerimientos de información, los cuales fueron atendidos por AXA COLPATRIA. Mediante la comunicación del 9 de noviembre enviada por AXA COLPATRIA a la Dra. Luz Elvira Moreno Dueñas, Delegada para Seguros, con radicación número 2022179466-035-000 (prueba No. 7), se presentó un informe sobre:
- Herramientas para monitorear la disponibilidad de los canales mediante los cuales se comercializa el SOAT.
 - Matriz de perfiles iSOAT.
 - Pruebas de recorrido para validar la funcionalidad del sistema y la emisión de pólizas en sucursales (en particular Cali).
 - Plan de trabajo implementación tarjeta de crédito.
 - Estadísticas por canal por tipo de vehículo y sucursal mensual de los últimos 12 meses.
 - Acciones que se realizan para evitar riesgo de suplantación.
 - Descripción problemas PDF SOAT y plan de diseño de descarga
8. La SFC ordenó adelantar un proceso de supervisión in situ a la aseguradora AXA COLPATRIA con el fin de verificar los procesos que adelanta la compañía al momento de la expedición del

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatria.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatria.co

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881

Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com

SOAT, visitas que se realizaron el 1 y 2 noviembre de 2022, en la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca, y el 8 y 9 de noviembre de 2022, en la ciudad de Cartagena.

III. EL PLIEGO DE CARGOS

Mediante comunicación con radicación No. 2023046769-000-000 del 28 de abril de 2023, notificada el 17 de mayo de 2023, ese Despacho emitió Pliego de Cargos, con base en los siguientes hechos:

1. Hechos descritos en el pliego de cargos

1.1. La Supervisión In Situ en Cali

La SFC manifiesta que en la visita el 1 de noviembre de 2022 se recabaron 10 entrevistas a consumidores financieros, según las cuales:

- La aseguradora repartía turnos diarios en horas de la madrugada, los cuales eran limitados.
- Se exigía la presentación de documentos originales de propiedad.
- Se exigían condiciones especiales de pago.

La SFC realizó una visita al punto de venta informado por AXA COLPATRIA (AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A. CORREDORES DE SEGUROS al Interior del Supermercado Jumbo y Falabella, Centro Comercial Jardín Plaza, en la ciudad de Cali), observando que no había venta de seguros.

Los funcionarios de la SFC visitaron la sucursal de AXA COLPATRIA el 2 de noviembre desde las 4:00 a.m., en la cual se observó *"desde horas de la madrugada los usuarios realizan fila para acceder a un turno que les permita comprar el SOAT, sin que se garantice la obtención del turno teniendo en cuenta que solamente se entregan un número limitado de fichas, según lo informó uno de los usuarios consultados"*.

1.2. La Supervisión In Situ en Cartagena

La SFC indica que visitó la sucursal de AXA COLPATRIA el 8 de noviembre de 2022 y observó lo siguiente:

- Se entregan turnos a los consumidores financieros para la compra del SOAT, los cuales son solicitados por códigos QR;
- Para la expedición del SOAT, requieren en forma física el original de la tarjeta de propiedad del vehículo y la cédula de ciudadanía del propietario del vehículo.
- Se establecen citas para la atención de los consumidores dentro de los horarios de la aseguradora.
- Adicionalmente, no se acepta efectivo y el consumidor debe hacerlo por PSE o por consignación bancaria.

La SFC realizó visita al punto de venta de AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A. CORREDORES DE SEGUROS, ubicado en el Centro Comercial Mall Plaza El Castillo, encontrando que en el mencionado local funciona un negocio diferente desde hace 4 años.

1.3. Peticiones

El pliego de cargos toma como soporte el informe de cumplimiento radicado número 2023027788-001-000, de fecha 24 de marzo de 2023 (prueba No. 8), en el cual se relacionan 9 peticiones de consumidores financieros en relación con la adquisición del SOAT.

El pliego indica que de algunas de las anteriores peticiones se dio traslado a AXA COLPATRIA, la cual dio respuesta a los consumidores indicando los canales en los cuales comercializa el SOAT. En relación con algunos de estos casos el pliego dice que las respuestas fueron solamente informativas y que no se evidencia pruebas adicionales de la gestión de la aseguradora ni la expedición del seguro, ni de su debida diligencia.

1.4. Quejas

El pliego de cargos menciona que la Delegatura para el Consumidor Financiero adelantó la revisión de las inconformidades recibidas entre el 1 y el 10 de enero de 2023, de las que se identificaron 11 quejas contra AXA COLPATRIA relacionadas con la no expedición de pólizas SOAT, frente a lo cual la Aseguradora indicó que la expedición del SOAT se realiza a todo el público en general, remitiendo para el efecto el listado de sus sucursales físicas a nivel nacional y las líneas telefónicas para acceder al seguro.

La SFC asevera que respecto de algunas de estas quejas no hay evidencia de respuesta por parte de AXA COLPATRIA y en relación con otras que la respuesta fue simplemente informativa y que no se evidencia pruebas adicionales de la gestión de la aseguradora ni la expedición del seguro, ni de su debida diligencia.

1.5. Informe de la auditoría de AXA COLPATRIA

El pliego indica que según el informe de auditoría interna AXA COLPATRIA había implementado controles para la expedición del SOAT en ciertas zonas del país, dada la alta incidencia de fraudes, por lo cual en el pliego se presume que AXA COLPATRIA estableció restricciones en el proceso de cotización.

El pliego agrega que según el reporte de auditoría interna del 30 de septiembre de 2022 los controles contra fraude en ciertos municipios no se aplican desde el 2 de agosto de 2022.

Finalmente, dice que en el "REPORTE DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN", el cual está fechado el 21 de diciembre de 2022 (prueba No. 9) se afirma que AXA COLPATRIA expidió el SOAT hasta el 17 de octubre de 2022, pero la decisión de la Junta Directiva sobre este tema es del 18 de octubre de 2023.

2. El primer cargo

La SFC imputa el primer cargo en los siguientes términos:

"AXA COLPATRIA Colpatría Seguros S.A. presuntamente incumplió las normas legales relacionadas con la expedición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito contenidas

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatria.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatria.co

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881

Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com

en el numeral 1 del artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993), en concordancia con el numeral 1 del artículo 196 del mismo estatuto; el artículo 9 de la Ley 2161 de 2021; y numeral 3.1 del Capítulo II del Título IV de la Parte II de la Circular Externa 029 de 2014 - Circular Básica Jurídica (CBJ)”.

2.1. Las normas supuestamente violadas

La SFC construye el cargo sobre el supuesto incumplimiento de las siguientes disposiciones:

- El numeral 1 del artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero: sobre la obligatoriedad del SOAT para que los vehículos puedan circular. Agrega que las entidades aseguradoras estarán obligadas a otorgar este seguro.
- El artículo 9 de la Ley 2161 de 2021: señala que las aseguradoras autorizadas para el ramo del SOAT tienen la obligación de expedir las pólizas. De no hacerlo la SFC investigará y sancionará la no expedición.
- Circular Externa 029 de 2014, Parte II, Título IV, Capítulo II, Subnumeral 3.1.1.

Se refiere a la obligatoriedad para las aseguradoras autorizadas de expedir el SOAT. Advierte que cualquier conducta tendiente a rechazar la expedición resulta contraria a la normatividad y, por ende, constituye una práctica ilegal.

2.2. El concepto del presunto incumplimiento

El pliego manifiesta que conforme a las normas indicadas como violadas, las entidades aseguradoras que tengan autorizado el ramo del SOAT se encuentran *"...obligadas, sin excepción, a expedir dicha póliza en todo el país a los vehículos que lo requieran, ya sea al propietario o al conductor del mismo, cualquier conducta directa o indirectamente tendiente a restringir de alguna manera la expedición del seguro resulta contraria a la normatividad vigente, y por ende constituye una práctica ilegal"*.

El pliego cuestiona las siguientes situaciones:

- Que los consumidores deban acudir a horas no hábiles para poder adquirir el seguro.
- El establecimiento de turnos o entrega de fichas no es aceptable.
- Las sucursales no están cumpliendo con la expedición del SOAT sin restricciones.
- Que, según la Superintendencia, AXA COLPATRIA comercializa sus productos por el canal digital y que el cierre únicamente se realizó para la comercialización del SOAT.
- Exigencia de requisitos adicionales a lo establecido en la ley para determinar el interés asegurable.
- Limitaciones en los medios de pago, al establecer solo dos formas como son, mediante consignación en la entidad financiera correspondiente y/o por PSE.

3. El segundo cargo

El segundo cargo consiste en:

" AXA COLPATRIA Colpatría Seguros S.A. presuntamente vulneró lo dispuesto en los literales f), k) y l) del artículo 72 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con los literales c) y l) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, y los literales a), b) y c) del artículo 3 del mismo cuerpo normativo; así como con el numeral 1.1.1.1 del Capítulo 2 del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica y la Circular Externa 023 del 2021 en concordancia con el numeral 8.2.3.3 del Capítulo II del título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica".

3.1. Las normas supuestamente violadas

- El artículo 72 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero: conforme al cual las entidades vigiladas deben abstenerse de no suministrar información adecuada a los consumidores financieros para que estos puedan tomar sus decisiones (literal f), incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones de la SFC (literal k) e incumplir las obligaciones y funciones impuestas por la ley (literal l).
- Literales c) y l) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con el literal a), b) y c) del artículo 3 de la misma ley:

Los literales c y l del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009 establecen como obligaciones especiales de las entidades vigiladas suministrar información comprensible y publicidad transparente sobre los productos ofrecidos y proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.

Los literales a, b y c y del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 consagran como principios que deben regir en las relaciones con los consumidores la debida diligencia de la entidad vigilada, la libertad de elección de consumidor financiero y el suministro de información cierta suficiente y clara a los consumidores financieros.

- Numeral 1.1.1.1 del Capítulo 2 del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica: relativo al principio de trato justo, para que los productos atiendan las necesidades de los consumidores y exista acceso a información clara y transparente en el ciclo de vida del producto.
- Numeral 8.2.3.3 del Capítulo II título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica: según el cual la información derivada de quejas y reclamos debe estar a disposición de la SFC.

3.2. El concepto del presunto incumplimiento

En lo que toca con el segundo cargo, el pliego precisa el incumplimiento en que presuntamente incurrió AXA COLPATRIA, al reprochar las siguientes situaciones:

- Se evidenció que la información de los puntos de venta identificados como AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A. CORREDORES DE SEGUROS, suministrada a la SFC y al consumidor financiero no era cierta, suficiente, clara y oportuna.

- AXA COLPATRIA no ha dispuesto de los recursos humanos y tecnológicos en sus sucursales para poder atender las necesidades de los consumidores en cuanto a la expedición sin restricción de SOAT.
- Proporcionar turnos, la decisión de no vender este tipo de pólizas a través de canales digitales, así como la limitación en los medios de pago, podría configurar una restricción a los consumidores financieros para acceder a la obtención del seguro, lo que sería contrario a la debida diligencia. Agrega que *"Lo anterior puede conllevar como consecuencia que no se atiendan las necesidades de los consumidores financieros de acuerdo con la oferta y compromisos asumidos por la Aseguradora al obtener la autorización de esta entidad de control para la comercialización del mencionado seguro"*.
- Las respuestas suministradas a los consumidores financieros no han sido cargadas en la herramienta dispuesta por la SFC.

IV. LA PRESENTACIÓN DE LOS DESCARGOS

1. Respuesta al primer cargo

1.1. 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.

En efecto, como es sabido por 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 radicada bajo el número No. 2022180707-032-000 del 4 de noviembre de 2022 (prueba No. 5).

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.

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

AXA COLPATRIA tiene habilitada la 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 inusitado de frecuencia de personas en la red de oficinas propias de la aseguradora.

En los cuadros siguientes se puede apreciar el incremento marcado de la venta de pólizas de SOAT a través de las oficinas propias de la compañía durante el año 2022:

Ventas Sucursales AXA COLPATRIA - 2022 (Unidades)						
Clase	enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio
Motos	261	199	225	324	304	293
Autos Familiares	420	286	430	664	542	509
Camperos y Cam	92	62	65	125	100	105
Otros	54	49	47	107	74	59
Total	827	596	767	1.220	1.020	966

Nótese cómo 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.

Ventas Sucursales AXA COLPATRIA - 2022 (Unidades)						
Clase	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Motos	401	213	721	6.150	7.414	5.535
Autos Familiares	564	165	191	1.368	2.199	2.249
Camperos y Cam	102	44	67	489	895	1.303
Otros	73	24	78	879	1.047	1.006
Total	1.140	446	1.057	8.886	11.555	10.093

Por otro lado, en este cuadro también se advierte que el incremento mucho más notorio se evidencia en las motos, cuya participación en el total de las ventas supera el 50% en el último trimestre del año 2022.

Ahora bien, durante el primer trimestre 2023, las oficinas propias de AXA COLPATRIA continúan atendiendo a los consumidores para la expedición de SOAT, periodo durante el cual se observa 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.

Clase	Ventas Sucursales AXA COLPATRIA - 2023 (Unidades)		
	ene-23	feb-23	mar-23
Motos	3.871	4.709	3.561
Autos Familiares	1.390	1.343	1.193
Camperos y Camionetas	639	664	460
Otros	539	623	381
Total	6.439	7.339	5.595

De la misma manera, el anterior cuadro corrobora que el mayor porcentaje de vehículos asegurados corresponde a motos.

1.3. 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:

Clase	Ventas SOAT Sucursal Cali – 2022 Unidades						
	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.

Clase	Ventas SOAT Sucursal Cali – 2023 Unidades		
	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:

Clase	Ventas SOAT Sucursal Cartagena – 2022					
	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:

Clase	Ventas SOAT Sucursal Cartagena – 2023		
	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

1.4. 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 de la SFC se pudo constatar la ausencia de restricciones en esta materia. En efecto el REPORTE DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN del 21 de diciembre de 2022 (prueba No. 9), señala al respecto:

"Según las pruebas realizadas en la visita in-situ efectuada a la entidad, se concluye que el aplicativo actualmente no tiene restricciones para expedir la póliza ya sea por tipo de ciudad, oficina, usuario o tipo de vehículo, también se observó que el aplicativo permite la expedición del recibo y pago del SOAT independientemente que el vehículo este matriculado en una ciudad diferente a la de la oficina donde se realiza la generación de la cotización y recibo de pago".

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	82.389	77.778	84.511	30.526	7.566	5.762
Autos Familiares	35.008	24.957	27.824	9.906	2.289	2.405
Camperos y Cam	11.602	8.449	10.170	4.317	962	1.544
Otros	9.317	7.137	10.203	4.898	1.450	1.503
Total	138.316	118.321	132.708	49.647	12.267	11.214

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.

1.5. La asignación de turnos o fichas tiene 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.

AXA COLPATRIA no impuso a los consumidores financieros la obligación de hacer cola en horas no hábiles. Tal situación obedeció a la propia iniciativa de las personas que acudían a adquirir el SOAT.

Para respetar el orden de llegada de los consumidores a partir de la hora de la apertura de la oficina se asignaban los turnos de atención.

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 un inmueble de propiedad horizontal, se presentaron disturbios e inconvenientes por el alto número de clientes en el mes de octubre de 2022. Tanto la administración del Edificio Santa Mónica Central como algunos vecinos del mismo, enviaron comunicaciones a AXA COLPATRIA indicando la inconformidad por el alto flujo de visitantes, las agresiones verbales al personal de vigilancia y de 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 que se presentaban, razón por la cual, fue indispensable establecer un orden y atender con base en éste a los consumidores. (prueba No 10 y 11) Para ello se recibían documentos o se otorgaban fichas, ya que en la compañía no se cuenta con mecanismos automatizados de organización de colas o generación de números para la atención.

Sobre este particular es importante destacar que AXA COLPATRIA eliminó la entrega de fichas, cuyo único propósito era organizar y optimizar la atención al consumidor financiero en las oficinas, evitando aglomeraciones y disturbios. Con ocasión de la supresión de la asignación de turnos se presentaron nuevamente disturbios en la sucursal Cali y un amotinamiento de tal magnitud el 22 de junio de 2023, que la administración de la copropiedad se vio precisada a llamar a la Policía para controlar a la multitud. (Prueba No. 12)

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.

1.6. 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 impide 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:

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatria.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatria.co

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881

Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com

"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 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.

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:

¹ En la Sentencia C-493 de 1997, esta Corporación recordó "la existencia de las llamadas obligaciones "propter rem", denominadas también obligaciones reales por oposición a las obligaciones comunes que tienen vigencia en el Derecho Civil, y que implican una carga que se impone al que tiene el derecho de propiedad u otros derechos reales principales sobre una cosa, de donde le viene la denominación de obligaciones "propter rem". Cfr., Corte Constitucional, Sentencia C-636 de 2000.

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
<i>El propietario del vehículo debe velar porque este circule habiendo adquirido el SOAT</i>	<i>Comprar el SOAT y renovarlo periódicamente antes del vencimiento</i>	<i>Sí</i>	<i>Obligación de resultado y propter rem</i>

(...)"

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**² (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...

² La obligación es "un vínculo jurídico en virtud del cual una persona determinada debe realizar una prestación en provecho de otra". Ospina Fernández, Guillermo, Régimen General de las Obligaciones, Editorial Temis, Bogotá -Colombia, 2005, p. 20.

"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.

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

1.7. 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".

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 exhiba su documento de identidad.

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

1.8. 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%

Se recuerda que del total del recaudo por la expedición del SOAT cerca de la mitad debe transferirse a la ADRES (y otra porción a la Agencia Nacional de Seguridad Vial), sin que se pueda descontar el costo del recaudo de dicha porción. Dicho de otra manera, AXA COLPATRIA tiene que asumir con cargo a su factor de gastos el costo del recaudo no solo de la prima sino de los recursos que se recaudan para tercero (la ADRES y la Agencia Nacional de Seguridad Vial).

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatria.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatria.co

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881

Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com

En la comunicación del 9 de noviembre de 2022 enviada por AXA COLPATRIA a la Dra. Luz Elvira Moreno Dueñas, Delegada para Seguros, con radicación número 2022179466-012-000 (prueba No. 10), se informó a la SFC 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, reiteramos, 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 y a la Agencia Nacional de Seguridad Vial, las cuales deben ser entregadas de forma íntegra sin que se pueda descontar por esa porción el costo de su recaudo.

Las opciones previstas por AXA COLPATRIA permiten que personas no bancarizadas paguen el SOAT a través de la consignación del dinero en efectivo en entidades bancarias. Y para las personas bancarizadas está prevista la alternativa de pago por PSE.

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

Conforme al REPORTE DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN del 21 de diciembre de 2022 (prueba No. 9), se indica:

"Según las pruebas realizadas en la visita in-situ efectuada a la entidad, se concluye que el aplicativo actualmente no tiene restricciones para expedir la póliza ya sea por tipo de ciudad, oficina, usuario o tipo de vehículo, también se observó que el aplicativo permite la expedición del recibo y pago del SOAT independientemente que el vehículo este matriculado en una ciudad diferente a la de la oficina donde se realiza la generación de la cotización y recibo de pago".

En el aludido informe posteriormente se concluye:

"La aseguradora no tiene restricciones a nivel tecnológico en la aplicación ISOAT para la expedición y venta del SOAT".

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

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.

1.10. AXA COLPATRIA decidió no continuar con el canal de SOAT por internet por razones de fraude y suplantación de marca – inexistencia de norma que obligue a operar el canal digital

La SFC afirma que AXA COLPATRIA comercializa sus productos a través de canales digitales y que el cierre de los mismos únicamente para la comercialización del SOAT, permite establecer la restricción que hoy se reprocha.

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, con radicado 2021179725-000-000. (prueba No 13)

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. (prueba No. 14)

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 comunicación del 18 de octubre de 2022 dirigida al Dr. Harold Martínez Jaramillo, Director de Seguros Dos de la SFC y radicada bajo el número 2022174518-000-000 (prueba No. 15).

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	Apr	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%	8,40%	8,40%	8,40%	8,20%	2,10%	6,00%			

Un asunto importante que debemos relieves es que, aparte de la venta directa realizada por AXA COLPATRIA a través de su canal digital, la agencia de seguros GRUPO R5 LTDA (con quien se tenía un contrato para promover la celebración de contratos del SOAT de manera digital por internet), mediante su propia plataforma comercializaba aproximadamente el 83% de las ventas de SOAT en 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 aplicable al SOAT, bajo las premisas de la Ley 2161 de 2021.

1.11. El principio de legalidad (tipicidad)

El debido proceso se traduce en múltiples garantías en favor del investigado, mucho más férreas tratándose de escenarios de naturaleza sancionatoria.

Se destaca el principio de legalidad, conforme al cual se exige que la norma describa la conducta que se considera ilegal.

En este sentido la Corte Constitucional ha señalado, en sentencia C-564 de 2000:

"El principio de legalidad, en términos generales, puede concretarse en dos aspectos: el primero, que exista una ley previa que determine la conducta objeto de sanción y, el segundo, en la precisión que se emplee en ésta para determinar la conducta o hecho objeto de reproche y la sanción que ha de imponerse. Aspecto éste de gran importancia, pues con él se busca recortar al máximo la facultad discrecional de la administración en ejercicio del poder sancionatorio que le es propio. Precisión que se predica no sólo de la descripción de la conducta, sino de la sanción misma."

Bajo la misma línea conceptual la sentencia Consejo de Estado, Sección Tercera, de 22 de octubre de 2012, exp. 20738, precisa que una de las exigencias del principio de legalidad es la existencia previa de una ley cierta, a través del cual se pueda subsumir una conducta al supuesto de hecho previsto en la norma.

"...la potestad sancionadora de la Administración está sujeta al principio de legalidad establecido en los artículos 6, 121 y 122 de la Constitución Política. Sin embargo, cuando del ejercicio del ius puniendi se trata, estas disposiciones deben conjugarse con una de las manifestaciones más importantes del derecho al debido proceso, conocida como la tipicidad de las infracciones, regla consagrada en el artículo 29 de la Carta Política; esta norma preceptúa: "...Nadie podrá ser juzgado sino conforme a las leyes preexistentes al acto que se le imputa." De la anterior disposición se desprenden tres exigencias: la existencia de una "lex scripta", de una "lex previa" y de una "lex certa"."

(...)

³ NIETO GARCÍA, Alejandro. Derecho Administrativo... Ob. Cit. Pág. 208 y ss.

"De la exigencia de "lex certa" se desprende un mandato dirigido al operador administrativo de forma tal que la determinación de la infracción y la posibilidad de sancionar se encuentra supeditada a una labor que evite que la decisión asumida no sea vaga e imprecisa, de allí que deba: "1. Hacer una apreciación real de los supuestos facticos y si éstos no existen la sanción impuesta es claramente contraria al ordenamiento jurídico; 2. Que los hechos sean por éste calificados jurídicamente: quien aplica la norma debe llevar a cabo un trabajo de adecuación en el que se demuestre que el comportamiento adelantado se enmarca en aquello que se encuentra descrito en la norma (método de subsunción); 3. Que cualquier apreciación jurídica que se haga sea posterior a la valoración conjunta de todas y cada una de las circunstancias de tiempo, modo y lugar que resulten indispensables para llegar a una decisión ajustada a derecho."

El principio de tipicidad acogido por la jurisprudencia constitucional, en la sentencia de la Corte Constitucional T-938 de 2007 impide la aplicación analógica de las leyes:

"Pues bien, no ignora la Sala que toda la materia sancionatoria está gobernada por el principio de tipicidad y, a diferencia de otras ramas del derecho, no es posible llenar la ausencia de una disposición legal acudiendo a normas semejantes (analogía legis) o incluso, con interpretaciones extensivas pues en tal caso, con toda certeza, se lesionarían postulados como el de la seguridad jurídica y, fundamentalmente, el derecho al debido proceso (artículo 29 C.N.)".

AXA COLPATRIA no ha realizado conductas que trasgredan una ley cierta y previa, por cuanto ha expedido sin restricción las pólizas de SOAT solicitadas por los consumidores financieros.

1.12. AXA COLPATRIA no infringió las normas enunciadas por la SFC

AXA COLPATRIA ha dado cumplimiento al deber de emitir las pólizas de SOAT por los canales habilitados para tal efecto.

AXA COLPATRIA no ha infringido el numeral 1 del artículo 192 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el artículo 9 de la Ley 2161 de 2021, ni la Circular Externa 029 de 2014, Parte II, Título IV, Capítulo II, Subnumeral 3.1.1.

Ni la ley ni el acto administrativo que autorizó el ramo de SOAT para AXA COLPATRIA establecen los canales que debe utilizar la aseguradora para la comercialización de las pólizas de SOAT.

A este respecto indicamos que AXA COLPATRIA comercializa el SOAT a través de los canales que tiene en operación para el efecto.

El canal de intermediarios decidió que por la reducción de comisiones no le era viable continuar con la promoción de este seguro.

En cuanto al canal digital se decidió no continuar con esta iniciativa, dados los problemas de fraude. AXA COLPATRIA no comercializa ninguno de sus productos por el canal digital.

Por tanto, AXA COLPATRIA ha emitido las pólizas de SOAT por su red de oficinas.

Antes de la coyuntura del último trimestre de 2022, los consumidores no utilizaban este canal, pero a raíz de los cambios en el mercado acudieron en masa desbordando la capacidad que tenían las oficinas.

Las situaciones que reprocha la SFC en torno a la atención de los consumidores financieros en las oficinas visitadas obedecen a tales cambios, que orientaron a los consumidores a adquirir el SOAT de manera presencial. AXA COLPATRIA dio la atención en las oficinas con apoyo en sus capacidades locativas, operativas y de personal disponible.

Los requisitos para validar el interés asegurable y la condición de tomador son razonables y tienen fundamento normativo, asunto que ya fue expuesto.

Igual acontece con los medios de pago disponibles. Las oficinas no tienen caja recaudadora para ningún producto, por lo que no está prevista la recepción de dinero en efectivo. Los consumidores que quieren pagar de esta forma pueden hacerlo consignado el importe en varios bancos. Para quienes están vinculados al sector financiero se ofrece la opción de pago por PSE.

1.13. Inexistencia de antijuridicidad material de la conducta investigada

El principio de antijuridicidad, aplicable en el ámbito del derecho administrativo se orienta a que sólo las conductas que desconozcan prohibiciones serán punibles en la medida en que materialmente hayan puesto en peligro o lesionado el interés jurídico que dicha norma está llamada a salvaguardar.

Sobre este tópico la Corte Constitucional precisó en la sentencia C- 1161 de 2000:

"...los principios penales se aplican, mutatis mutandi, a los distintos ámbitos en donde opera el derecho sancionador. En efecto, en reiterada jurisprudencia esta Corporación ha establecido que los principios del derecho penal -como forma paradigmática de control de la potestad punitiva- se aplican, con ciertos matices, a todas las formas de actividad sancionadora del Estado⁴. Y es que la Constitución es clara en señalar que el debido proceso se aplica a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas (CP art. 29)".

De manera complementaria la sentencia C-070 de 1996 de la Corte Constitucional

"La responsabilidad de los particulares por infracción de la Constitución o de las leyes (CP art. 6), requiere de un daño efectivo a los bienes jurídicos protegidos. Esto se desprende de la razón de ser de las propias autoridades, a saber, la de proteger a las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades (CP art. 2)"

En el caso en cuestión, según se expuso anteriormente, no hay afectación a un interés jurídicamente tutelado.

Las personas que acudieron a las oficinas fueron informadas sobre la capacidad operativa para la emisión de pólizas en la jornada, de tal manera que el consumidor tuviese el conocimiento de la situación de congestión y pudiese acudir a otras alternativas en el mercado, como en efecto sucedió.

⁴Al respecto pueden consultarse las sentencias C-599 de 1992, C-390 de 1993, C-259 de 1995, C-244 de 1996 y C-690 de 1996, entre otras.

1.14. Ausencia de conducta dolosa o culposa y debida diligencia

En la conducta de AXA COLPATRIA no hay evidencia de dolo o de culpa, puesto que sus actos se orientaron a dar cumplimiento estricto al marco jurídico.

Al respecto, vale la pena destacar que la sentencia C-690 de 1996 de la Corte Constitucional, indica que: *"...la Corte ha reconocido también, que el debido proceso implica la proscripción de la responsabilidad objetiva, toda vez que aquella es 'incompatible con el principio de la dignidad humana' y con el principio de culpabilidad acogido por la Carta".*

2. Respuesta al segundo cargo

2.1. Algunos de los hechos y situaciones del segundo cargo corresponden a los mismos del primer cargo

Si bien las normas sobre las cuales se funda el primer cargo son diferentes de las invocadas como trasgredidas en el segundo cargo, en ambos casos se menciona, entre otras, una misma situación de hecho.

Las situaciones de hecho mencionadas en los dos cargos formulados están representadas en: proporcionar turnos y limitar los medios de pago, así como la decisión de no vender las pólizas del SOAT a través de canales digitales.

Por consiguiente, se pide al Despacho que las situaciones de hecho debidamente verificadas sean utilizadas solo para su confrontación con una norma jurídica, a fin de no hacer punible la misma conducta mediante dos instrumentos sancionatorios.

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

Debe destacarse que, las relaciones contractuales con los intermediarios para la comercialización del SOAT 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 de 2022.

AXA COLPATRIA informó a la SFC mediante comunicación número 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022 (prueba No. 2), 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 la misma en sus sistemas y de allí se obtuvo la información que se compartió a la SFC en el requerimiento 2022147194-035-000. En otras palabras, la fuente primaria de la información fue el citado corredor y no esta aseguradora.

2.3. Explicación en torno a las peticiones de los consumidores financieros

A continuación, se presentan las explicaciones a cada uno de los casos relativos a las peticiones, con la observación previa consistente en que algunas de ellas no fueron identificadas en AXA COLPATRIA con el número de radicado señalado en el pliego de cargos, por lo cual en el acápite de pruebas solicitamos que la SFC exhiba la constancia de envío a AXA COLPATRIA a efectos de ejercer el derecho de defensa:

2.3.1. Petición con radicado 2022072109-000-000 del 5/04/2022 de Jorge Iván Ceballos Galvis.

Verificado en el buzón SIRI, el mencionado radicado no se encuentra asignado a AXA COLPATRIA, por lo tanto la compañía desconocía el contenido de la petición.

2.3.2. Petición con radicado 2022109308-000-000 del 25/05/2022 de Roider David Vanstralhen Arceo

En su escrito el señor Vanstralhen indica que recibió información según la cual había una prohibición en la venta de SOAT en la costa por parte de todo el mercado asegurador. La petición no estaba dirigida específicamente a AXA COLPATRIA.

La SFC trasladó la petición a AXA COLPATRIA mediante radicado 2022109308-010-000 del 07/06/2022 (Prueba No.16), con el fin de que AXA COLPATRIA respondiera directamente al peticionario con copia a la SFC, indicándole al peticionario el lugar donde podía adquirir el SOAT en la ciudad de Valledupar. Es decir que se trataba de una petición de información.

AXA COLPATRIA dio respuesta completa el 08/06/2022 directamente al consumidor financiero, en la cual se informaron todos los canales de atención: (Prueba No.17)

- ✓ Dirección de la sucursal física.
- ✓ Portal de clientes a través de la página web www.AXA COLPATRIAColpatria.co
- ✓ Se indicó que, si la página web o su acceso presenta dificultades, podía enviar un correo a isoat.emision@AXA COLPATRIAColpatria.co para dar solución.
- ✓ Se informaron las líneas de servicio al cliente: #247 desde su teléfono celular y 01 8000 51 26 20 a nivel nacional, desde cualquier lugar sin costo alguno.

De esta comunicación se dio traslado a la SFC con radicado 2022109308-028-000 del 13/06/2022. (Prueba No.18)

La SFC acusa a AXA COLPATRIA de dar una respuesta solamente informativa sin que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del SOAT, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario.

Sobre este particular AXA COLPATRIA dio estricto cumplimiento a lo solicitado por el peticionario y a instrucción dada por la SFC en el radicado 2022109308-010-000 del 07/06/2022, esto es, dar una respuesta informativa.

2.3.3. Petición con radicado 2022128341-000-000 del 22/06/2022 de Felman Yasal de Castillo Moreno

En su escrito el señor Castillo pregunta la razón por la cual no está permitida la venta del SOAT para motocicletas en la costa atlántica, pues no ha logrado obtener el SOAT para su moto de manera virtual o en establecimientos. La petición no estaba dirigida específicamente a AXA COLPATRIA.

La SFC trasladó la petición mediante radicado 2022128341-001-000 del 05/07/2022 (prueba No. 19), con el fin de que AXA COLPATRIA respondiera directamente al peticionario con copia a la SFC, indicándole al peticionario el lugar donde podía adquirir el SOAT en la ciudad de Aguachica, César. Es decir que se trataba de una petición de información.

AXA COLPATRIA dio respuesta completa el 08/07/2022 directamente al peticionario en donde , en la cual se informaron todos los canales de atención: (Prueba No.20)

- ✓ Dirección de la sucursal física.
- ✓ Portal de clientes a través de la página web [www.AXA COLPATRIAColpatria.co](http://www.AXA_COLPATRIAColpatria.co)
- ✓ Se indicó que, si la página web o su acceso presenta dificultades, podía enviar un correo a [isoat.emision@AXA COLPATRIAColpatria.co](mailto:isoat.emision@AXA_COLPATRIAColpatria.co) para dar solución.
- ✓ Se informaron las líneas de servicio al cliente: #247 desde su teléfono celular y 01 8000 51 26 20 a nivel nacional, desde cualquier lugar sin costo alguno.

De esta comunicación se dio traslado a la SFC con radicado 2022128341-004-000 del 08/07/2022. (Prueba No.21)

La SFC acusa a AXA COLPATRIA de dar una respuesta solamente informativa sin que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del SOAT, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario.

Sobre este particular AXA COLPATRIA dio estricto cumplimiento a lo solicitado por el peticionario y a instrucción dada por la SFC en el radicado 2022128341-001-000 del 05/07/2022, esto es, dar una respuesta informativa.

2.3.4. Petición con radicado 2022168845-000-000 del 4/10/2022 de la Personería Municipal de San Agustín – Huila

La SFC con radicado 2022168845-001-000 del 05/10/2022 (prueba No. 22) solicitó remitir directamente a la SFC, información sobre la comercialización del SOAT, en el Departamento del Huila, en particular, las sucursales, agencias, intermediarios, puntos de venta, corresponsales y sitio web.

AXA COLPATRIA dio respuesta al requerimiento el 10/10/2022 con radicado 2022168845-029-000 (Prueba No. 23), suministrando la información solicitada.

2.3.5. Petición con radicado 2022147194-000-000 del 4/08/2022 de MOVEMOS COLOMBIA

En su escrito MOVEMOS COLOMBIA indica que, hay una imposibilidad material de cientos de usuarios de motocicletas de adquirir el SOAT en todo el mercado asegurador.

La SFC trasladó la petición mediante radicado 2022147194-015-000 del 02/09/2022 (prueba No. 24), con el fin de que AXA COLPATRIA se pronunciara directamente a cada uno de los peticionarios con copia a la SFC, e incluyera la información de la ubicación de los puntos de venta habilitados para la expedición de las pólizas del SOAT para motocicletas en todo el país, como son: las oficinas de la entidad, canales de uso de red, grandes superficies, intermediarios de seguros autorizados para ofrecer este seguro para motocicletas y canales virtuales sin restricción alguna.

AXA COLPATRIA dio respuesta a cada uno de los peticionarios y remitió dicha información a la SFC con radicado 2022147194-035-000 del 06/09/2022 (prueba No. 25), en los términos señalados por el ente de control.

2.3.6. Petición con radicado 2022136363 del 9/07/2022 de Yuri Marcela Hurtado Vallejo

Verificado en el buzón SIRI, el mencionado radicado no se encuentra asignado a AXA COLPATRIA, por lo tanto la compañía desconocía el contenido de la petición.

2.3.7. Petición con radicado 2022131368-000-000 del 11/07/2022 del Eutiquiano Siachoque Rodríguez

En su escrito el señor Siachoque indica que, las aseguradoras no están expidiendo SOAT para motos.

La SFC trasladó la petición mediante radicado 2022131368-007-000 del 12/07/2022 (prueba No. 26), con el fin de que AXA COLPATRIA respondiera directamente al peticionario con copia a la SFC, indicándole al peticionario el lugar donde podía adquirir el SOAT en la ciudad de Floridablanca. Es decir que se trataba de una petición de información.

AXA COLPATRIA dio respuesta completa el 15/07/2022 directamente al consumidor financiero en la cual se informaron todos los canales de atención: (Prueba No.27)

- ✓ Dirección de la sucursal física.
- ✓ Portal de clientes a través de la página web www.AXA COLPATRIAColpatria.co
- ✓ Se indicó que, si la página web o su acceso presenta dificultades, podía enviar un correo a isoat.emision@AXA COLPATRIAColpatria.co para dar solución.
- ✓ Se informaron las líneas de servicio al cliente: #247 desde su teléfono celular y 01 8000 51 26 20 a nivel nacional, desde cualquier lugar sin costo alguno.

De esta comunicación se dio traslado a la SFC con radicado 2022131368-028-000 del 15/07/2022. (Prueba No.28)

La SFC acusa a AXA COLPATRIA de dar una respuesta solamente informativa sin que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del SOAT, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario.

Sobre este particular AXA COLPATRIA dio estricto cumplimiento a lo indicado por la SFC en el radicado 2022131368-007-000 del 12/07/2022, esto es, dar una respuesta informativa.

2.3.8 Petición con radicado 2022172265-000-000 del 11/10/2022 de Gustavo Adolfo Marín Moreno

En su escrito el señor Marín indica que trató de comprar el SOAT para su moto de placas WVR06E en Ipiales Nariño de manera presencial en Alkosto, donde Seguros SURA vende el SOAT, pero no se lo vendieron porque la moto tiene documentación del Valle Del Cauca. Como soporte de la petición presentó varios pantallazos de páginas web dentro de las cuales estaba la de AXA COLPATRIA.

La SFC trasladó la petición mediante radicado 2022172265-001-000 del 26/10/2022 (prueba No 29), con el fin de que AXA COLPATRIA respondiera directamente al peticionario con copia a la SFC, indicándole al peticionario el lugar donde podía adquirir el SOAT. Es decir que se trataba de una petición de información.

Adicionalmente, la SFC solicitó informar los motivos por los cuales le había sido negada o limitada la venta del seguro obligatorio al peticionario, así como las medidas implementadas por la aseguradora para evitar contratiempos de los usuarios al momento de requerir el acceso al mismo.

AXA COLPATRIA dio respuesta completa el 28/10/2022 directamente al peticionario (prueba No 30), en la cual se informaron todos los canales de atención, la dirección de la sucursal Pasto y se informó que AXA COLPATRIA para ese momento no contaba con canal digital para la compra de SOAT.

De esta comunicación se dio traslado a la SFC con radicado 2022172265-005-000 del 28/10/2022. (Prueba No 31)

La SFC acusa a AXA COLPATRIA de dar una respuesta solamente informativa sin que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del SOAT, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario.

Sobre este particular AXA COLPATRIA dio estricto cumplimiento a lo indicado por la SFC en el radicado 2022131368-007-000 del 12/07/2022, esto es, dar una respuesta informativa.

2.3.9. Petición con radicado 2022174326-000-000 del 18/10/2022 de Lowis Mauricio Chala (Veeduría Ciudadana)

En su escrito el señor Chala indica que como veeduría han advertido que en el Valle del Cauca, hay negativa por parte de todas las aseguradoras para emitir SOAT para motocicletas.

La SFC trasladó la petición mediante radicado 2022174326-001-000 del 08/11/2022 (prueba No 32), con el fin de que AXA COLPATRIA respondiera directamente al peticionario con copia a la SFC, indicándole la información de la ubicación de los puntos de venta habilitados para la expedición de las pólizas del SOAT para motocicletas en todo el país, como son: las oficinas de la entidad, canales de uso de red, grandes superficies, intermediarios de seguros autorizados para ofrecer este seguro

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatria.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatria.co

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881

Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com



para motocicletas y canales virtuales sin restricción alguna e indicando la forma de pago exigida por la entidad.

AXA COLPATRIA dio respuesta el 11/11/2022 directamente al peticionario (prueba No 33), en la cual se informaron todos los canales de atención y se informó que AXA COLPATRIA no contaba con canal digital para la compra de SOAT.

De esta comunicación se dio traslado a la SFC con radicado 2022174326-024-000 del 11/11/2022. (Prueba No. 34)

La SFC acusa a AXA COLPATRIA de dar una respuesta solamente informativa sin que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del SOAT, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario

Sobre este particular AXA COLPATRIA dio estricto cumplimiento a lo indicado por la SFC en el radicado 2022174326-001-000 del 08/11/2022, esto es, dar una respuesta informativa.

2.4. Explicación en torno a las quejas de los consumidores financieros

A continuación se presentan las explicaciones a cada uno de los casos relativos a las quejas, con la observación previa consistente en que una de ellas no fue identificada con el número de radicado señalado en el pliego de cargos, por lo cual en el acápite de pruebas solicitamos que la SFC exhiba la constancia de envío a AXA COLPATRIA a efectos de ejercer el derecho de defensa:

2.4.1. Queja 1361665692620571035 del 13/10/2022 de Carolina Franco Álvarez

La señora Franco se queja porque compró una moto en el concesionario y no había podido conseguir el SOAT con ninguna aseguradora, para hacer el trámite de la matrícula.

La queja fue respondida por correo electrónico el 21/10/2022, en el cual se remitió el listado de las sucursales a nivel nacional donde se puede adquirir el SOAT y es informaron las líneas de servicio al cliente: #247 desde su teléfono celular y 01 8000 51 26 20 a nivel nacional, desde cualquier lugar sin costo alguno y los medios de pago utilizados por la aseguradora. (Prueba No 35)

AXA COLPATRIA radicó la respuesta enviada a la señora Franco en la herramienta Smartsupervision el 13/10/2022, queja que quedó en estado cerrada.

Id. de radicado	Responsable	Entidad	Motivo de la queja	Estado	Queja principal	Fecha de creación
1361665692620571035	Carolina Franco Alvarez	Axa Colpatría Seguros S.a.	Diferencia del producto expedido con el solicitado o cotizado o simulado	Cerrada	Es queja principal	2022-10-13 15:23:40

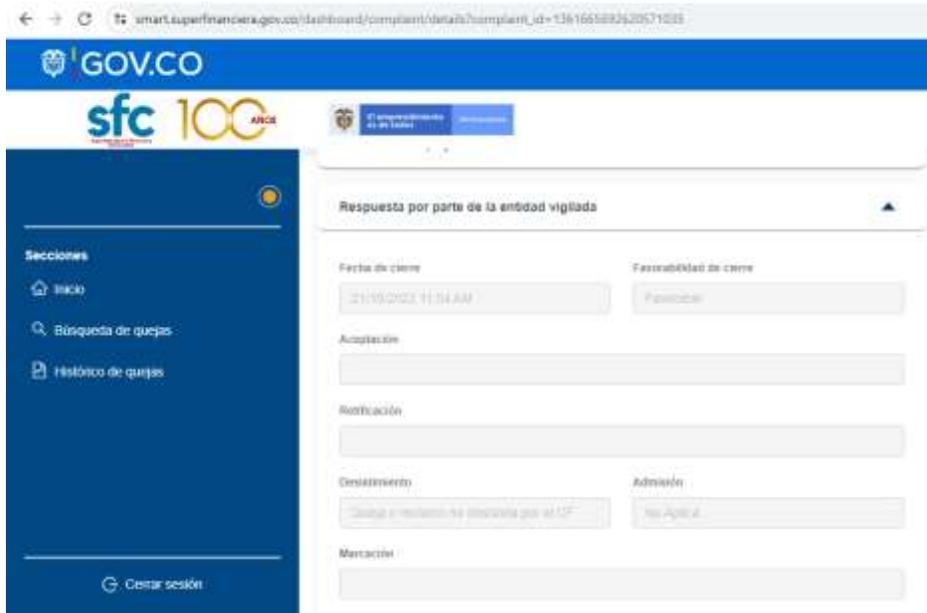
Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatria.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatria.co

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881

Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com



2.4.2. Queja 1361665691378585498 del 13/10/2022 de Carlos Alberto Murillo

A la queja presentada por el señor Murillo contra todas las aseguradoras por la imposibilidad de comprar SOAT para la motocicleta de placas MSZ27A, AXA COLPATRIA respondió el 25/10/2022 indicando las sucursales físicas a nivel nacional en las cuales se podía adquirir el SOAT, las líneas telefónicas para acceder al seguro y se indicó que para la fecha de la queja la mencionada motocicleta contaba con SOAT vigente con Suramericana.

Número de póliza	Fecha expedición	Fecha inicio de vigencia	Fecha fin de vigencia	Código tarifa	Entidad expide SOAT	Estado
30099443	10/10/2022	10/10/2022	15/10/2023	120	SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	VIGENTE

2.4.3. Queja 1361665699180088319 del 13/10/2022 de Einer Melo

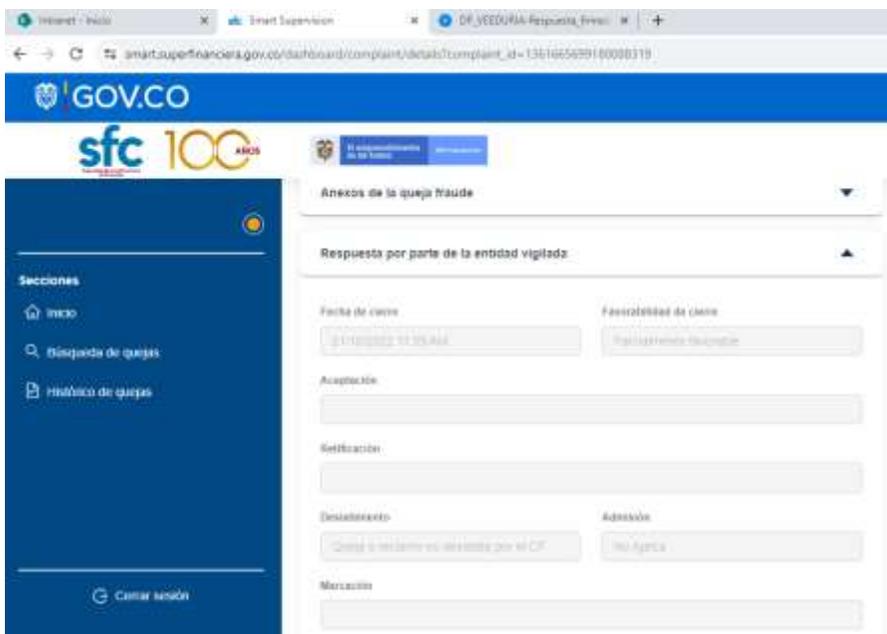
A la queja presentada por el señor Melo por la imposibilidad de comprar SOAT para la motocicleta de placas NAH96F, AXA COLPATRIA respondió el 21/10/2022, indicando las sucursales físicas a nivel nacional en las cuales se podía adquirir el SOAT y las líneas telefónicas para acceder al seguro. (Prueba No. 36)

Para la fecha de presentación de la queja, la motocicleta NAH96F ya se encontraba asegurada con AXA COLPATRIA.

Número de póliza	Fecha expedición	Fecha inicio de vigencia	Fecha fin de vigencia	Código tarifa	Entidad expedite SOAT	Estado
4251448700	06/09/2022	07/09/2022	06/09/2023	120	AXA COLPATRIA SEGUROS SA	VIGENTE
4126898800	04/09/2021	05/09/2021	04/09/2022	120	AXA COLPATRIA SEGUROS SA	NO VIGENTE
79063884	02/09/2020	03/09/2020	02/09/2021	120	COMPANIA MUNDIAL DE SEGUROS	NO VIGENTE

AXA COLPATRIA radicó la respuesta enviada al señor Melo en la herramienta Smartsupervision el 21/10/2022, queja que quedó en estado cerrada.

Id. de radicado	Responsable	Entidad	Motivo de la queja	Estado	Queja principal	Fecha de creación
1361665694374413344	Enri Melo	Axa Colpatria Seguros S.a.	Diferencia del producto expedido con el solicitado o simulado	Cerrada	Es queja principal	2022-10-13 17:13:00



2.4.4. Queja 1361665694374413344 del 13/10/2022 de Danny Fernando Arroyave Aristizábal

A la queja presentada por el señor Arroyave por la imposibilidad de comprar SOAT para la motocicleta de placas OGV12E, AXA COLPATRIA respondió el 21/10/2022, indicando las sucursales físicas a nivel nacional en donde se podía adquirir el SOAT y las líneas telefónicas para acceder al seguro. (Prueba No.37)

Para la fecha de presentación de la queja, la motocicleta OGV12E ya se encontraba asegurada con AXA COLPATRIA.

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatria.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatria.co

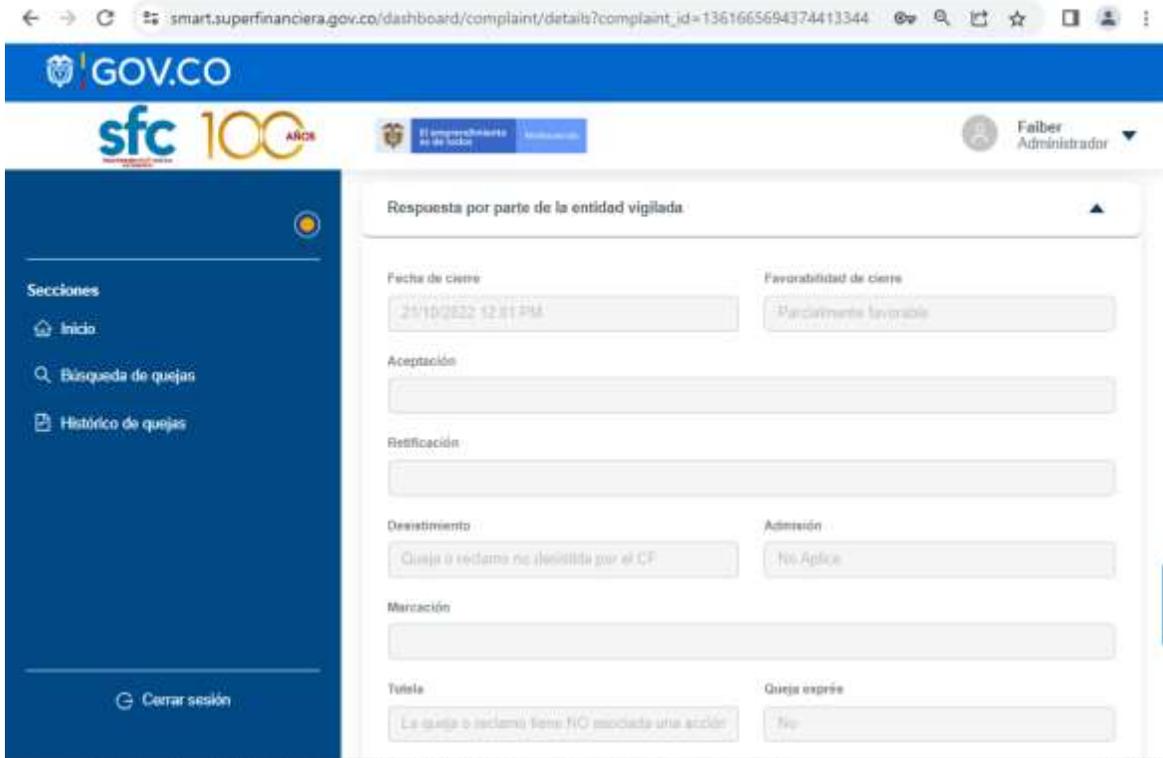
Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881 Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com

Poliza SOAT

Número de poliza	Fecha expedición	Fecha inicio de vigencia	Fecha fin de vigencia	Código tarifa	Entidad expedite SOAT	Estado
31304529	19/12/2022	20/12/2022	19/12/2023	120	SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	VIGENTE
4164753200	07/12/2021	08/12/2021	07/12/2022	120	AXA COLPATRIA SEGUROS SA	NO VIGENTE
79240129	27/08/2020	28/09/2020	27/09/2021	120	COMPANIA MUNDIAL DE SEGUR	NO VIGENTE
23397634	27/09/2019	28/09/2019	27/09/2020	120	SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	NO VIGENTE
19487632	27/09/2018	28/09/2018	27/09/2019	120	COMPANIA MUNDIAL DE SEGUR	NO VIGENTE

AXA COLPATRIA radicó la respuesta enviada al señor Arroyave en la herramienta Smartsupervision el 21/10/2022, queja que quedó en estado cerrada.

Id. de radicado	Responsable	Entidad	Motivo de la queja	Estado
1361665694374 413344	Danny Fernando Arroyave Aristizabal	Axa Colpatría Seguros S.a.	Diferencia del producto expedido con el solicitado o cotizado o simulado.	Cerrada



2.4.5. Queja 136166569812107148 del 13/10/2022 de Cindy Dayan Niño Mancipe

La señora Niño se queja porque compró la moto de placas KJK37G y el concesionario no se la había entregado porque no había podido conseguir el SOAT con ninguna aseguradora.

AXA COLPATRIA respondió el 21/10/2022, indicando las sucursales físicas a nivel nacional en donde se podía adquirir el SOAT y las líneas telefónicas para acceder al seguro. (Prueba No.38)

La respuesta fue sólo informativa, pues para la fecha de presentación de la queja, la motocicleta KJK37G se encontraba asegurada con Seguros del Estado.

Número de póliza	Fecha expedición	Fecha inicio de vigencia	Fecha fin de vigencia	Código tarifa	Entidad expedidora SOAT	Estado
15507700003180	09/09/2022	10/09/2022	09/09/2023	120	SEGUROS DEL ESTADO S.A.	VIGENTE

2.4.6. 2.4.6 Queja 1361666192373654557 del 19/10/2022 de Lowis Mauricio Chala

A la queja presentada por el señor Chala, AXA COLPATRIA respondió de manera completa y suministrando la información solicitada por el señor Chala, el 20/10/2022 con radicado No. 1700265.

T
Adicionalmente, el señor Chala había presentado el 18/10/2022, petición radicada con el número 2022174326, la cual fue atendida como consta en el numeral 2.3.9. anterior.

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatria.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatria.co

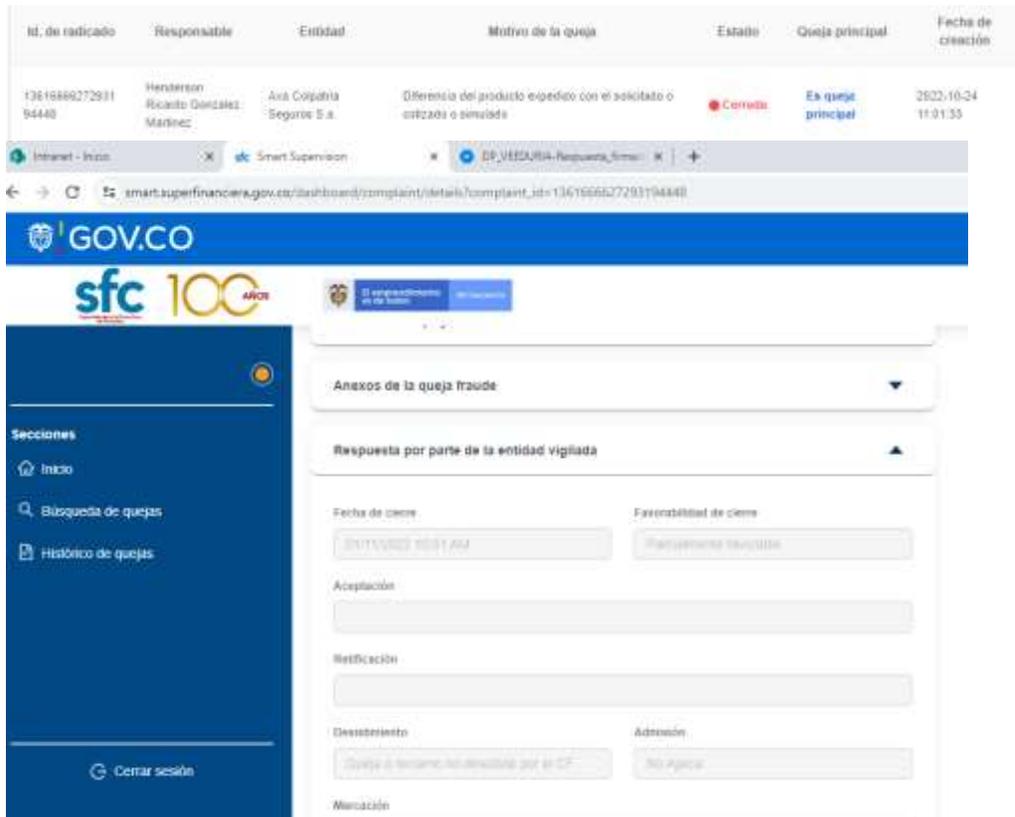
Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881

Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com

2.4.7. Queja 1361666627293194448 del 24/10/2022 de Henderson Ricardo González Martínez

A la queja presentada por el señor González contra todas las aseguradoras, por la imposibilidad de comprar SOAT para el vehículo de placas RCK968, AXA COLPATRIA respondió el 1/11/2022, indicando las sucursales físicas a nivel nacional en donde se podía adquirir el SOAT y las líneas telefónicas para acceder al seguro. (Prueba No. 39)

AXA COLPATRIA radicó la respuesta enviada al señor González en la herramienta Smartsupervision el 1/11/2022, queja que quedó en estado cerrada.

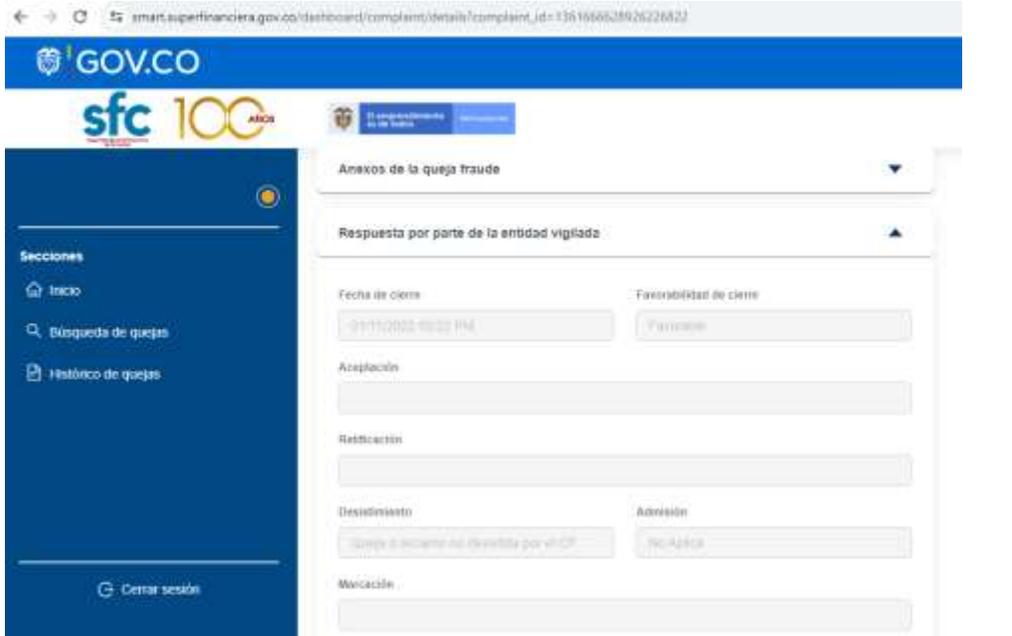


2.4.8. Queja 1361666628926226822 del 24/10/2022 de Hasbleidy Penilla Pineda

A la queja presentada por la señora Penilla contra todas las aseguradoras, por la imposibilidad de comprar SOAT por la página web y en oficinas de manera presencial para la motocicleta de placas XPO43F, AXA COLPATRIA respondió el 1/11/2022, indicando las sucursales físicas a nivel nacional en donde se podía adquirir el SOAT, las líneas telefónicas para acceder al seguro. (Prueba No.40)

AXA COLPATRIA radicó la respuesta enviada a la señora Penilla en la herramienta Smartsupervision el 1/11/2022, queja que quedó en estado cerrada.

Id. de radicado	Responsable	Entidad	Motivo de la queja	Estado	Queja principal	Fecha de creación
1361666393985844672	Hasbely Penilla Penilla	Axa Colpatría Seguros S.a	Diferencia del producto expedido con el solicitado	Cerrada	Es queja principal	2022-10-24 11:26:46



The screenshot shows the SFC 100 website interface. The main content area is titled 'Amexos de la queja fraude' and contains a 'Respuesta por parte de la entidad vigilada' section. This section includes several input fields: 'Fecha de cierre' (with a date picker set to 09/11/2022 09:02 PM), 'Favorabilidad de cierre' (with a dropdown set to 'Favorable'), 'Aceptación', 'Rectificación', 'Desistimiento' (with a dropdown set to 'Queja o reclamo no resuelto por el CF'), 'Admisión' (with a dropdown set to 'No aplica'), and 'Motivación'.

2.4.9. Queja 1361666393985844672 del 21/10/2022 de Jesús Antonio Martínez Agudelo

Esta queja no fue identificada con el número de radicado señalado en el pliego de cargos, y revisando la herramienta de Smartsupervision no fue encontrada, por lo cual solicitamos que la SFC exhiba la constancia de envío a AXA COLPATRIA a efectos de ejercer el derecho de defensa. (prueba exhibición de documentos)

2.4.10. Queja 136166690581495598 del 27/10/2022 de Yumis Manuel Murillo

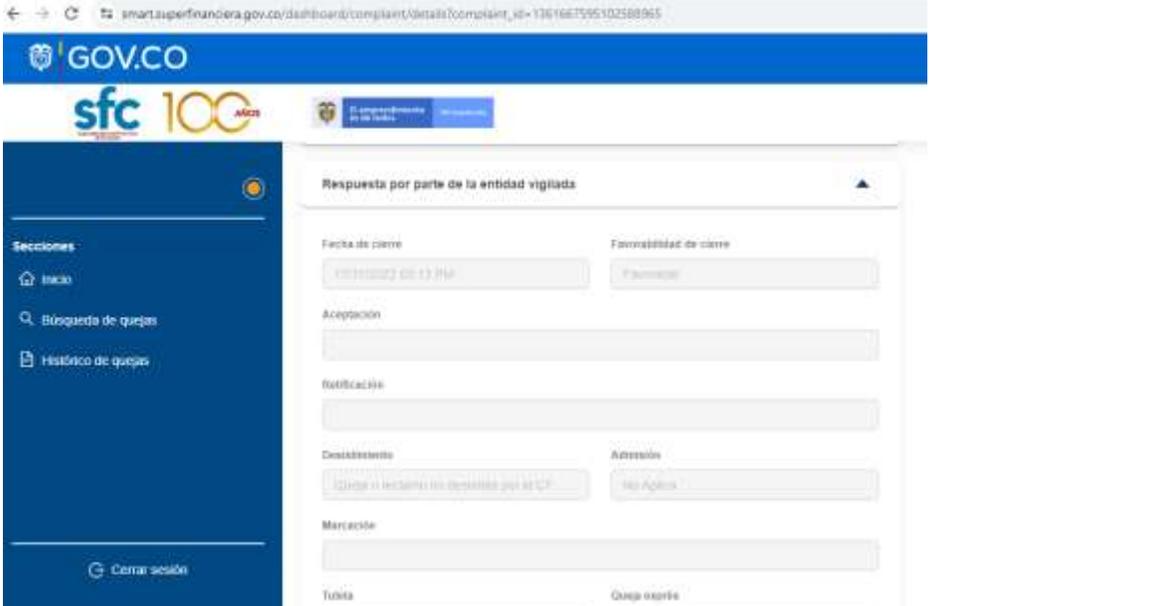
A la queja presentada por el señor Yumis Murillo, AXA COLPATRIA respondió el 20/10/2022 con radicado No. 1696646, atendiendo integralmente la solicitud presentada y respondiendo los interrogantes planteados por el señor Murillo.

2.4.11. Queja 1361667595102588965 del 04/11/2022 de Darwin Steven Marín Barco

A la queja presentada por el señor Marín, por la imposibilidad de comprar SOAT para la motocicleta de placas HQM51A, AXA COLPATRIA respondió el 17/11/2022, indicando las sucursales físicas a nivel nacional en donde se podía adquirir el SOAT y las líneas telefónicas para acceder al seguro. (Prueba No.41)

AXA COLPATRIA radicó la respuesta enviada a la señora Penilla en la herramienta Smartsupervision el 17/11/2022, queja que quedó en estado cerrada.

Id. de radicado	Responsable	Entidad	Motivo de la queja	Estado	Queja principal	Fecha de creación
13616675951825-88965	Darwin Steven Marin Barco	Axa Colpatría Seguros S.a.	Dificultad en el acceso a la información	Cerrado	Es queja principal	2022-11-04 15:51:42



2.5. AXA COLPATRIA decidió no continuar con el canal de SOAT por internet por razones de fraude y suplantación de marca – inexistencia de norma que obligue a operar el canal digital

En el segundo cargo, la SFC cuestiona la decisión de AXA COLPATRIA de no vender este tipo de pólizas a través de canales digitales, frente a lo cual reproducimos a continuación lo expuesto respecto del primer cargo que también incluye el mismo cuestionamiento.

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, con radicado 2021179725-000-000. (prueba No 13)

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.axacolpatría.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

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatría.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatría.co

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881

Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com

prácticas, desde el punto de vista operacional y tecnológico, para el fortalecimiento de una cultura basada en el autocontrol. (prueba No. 14)

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 comunicación del 18 de octubre de 2022 dirigida al Dr. Harold Martínez Jaramillo, Director de Seguros Dos de la SFC y radicada bajo el número 2022174518-000-000 (prueba No. 15).

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	Apr	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%	8,40%	8,40%	8,40%	8,20%	2,10%	6,00%			

Un asunto importante que debemos relievare es que, aparte de la venta directa realizada por AXA COLPATRIA a través de su canal digital, la agencia de seguros GRUPO R5 LTDA (con quien se tenía un contrato para promover la celebración de contratos del SOAT de manera digital por internet), mediante su propia plataforma comercializaba aproximadamente el 83% de las ventas de SOAT en 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 aplicable al SOAT, bajo las premisas de la Ley 2161 de 2021.

2.6. AXA COLPATRIA dispuso dentro de sus posibilidades los recursos en sus sucursales para emitir las pólizas de SOAT

Las sucursales de AXA COLPATRIA están dimensionadas según las necesidades del mercado en la respectiva ciudad, las cuales, por demás, están limitadas y no tienen posibilidad de expansión a nivel de puestos de trabajo, personal capacitado e infraestructura de operación.

De acuerdo con lo ya puesto de manifiesto, las oficinas propias de AXA COLPATRIA no emitían pólizas de SOAT en los primeros trimestres del año 2022, ya que los consumidores obtenían estas pólizas con los intermediarios de seguros que comercializaban el SOAT en todo el territorio nacional.

Como un efecto puntual de la decisión del canal de intermediarios de no continuar con la comercialización del SOAT por razones de insuficiencia de las comisiones, los usuarios acudieron en masa a las oficinas de las aseguradoras, entre ellas, las oficinas de AXA COLPATRIA.

Para enfrentar lo anterior AXA COLPATRIA utilizó los recursos disponibles para poder atender de la mejor manera la repentina y súbita demanda de los consumidores en materia de emisión de pólizas.

AXA COLPATRIA utilizó el personal y la infraestructura disponible para expedir las pólizas, no limitó los horarios de atención establecidos y tampoco empleó restricciones, tales como tipo de vehículo o su ubicación territorial.

2.7. El cargue de las respuestas a los consumidores financieros en el aplicativo de la SFC

En el pliego de cargos la SFC indica que algunas quejas no fueron respondidas y que además no fueron cargadas en el aplicativo SMARTSUPERVISION. Sobre el particular, tal y como fue explicado en el punto 2.4 de este escrito, todas las quejas respecto de las cuales la SFC formula el citado reproche, si fueron respondidas y cargadas al aludido aplicativo.

2.8. El principio de legalidad (tipicidad)

El debido proceso se traduce en múltiples garantías en favor del investigado, mucho más férreas tratándose de escenarios de naturaleza sancionatoria.

Se destaca el principio de legalidad, conforme al cual se exige que la norma describa la conducta que se considera ilegal.

En este sentido la Corte Constitucional ha señalado, en sentencia C-564 de 2000:

"El principio de legalidad, en términos generales, puede concretarse en dos aspectos: el primero, que exista una ley previa que determine la conducta objeto de sanción y, el segundo, en la precisión que se emplee en ésta para determinar la conducta o hecho objeto de reproche y la sanción que ha de imponerse. Aspecto éste de gran importancia, pues con él se busca recortar al máximo la facultad discrecional de la administración en ejercicio del poder sancionatorio que le es propio. Precisión que se predica no sólo de la descripción de la conducta, sino de la sanción misma."

Bajo la misma línea conceptual la sentencia Consejo de Estado, Sección Tercera, de 22 de octubre de 2012, exp. 20738, precisa que una de las exigencias del principio de legalidad es la existencia previa de una ley cierta, a través del cual se pueda subsumir una conducta al supuesto de hecho previsto en la norma.

"...la potestad sancionadora de la Administración está sujeta al principio de legalidad establecido en los artículos 6, 121 y 122 de la Constitución Política. Sin embargo, cuando del ejercicio del ius puniendi se trata, estas disposiciones deben conjugarse con una de las manifestaciones más importantes del derecho al debido proceso, conocida como la tipicidad de las infracciones, regla consagrada en el artículo 29 de la Carta Política; esta norma preceptúa: "...Nadie podrá ser juzgado sino conforme a las leyes preexistentes al acto que se le

imputa." De la anterior disposición se desprenden tres exigencias: la existencia de una "lex scripta", de una "lex previa" y de una "lex certa".

(...)

"De la exigencia de "lex certa" se desprende un mandato dirigido al operador administrativo de forma tal que la determinación de la infracción y la posibilidad de sancionar se encuentra supeditada a una labor que evite que la decisión asumida no sea vaga e imprecisa, de allí que deba: "1. Hacer una apreciación real de los supuestos facticos y si éstos no existen la sanción impuesta es claramente contraria al ordenamiento jurídico; 2. Que los hechos sean por éste calificados jurídicamente: quien aplica la norma debe llevar a cabo un trabajo de adecuación en el que se demuestre que el comportamiento adelantado se enmarca en aquello que se encuentra descrito en la norma (método de subsunción); 3. Que cualquier apreciación jurídica que se haga sea posterior a la valoración conjunta de todas y cada una de las circunstancias de tiempo, modo y lugar que resulten indispensables para llegar a una decisión ajustada a derecho."

El principio de tipicidad acogido por la jurisprudencia constitucional, en la sentencia de la Corte Constitucional T-938 de 2007 impide la aplicación analógica de las leyes:

"Pues bien, no ignora la Sala que toda la materia sancionatoria está gobernada por el principio de tipicidad y, a diferencia de otras ramas del derecho, no es posible llenar la ausencia de una disposición legal acudiendo a normas semejantes (analogía legis) o incluso, con interpretaciones extensivas pues en tal caso, con toda certeza, se lesionarían postulados como el de la seguridad jurídica y, fundamentalmente, el derecho al debido proceso (artículo 29 C.N.)".

En consecuencia, solo son reprochables las conductas que trasgreden una ley cierta y previa.

2.8.1. Inexistencia de violación del artículo 72 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero

AXA COLPATRIA en todo momento suministró información cierta y adecuada a los consumidores en relación con la emisión de pólizas del SOAT.

De hecho, ninguna de las quejas o peticiones se refiere a este tópico.

Por otro lado, AXA COLPATRIA atendió de manera estricta todas las ordenes e instrucciones de la SFC en esta materia. Todos los oficios remitidos por la SFC fueron acogidos por AXA COLPATRIA, respondidos y aplicados, de tal modo que la conducta de esta aseguradora no contravino ninguna de las instrucciones impartidas.

2.8.2. Inexistencia de violación de los literales c) y 1) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con el literal a), b) y c) del artículo 3 de la misma ley

Las normas citadas establecen el deber de información de las entidades vigiladas a los consumidores financieros, asunto sobre el cual se han dado las explicaciones del caso.

⁵ NIETO GARCÍA, Alejandro. Derecho Administrativo... *Ob. Cit.* Pág. 208 y ss.

Igualmente, las normas referidas aluden al deber de proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales atiendan a los consumidores. Sobre este aspecto enfatizamos que las sucursales de AXA COLPATRIA estaban organizadas para la atención que el mercado requería, en relación con lo cual se repite que los consumidores no adquirirían los seguros en las oficinas de la compañía, sino a través de la red de intermediarios.

Una vez se produjo el incremento inusitado de solicitudes de expedición de SOAT, AXA COLPATRIA puso a disposición toda la capacidad que tenían las oficinas en términos de personal y de operación para responder de la mejor manera a la coyuntura.

Anotamos que los recursos físicos y humanos de las oficinas son limitados, por lo cual no es posible ampliar puestos de trabajo, contratación de personal capacitado e infraestructura operativa. La conducta de AXA COLPATRIA fue razonable dadas las circunstancias.

El pliego de cargos, al desarrollar el concepto del incumplimiento, se basa en el principio de la debida diligencia de la entidad vigilada en las relaciones con los consumidores financieros para señalar que no vender este tipo de pólizas a través de canales digitales, podría configurar una restricción a los consumidores financieros para acceder a la obtención del seguro.

Al respecto cabe señalar lo ya dicho en el sentido de que no existe una obligación de operar el canal digital para AXA COLPATRIA ni a nivel normativo, ni tampoco en la autorización de funcionamiento del ramo de SOAT.

La apertura del canal digital para SOAT se llevó a cabo como un plan piloto cumpliendo con los requisitos aplicables. Igual aconteció con la decisión de la Junta Directiva del 18 de octubre de 2022 de cerrar dicho canal por las razones de fraude ya explicadas. La situación descrita fue puesta en conocimiento de la SFC, mediante comunicación del 18 de octubre de 2022 dirigida al Dr. Harold Martínez Jaramillo, Director de Seguros Dos de la SFC (prueba No. 15).

Procede mencionar que AXA COLPATRIA no comercializa ningún producto a través del canal digital.

Como anotación final es necesario poner de presente que la agencia de seguros GRUPO R5 LTDA, promovía la celebración de contratos del SOAT de manera digital por internet mediante su propio sistema. El volumen de expedición de este intermediario superaba las expediciones hechas directamente por AXA COLPATRIA a través de su canal digital. El contrato entre AXA COLPATRIA y el citado intermediario se terminó con efectos a partir del 5 de octubre de 2022

2.8.3. Inexistencia de violación del numeral 1.1.1.1 del Capítulo 2 del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica

La norma enunciada alude al principio de trato justo, a que los productos atiendan las necesidades del consumidor y al acceso a información clara y transparente.

La congestión en los puntos de venta propios de la aseguradora se originó porque los intermediarios decidieron no continuar con la comercialización del SOAT. Para enfrentar esta problemática, AXA COLPATRIA puso a disposición la infraestructura disponible en las oficinas para atender el pico de solicitudes de emisión de la mejor manera posible.

Adicionalmente, informó a los consumidores acerca de los canales para la adquisición del SOAT y demás asuntos relacionados con el tema, siguiendo siempre las instrucciones que impartió la SFC al respecto.

Inexistencia de violación del numeral 8.2.3.3 del Capítulo II título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica

En relación con la información de quejas que debe ponerse a disposición de la SFC a través de la herramienta SMARTSUPERVISION, expresamos que según lo anotado de manera precedente las respuestas a las quejas de los consumidores financieros se respondieron oportunamente y todas se radicaron en la mencionada herramienta.

2.9. Inexistencia de antijuridicidad material de la conducta investigada

El principio de antijuridicidad, aplicable en el ámbito del derecho administrativo se orienta a que sólo las conductas que desconozcan prohibiciones serán punibles en la medida en que materialmente hayan puesto en peligro o lesionado el interés jurídico que dicha norma está llamada a salvaguardar.

Sobre este tópico la Corte Constitucional precisó en la sentencia C- 1161 de 2000:

"...los principios penales se aplican, mutatus mutandi, a los distintos ámbitos en donde opera el derecho sancionador. En efecto, en reiterada jurisprudencia esta Corporación ha establecido que los principios del derecho penal -como forma paradigmática de control de la potestad punitiva- se aplican, con ciertos matices, a todas las formas de actividad sancionadora del Estado⁶. Y es que la Constitución es clara en señalar que el debido proceso se aplica a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas (CP art. 29)".

De manera complementaria la sentencia C-070 de 1996 de la Corte Constitucional

"La responsabilidad de los particulares por infracción de la Constitución o de las leyes (CP art. 6), requiere de un daño efectivo a los bienes jurídicos protegidos. Esto se desprende de la razón de ser de las propias autoridades, a saber, la de proteger a las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades (CP art. 2)"

En el caso en cuestión, según se expuso anteriormente, no hay afectación a un interés jurídicamente tutelado.

Las personas que acudieron a las oficinas fueron informadas sobre la capacidad operativa para la emisión de pólizas en la jornada, de tal manera que el consumidor tuviese el conocimiento de la situación de congestión y pudiese acudir a otras alternativas en el mercado, como en efecto sucedió.

Ninguna de las quejas de los consumidores refiere a que hubiesen sido multados por la autoridad por no contar con el SOAT o que se hubiese presentado un accidente de tránsito estando privado el vehículo de cobertura.

2.10. Ausencia de conducta dolosa o culposa y debida diligencia

⁶Al respecto pueden consultarse las sentencias C-599 de 1992, C-390 de 1993, C-259 de 1995, C-244 de 1996 y C-690 de 1996, entre otras.

En la conducta de AXA COLPATRIA no hay evidencia de dolo o de culpa, puesto que su actuar se llevó a cabo bajo el legítimo entendimiento de que la póliza de automóviles corresponde a una póliza de todo riesgo.

Al respecto, vale la pena destacar que la sentencia C-690 de 1996 de la Corte Constitucional, indica que: *"...la Corte ha reconocido también, que el debido proceso implica la proscripción de la responsabilidad objetiva, toda vez que aquella es 'incompatible con el principio de la dignidad humana' y con el principio de culpabilidad acogido por la Carta"*.

V. SOLICITUD DE PRUEBAS

Documentales

En adición a los documentos que obran en el expediente, solicito que se tengan como tales:

1. Oficio 2022147194-015-000 del 2 de septiembre del 2022
2. Comunicación 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022
3. Oficio 2022180707-008-000 del 2 de noviembre de 2022
4. Comunicación 2022180707-025-000 del 3 de noviembre de 2022
5. Comunicación 2022180707-032-000 del 4 de noviembre de 2022
6. Oficio 2022179466-012-000 del 2 de noviembre de 2022
7. Comunicación 2022179466-035-000 del 9 de noviembre de 2022
8. informe de cumplimiento radicado número 2023027788-001-000 del 24 de marzo de 2023
9. Reporte resultados de Inspección del 21 de diciembre de 2022
10. Queja Administración Edificio Sucursal Cali 19 de octubre 2022
11. Queja Midas Parking Cali 18 de octubre 2022
12. Queja Administración Edificio Santa Mónica Central 26 de junio de 2023
13. Comunicación 2021179725-000-000 del 11 de agosto de 2021 de notificación de apertura de canal digital SOAT
14. Oficio 2021179725-002-000 del 9 de septiembre de 2021
15. Comunicación 2022174518-000-000 del 18 de octubre de 2022 de notificación de cierre canal digital SOAT
16. Oficio 2022109308-010-000 del 7 de junio de 2022
17. Respuesta Roider Vanstrahlen del 8 de junio de 2022
18. Comunicación 2022109308-028-000 del 13 de junio de 2022
19. Oficio 2022128341-001-000 del 05 de julio de 2022
20. Respuesta Felman de Castillo del 8 de julio de 2022
21. Comunicación 2022128341-004-000 del 08 de julio de 2022
22. Oficio 2022168845-001-000 del 05 de octubre 2022
23. Respuesta 2022168845-029-000 del 10 de octubre de 2022
24. Oficio 2022147194-015-000 del 02 de septiembre de 2022
25. Comunicación del 2022147194-035-000 del 06 de septiembre de 2022
26. Oficio 2022131368-007-000 del 12 de julio de 2022
27. Respuesta Eutiquiano Siachoque del 15 de julio de 2022

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • www.axacolpatria.co

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • servicioalcliente@axacolpatria.co

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12 B No. 9-33 Oficina 311, Bogotá D.C., Teléfono: (57-1) 337 4881

Celular: (57) 313 499 8023, defensoria@consuelorodriguezvalero.com

28. Comunicación 2022131368-028-000 del 15 de julio de 2022
29. Oficio 2022172265-001-000 del 26 de octubre de 2022
30. Respuesta Gustavo Marín del 28 de octubre de 2022
31. Comunicación 2022172265-005-000 del 28 de octubre de 2022
32. Oficio 2022174326-001-000 del 08 de noviembre de 2022
33. Respuesta Lowis Mauricio Chala (Veeduría Ciudadana) del 11 de noviembre de 2022
34. Comunicación 2022174326-024-000 del 11 de noviembre de 2022
35. Respuesta Carolina Franco del 21 de octubre de 2022
36. Respuesta Einer Melo del 21 de octubre de 2022
37. Respuesta Danny Fernando Arroyave del 21 de octubre de 2022
38. Respuesta Cindy Dayan Niño del 21 de octubre de 2022
39. Respuesta Henderson González del 21 de octubre de 2022
40. Respuesta Hasbleidy Penilla Pineda del 1 de noviembre de 2022
41. Respuesta Darwin Steven Marín del 17 de noviembre de 2022

Exhibición de documentos

Solicitamos al despacho proceder a la exhibición de documentos que acrediten el envío de los siguientes casos a AXA COLPATRIA y que se relacionaron en el acápite sobre peticiones y quejas:

1. Petición con radicado 2022072109-000-000 del 5/04/2022 de Jorge Iván Ceballos Galvis.
2. Petición con radicado 2022136363 del 9/07/2022 de Yuri Marcela Hurtado Vallejo
3. Queja 1361666393985844672 del 21/10/2022 de Jesús Antonio Martínez Agudelo

VI. PETICIÓN DE CESACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

De conformidad con lo señalado en el presente escrito, respetuosamente, solicito a ese Despacho cesar la actuación administrativa.

VII. NOTIFICACIONES

Recibiré las notificaciones en el correo electrónico notificacionesjudiciales@axacolpatria.co

Muy atentamente;



PAULA MARCELA MORENO MOYA
Representante legal
AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.