



sfc Superintendencia
Financiera
de Colombia

Radicación 2023046769-008-000
Fecha: 17/05/2023 08:21 AM Sec. Dia: 1407
Trámite: 125-ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PR Anexos: Si Salida
Tipo Doc: 31-81 REMISION DE INFORMACION Folios: 1
Aplica A: - Encadenado: NO
Remitente: 40010 40010-GRUPO DE NOTIFICA Solicitud: 2023048769-004-000
Destinatario: 18-8 AXA COLPATRIA SEGUROS Teléfono: 594 02 00
Carro: Ent: Caja: Pos: 15/11/2023

PROFORMA INTERNA

A-PI-GDC-046

REENVÍO DE CORRESPONDENCIA DEVUELTA

Versión 1

Nombre Destinatario: ALEXANDRA QUIROGA VELASQUEZ
Cargo: Representante Legal
Entidad: AXA COLPATRIA SEGUROS S.A
Dirección: Carrera 7 No. 24-89 Pisos 4 y 7 (Torre Colpatría)
Correo electrónico:
Ciudad: Bogotá D.C.

Número de radicado a reenviar: 2023046769-004-000
Trámite: 125-ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO SANCIONATORIO
Actividad: 21 NOTIFICACIÓN ACTO ADMINISTRATIVO
Anexos: CD

La presente comunicación es un reenvío realizado por la Superintendencia Financiera de Colombia, puesto que la comunicación remitida inicialmente fue devuelta por la razón señalada a continuación. Agradecemos su comprensión por la situación presentada.

Fecha Envío Inicial 10/05/2023

Fecha Reenvío

17/05/2023

Motivo de devolución: Rehusado

Nombre remitente: Sergio Chaparro Madieto
Código Dependencia remitente: 40010
Nombre Dependencia Remitente: Grupo de Notificaciones y Registro

Firma Remitente:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2023046769-004-000

Fecha: 2023-05-10 15:09 Sec.día 704

Anexos: Sí

Trámite: 125-ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO SANCIONATORIO

Tipo doc: 21-21 NOTIFICACIÓN ACTO ADMINISTRATIVO

Remite: 40000-40000-SECRETARÍA GENERAL

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

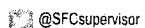
Doctora
ALEXANDRA QUIROGA VELASQUEZ
Representante Legal
AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.
Carrera 7 No. 24-89 Pisos 4 y 7 (Torre Colpatría)
Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2023046769-004-000
Trámite : 125 ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO
SANCIONATORIO
Actividad : 21 21 NOTIFICACIÓN ACTO ADMINISTRATIVO
Anexos : Radicados: 2023046769-000-000 E51
Anexos Físicos: CD

Respetada Doctora:

De conformidad con lo señalado en los literales e) y f) del numeral 4° del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, una de las formas de notificación de los actos administrativos es la *notificación por comunicación*, que se efectúa mediante el envío por correo certificado de una copia del acto correspondiente a la dirección determinada para el efecto y se entenderá surtida en la fecha de su recibo. Lo anterior, en atención a que no fue posible su envío a través del correo electrónico, teniendo en cuenta que varios anexos superan la capacidad máxima de envío por ese medio.

Así las cosas, mediante el presente oficio se efectúa la notificación por “Comunicación” del **Pliego de Cargos a Título: Institucional**, radicado con el número **2023046769-000-000 del 28 de abril de 2023**, formulado por la Superintendente Delegada para el Consumidor Financiero y la Superintendente Delegada para Seguros. Por lo demás, le informo que contra el mencionado Pliego de Cargos se le concede un plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a su notificación para que presente los descargos que considere pertinentes, advirtiéndole que no procede recurso alguno, según lo dispuesto en el inciso primero del literal g) del numeral 4 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Así mismo podrá solicitar la práctica de pruebas, aportarlas u objetar las obtenidas antes de la formulación de cargos.



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Ahora bien, con el propósito de garantizarle la disposición del expediente sancionatorio para el ejercicio del derecho de defensa, el mismo estará a su disposición durante el término de traslado en la Dirección Legal de Seguros de la superintendencia Financiera de Colombia ubicada en la calle 7ª No. 4-49, Piso 2, zona B en el horario de atención al público establecido por la Superintendencia Financiera, esto es entre las 8:15 a.m. y las 4:45 p.m, a efectos de que efectúe las consultas que requiera sobre el mismo. Es de advertir que las consultas al expediente sólo podrán ser realizadas por el Representante Legal del ente investigado, por su apoderado o persona autorizada expresamente para el efecto.

Así mismo, se le remite **un (1) CD** con copia de los oficios Nos. (490 - 334000) jey Queja compañías aseguradoras.msg, 2022072109-000-000.pdf, 147 Derecho de petición - _r_vanstalhen@gmail_com_.msg, 2022109308-000-000.pdf, Derecho de petición _felman_y@gmail_com_.msg, 2022128341-000-000.pdf, 2022131368-000-000.pdf, 2022136363-000-000.pdf, petición SOAT no venta.docx, 2022137997-000-000.pdf, 2022137997-002-000.zip, Requerimiento semanal pólizas expedidas.xlsx, Quejas.xlsx, 2022137997-003-000.pdf, 2022137997-006-000.zip, 2022147194-000-000.pdf, 2022137997-008-000.zip, 2022147194-015-000.pdf, 2022137997-018-000.zip, 30 P_M_S_A - 480- 2022 Solicitud - Venta de póliza SOAT.msg, 2022168845-000-000.pdf, 85 RV_compra soat.msg, 2022172265-000-000.pdf, El Ministerio de Transporte le envío el radicado No_ 20223031198641.msg, 2022174326-000-000.pdf, 2022174518-000-000.zip, 2022179466-002-000.pdf, 2022179466-003-000.pdf, 2022180707-008-000.pdf, 2022180707-025-000.zip, 2022179466-022-000.pdf, 2022179466-030-000.pdf, 2022179466-079-000.7z, 2022179466-085-000.docx, AXA_Visita_Cali.zip, 116 Reporte Resultados de Inspeccion-AXA.docx, 2022179466-106-000 (adjunto 2).docx, 2022179466-106-000.pdf, 2023027788-001-000.pdf, Reclamo Soat SuperFinanciera.pdf, formatoparareclamacionsoat-firmado.pdf, formatoparareclamacionsoat.pdf, Formato para reclamaciones relacionadas con el SOAT.pdf, PRESENTAR QUEJA POR NO EXPEDICIÓN DEL SOAT.msg, 1361666192373654557.msg, RV PQR RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL SOAT - 1361666627293194448.msg, RV SIN SOAT - 2 - 1361666628926226822.msg, RV DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES COLECTIVO - 136166690581495598.msg, RV Reclamación Soat Bogotá. - 1361666393985844672.msg, RV No me venden el soat - 1361667595102588965.msg, y del oficio 2023046769-000-000 del 28 de abril de 2023.

Por lo demás, se le informa que en el evento de presentar los descargos que considere pertinentes, los mismos podrán enviarse a la dirección de correo electrónico super@superfinanciera.gov.co o a través del casillero virtual (SIRI) si se cuenta con ese medio o efectuarse presencialmente en las instalaciones de la Entidad de lunes a viernes en el horario de 8:15 a.m. a 4.45 p.m.

Finalmente, si su Entidad cuenta con casillero virtual, se le podrá enviar por ese medio copia del presente oficio junto con sus anexos **a título informativo y no como notificación del mismo.**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Cordialmente,



JOSUE OSWALDO BERNAL CAVIEDES

40000-Secretario General

40000-SECRETARÍA GENERAL

Copia a:

Elaboró:

ISAURO PALACIOS ORTEGA

Revisó y aprobó:

--MARIA DE LA PAZ USECHE GARCIA

JOSUE OSWALDO BERNAL CAVIEDES

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2023046769-000-000

Fecha: 2023-04-28 21:25 Sec. día 1375

Anexos: Si

Trámite: 125-ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO SANCIONATORIO

Tipo doc: 61-61 PLIEGO DE CARGOS

Remite: 330000-330000-DELEGATURA PARA SEGUROS

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

Doctora

ALEXANDRA QUIROGA VELASQUEZ

Presidente

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

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

Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2023046769-000-000

Trámite : 125 ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO
SANCIONATORIO

Actividad : 61 61 PLIEGO DE CARGOS

Anexos : Radicados: 2023027788-001-000, 2022072109-000-000,
2022109308-000-000, 2022179466-079-000, 2022180707-025-000, 2022180707-008-000,
2022147194-015-000, 2022179466-030-000, 2022179466-022-000, 2022179466-085-000,
2022179466-003-000, 2022179466-002-000, 2022179466-106-000, 2022174518-000-000,
2022137997-018-000, 2022137997-008-000, 2022137997-006-000, 2022137997-003-000,
2022137997-002-000, 2022137997-000-000, 2022128341-000-000, 2022168845-000-000,
2022147194-000-000, 2022136363-000-000, 2022131368-000-000, 2022172265-000-000,
2022174326-000-000 E49

Respetada doctora Quiroga:

De conformidad con lo previsto en los literales g) y h) del numeral 4° del artículo 208, el artículo 211 y, el literal i) numeral 5 del artículo 326, todos del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (en adelante EOSF), en concordancia con los numerales 1°, 8° y 9° del artículo **11.2.1.4.10** y numeral 4° del artículo 11.2.1.4.33 del Decreto 2555 de 2010, la Delegatura para el Consumidor Financiero y la Delegatura para Seguros, proceden a formular Pliego de Cargos de carácter institucional en contra de Axa Colpatria Seguros S.A. (en adelante Axa Colpatria, la Compañía y/o la Aseguradora) previas las siguientes consideraciones:



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.

Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01

www.superfinanciera.gov.co



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

I. ANTECEDENTES

1.1. Requerimientos

La actuación administrativa que nos ocupa, inició a partir de dos requerimientos efectuados por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante “SFC”) a Axa Colpatría, con el fin de que procediera a informar a los consumidores financieros los puntos de venta habilitados para la expedición de las pólizas correspondientes al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT en todo el país, así como que indicara los canales dispuestos por la entidad para el ofrecimiento y la comercialización de las pólizas SOAT, sin ningún tipo de condicionamiento, limitación o restricción para su expedición y oferta a los consumidores financieros. Lo anterior, como consecuencia de las quejas y derechos de petición presentados por distintos consumidores financieros que informaron sus inconformidades en relación con las limitaciones en la adquisición del SOAT. Los requerimientos realizados se resumen a continuación:

- Mediante oficio con radicado número 2022147194-015-000 del 2 de septiembre del 2022, la SFC solicitó a la Aseguradora informar a los representantes legales de las ensambladoras de motos en Colombia, al parecer agrupados bajo el nombre de MOVEMOS COLOMBIA, sobre 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, intermediarios de seguros autorizados para ofrecer este seguro para motocicletas y canales virtuales sin restricción alguna.
- Así mismo, mediante el oficio con radicado número 2022180707-008-000 del 2 de noviembre de 2022, la SFC solicitó a Axa Colpatría informar a los consumidores financieros en un lugar claramente visible de la página de inicio de su sitio web, los canales de distribución disponibles, incluyendo los canales digitales implementados para el ofrecimiento, la comercialización, el pago de la prima y la expedición del SOAT.

1.2. Respuesta a requerimientos

Frente a los requerimientos referenciados en el numeral 1.1, anterior, la Aseguradora señaló, entre otros aspectos, los siguientes:

- Mediante comunicación radicada bajo el número 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022, la doctora Alexandra Quiroga Velázquez en calidad de Representante Legal atendió el requerimiento de información radicado con el derivado 015 referido manifestando:

“La compañía envió comunicaciones a cada uno de los peticionarios en las que indicó que AXA COLPATRIA SEGUROS SA expide el SOAT a todo el público en general, sin excepción ni distinción del tipo de vehículo, en atención a la autorización otorgada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar dicho ramo.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

“En dicha comunicación la Aseguradora remitió en documento Excel la relación de los puntos de venta de la compañía para la compra del seguro obligatorio en todo el país, tanto físicos como virtuales”.

- Mediante comunicación radicada con el número 2022180707-032-000 del 4 de noviembre de 2022, la doctora Alexandra Quiroga Velásquez remitió respuesta al referido requerimiento a través del derivado 008 en los siguientes términos:

“1.- Frente a la indicación de habilitar el ofrecimiento y la comercialización del SOAT a través de todos los canales actualmente dispuestos por la entidad para el ofrecimiento y la comercialización de sus productos, nos permitimos aclarar que como consecuencia de la expedición de la ley 2161 de 2021, la Aseguradora redujo las comisiones por la venta del SOAT, lo que generó que los intermediarios de seguros y demás canales operados por terceros perdieran interés en la promoción y venta del SOAT, y por tanto, dichos convenios fueron terminados.

En tal virtud, AXA Colpatría Seguros SA comercializa el SOAT a través de la venta presencial en sus sucursales, garantizando el ofrecimiento, la comercialización, el pago de la prima y la expedición del SOAT, sin la aplicación de criterios restrictivos como la categoría de vehículo, lugar de matrícula o ubicación geográfica del vehículo.

2- Hemos procedido a informar a los consumidores financieros en un lugar claramente visible de la página de inicio del sitio web de AXA Colpatría Seguros, todas las 2 sucursales de la compañía que estarán dispuestas para el ofrecimiento, la comercialización, el pago de la prima y la expedición del SOAT. Remitimos adjunto las evidencias correspondientes.

Frente al canal digital, debemos recordar a la Superintendencia, que mediante radicado 2022174518-000-000 del 18 de octubre de 2022 esta Aseguradora informó que previa aprobación de su Junta Directiva procedió a cerrar el canal digital para la comercialización del SOAT.

3- 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, nos permitimos precisar que AXA Colpatría Seguros, está atendiendo las normas que rigen la materia y que pasamos a exponer: (...)”.

Adicionalmente, remitió como evidencia la información publicada en el sitio web de AXA Colpatría, en la que se informó a los consumidores financieros que el SOAT se puede adquirir en todas las sucursales de la compañía a nivel nacional. Así mismo remitió el listado de la red de oficinas en el país.

1.3. Proceso de supervisión In Situ

En consideración a lo expuesto, la SFC determinó adelantar un proceso de supervisión *In Situ* a la Aseguradora, durante los días 1, 2, 8 y 9 de noviembre de 2022, con el fin de verificar los procesos relacionados con el suministro de información, atención y trato justo a los consumidores financieros frente a sus solicitudes para expedir la póliza SOAT, actividad de supervisión

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ejecutada en las ciudades de Santiago de Cali - Valle del Cauca con radicados número 2022179466-002-000 y 2022179466-003-000 del 1 de noviembre de 2022 y Cartagena - Bolívar bajo los radicados número 2022179466-022-000 y 2022179466-030-000 del 8 de noviembre de 2022.

II. HECHOS

2.1. Ejercicio del proceso de supervisión In Situ

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el oficio identificado mediante radicado número 2022179466-002-000, 003-000, 022-000 y 030-000, esta superintendencia procedió con la inspección In Situ a las oficinas y/o sucursales de la compañía ubicadas en las ciudades de Cali y Cartagena, las cuales se realizaron los días 1, 2, 8 y 9 de noviembre de 2022.

2.1.1. Supervisión In Situ en la sucursal de la Aseguradora ubicada en la ciudad de Santiago de Cali – Valle del Cauca

En desarrollo de la visita los funcionarios comisionados se acercaron a las oficinas de AXA Colpatria ubicadas en la calle 22N # 6AN-24 Edificio Santa Mónica Central de la ciudad de Santiago de Cali (Valle del Cauca) y mediante la modalidad de ejercicio de supervisión “entrevistas a consumidores” fueron recabadas las versiones libres de diez (10) consumidores financieros, que se pueden consultar en el Radicado 2022179466-085¹ quienes se acercaron a la referida sucursal el 1 de noviembre de 2022, a efectos de adquirir su póliza SOAT.

En efecto, se tomaron 10 declaraciones (6 en video y 4 escritas) de las cuales se conoció que la Aseguradora repartía turnos diarios en horas de la madrugada para la venta de SOAT, los cuales eran limitados, excluyendo a aquellos consumidores que se acercaban a requerir el seguro con posterioridad. Así mismo, exigían la presentación de los documentos originales de propiedad del vehículo, así como condiciones especiales para el pago del referido seguro, como se detalla a continuación:

1. Declaración escrita de Edigzon Manuel Jiménez, identificado con cédula de ciudadanía número 16.631.355 de la ciudad de Cali, en la que informó que tienen que llegar a las 4 a.m. para que le asignen una de las 20 fichas que entrega la Aseguradora para la atención en la compra del SOAT. Así mismo informó que al llegar a las 6 a.m. no alcanzó a obtener el turno y que la Aseguradora no admitía el pago de la póliza en efectivo.

2. Declaración escrita de Javier Hoyos, identificado con cédula de ciudadanía número 16.890.289 de Jamundí – Valle, en la que manifestó que a pesar de haber llegado sobre las 10 a.m. del 1 de noviembre de 2022, no le fue posible obtener un turno para la compra del SOAT, porque solo entregan de 10 a 15 fichas, recibiendo información para que regresara el día siguiente a las 6 de la mañana.

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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3. Declaración escrita de Ramón Alfredo Gómez, identificado con cédula de ciudadanía número 16.617.992 de la ciudad de Barrancabermeja, en la que manifestó que el personal de seguridad de la Aseguradora entrega turnos para la compra del SOAT, añadiendo que no hay atención prioritaria para las personas mayores.
4. Declaración escrita de Yuliana Santos, identificada con cédula de ciudadanía número 1.107.094.526 de la ciudad de Cali, en la que manifestó que llevaba más de 15 días intentando comprar el SOAT y no había podido adquirirlo, pues se presentaron “filas interminables”, pudiendo obtener el turno para las 8:45 de la mañana, llegando con anterioridad a las 5 a.m. para hacer la fila.
5. Declaración en video de Vladimario Suárez García, identificado con cédula de ciudadanía número 14.839.003 de Cali, en la que manifestó que fue a la oficina principal de la Aseguradora a preguntar sobre la expedición del SOAT y le informaron que no lo expedían, debiendo llegar entre las 2 a.m. y las 3 a.m. porque solamente disponían de 30 cupos para poder comprar el seguro, agregando, que de AXA Colpatria no hay ningún funcionario, solo es el guardia que cuando va a ingresar, le informó que no hay cupo. De igual manera, señaló que tiene una moto que compró y pagó, pero no ha formalizado los documentos correspondientes al traspaso, porque no le ha sido posible conseguir el SOAT.
6. Declaración en video de Cristian Andrés Moreno Lara, identificado con cédula de ciudadanía número 1.143.935.364 de Cali, en la que manifestó que llegó a las 5 a.m. y que a las 6:05 a.m. una persona vinculada con AXA Colpatria procedió a repartir los turnos para la venta del SOAT. Agregó que ese seguro solamente se podía cancelar con PSE, sin considerar que hay personas mayores que no usan el sistema o que no cuentan con un correo electrónico. En consecuencia, algunos de los usuarios se debieron retirar toda vez que no serían atendidos pues no accedieron al turno correspondiente.
7. Declaración en video de David Santiago Rodríguez Giraldo, identificado con cédula de ciudadanía número 1.112.967.856 de Ginebra Valle, en la que manifestó que Ginebra Valle se encuentra a 46 minutos de las oficinas de la Aseguradora, debiendo asistir presencialmente para hacer la compra del SOAT, agregando que no obstante contar con un horario de atención, al acudir a las instalaciones de la Compañía, se observó la entrega de “fichas” antes de la apertura, limitando la entrada de otras personas que requerían el mismo servicio.
8. Declaración en video de Guillermo Agudelo Marín, identificado con cédula de ciudadanía número 14.960.135 de Santa Rosa de Cabal, Cali en la que manifestó que llegó en horas de la madrugada, y fueron repartidas 25 fichas, de las cuales puedo obtener una para que la Aseguradora lo atendiera a las 8:30 a.m.
9. Declaración en video de Leonardo Otero, identificado con cédula de ciudadanía número 94.512.272 de Cali, en la que manifestó que en su visita a las instalaciones de Axa Colpatria le informaron que debía llegar a las 2:00 a.m. para hacer una fila, porque solo entregan 20 fichas,

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

turno sin el cual no puede comprar el SOAT. En consideración a que llegó a las 8:50 a.m. no lo pudo adquirir.

10. Declaración en video de Juan Manuel Jaramillo Gómez, identificado con cédula de ciudadanía número 16.552.615 de Cali, en la que manifestó que según información obtenida en la Compañía asignan 25 “fichas” a las 6:00 a.m., además de indicar que, en Cartago Valle había un intermediario, pero que le dijo que le expedía el SOAT mediante el pago de \$130.000 adicionales al valor del SOAT y solo de contado. Indicó que viene desde el Cairo, Valle, a Cali, trayecto de aproximadamente 5 horas y que Axa Colpatria no recibe efectivo, solo tarjeta o “Nequi”.

Así mismo, se realizó proceso de supervisión en uno de los puntos de venta informados a los ensambladores de motos y que se incluyó en el citado anexo Excel remitido por la representante legal a la SFC en su comunicación con radicado número 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022.

El punto de venta visitado el 1 de noviembre de 2022, fue 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 en el punto indicado por parte de la Aseguradora, hecho que quedó consignado en acta de inspección de la misma fecha y que reposa en el Radicado número 2022179466-079.

El 2 de noviembre de 2022, desde las 4:00 a.m., se realizó una visita por parte de los funcionarios de la visita de inspección al Edificio Santa Mónica Central ubicado en la Calle 22 N No. 6AN -24 de la ciudad de Cali, donde se encuentran las instalaciones de AXA COLPATRIA. El ejercicio se realizó con el objetivo principal de observar la llegada de los consumidores financieros a las instalaciones.

En las imágenes que se relacionan a continuación se observa que 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.

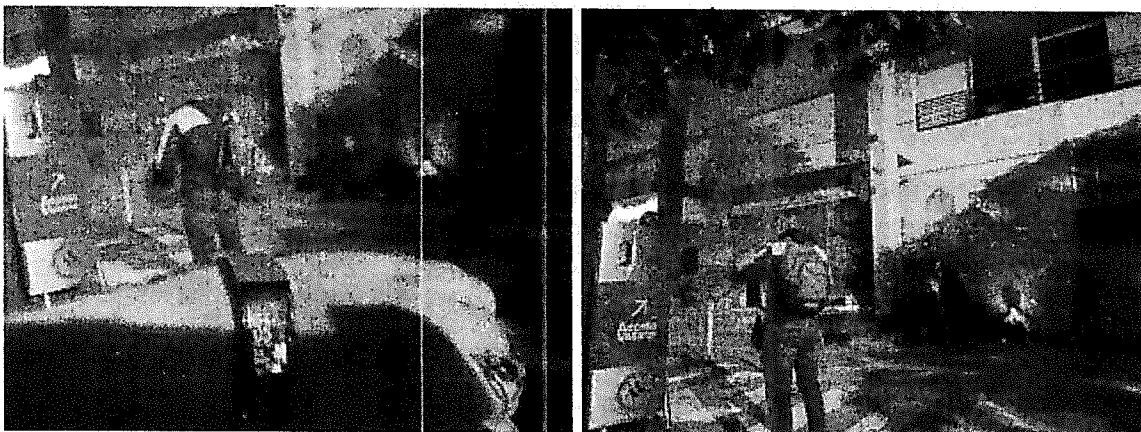


Imagen 1

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera



2.1.2. Supervisión In Situ en la sucursal de la ciudad de Cartagena

El 8 de noviembre de 2022, en desarrollo del proceso de supervisión In Situ el equipo de supervisión se acercó a las oficinas ubicadas en la Avenida San Martín, Carrera 2 no. 10- 153 de la ciudad de Cartagena, con el fin de conocer los procedimientos definidos por la Aseguradora, para la atención de los consumidores financieros que requieran la compra del SOAT. En desarrollo del ejercicio de supervisión In Situ, se observó lo siguiente: (i) se entregan turnos a los consumidores financieros para la compra del SOAT, lo cuales son solicitados por códigos QR; (ii) para la expedición del SOAT, requieren en forma física el original de la tarjeta de propiedad del vehículo y la cédula de ciudadanía del propietario del vehículo correspondiente; (iii) se establecen citas para la atención de los consumidores dentro de los horarios de la aseguradora.

Adicionalmente, según declaración escrita del señor Cesar Julio Correa Mora², la sucursal exigía que los documentos se encontraran a nombre de quien solicitaba el seguro, se debía solicitar el turno en el sitio web de la Aseguradora para ser atendido y el pago debía realizarse por PSE, pues la Aseguradora presentó problemas para el pago por PSE y el consumidor tuvo que buscar un banco para consignar el dinero del valor del SOAT, toda vez que no se recibía dinero en efectivo.

A su turno, el 9 de noviembre de 2022, la comisión de visita procedió a recibir declaración libre y espontánea de la señora Rosa Elena Botero Joly (Profesional Operativo de la sucursal) en la que la funcionaria indicó los horarios de atención, afirmando que solo se realizan ventas presenciales de SOAT exigiéndose la cédula y la tarjeta de propiedad a los consumidores financieros para la expedición del seguro, siendo la forma de pago en el banco y/o por PSE.

Así mismo, se 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 establecimiento de comercio denominado Colchones “Spring”, el cual se encuentra funcionando en ese local desde hace cuatro años aproximadamente de acuerdo con lo informado a la comisión de visita. Lo anterior fue certificado por la administración del centro comercial en correo electrónico del 17 de noviembre de 2022³ así como en el acta de inspección del 8 de noviembre de 2022, suscrita por la comisión de visita⁴.

2.2. Peticiones

En el informe de cumplimiento radicado con el número 2023027788-001-000, se relacionan algunas peticiones de diferentes consumidores financieros⁵ que tienen como causa los procesos relacionados con la expedición del SOAT, de las cuales se pone de presente lo siguiente:

² Radicado 2022179466-079-000/AXA COLPATRIA CARTAGENA/ENTREVISTA CESAR CORREA

³ Radicado 2022179466-079-000

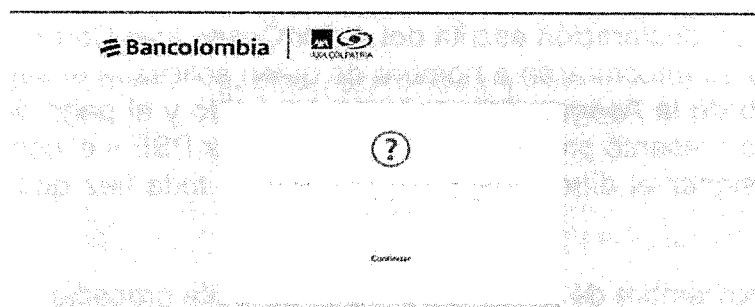
⁴ Radicado 2022179466-079-000

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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1. Petición con radicado número 2022072109-000-000 del 5 de abril de 2022. El señor Jorge Iván Ceballos Galvis, identificado con cédula de ciudadanía número 6.105.633 de Cali-Valle, vía correo electrónico desde la ciudad de Cali – Valle presentó una petición a la SFC en contra de AXA Colpatría mediante la cual manifestó que llevaba unos días intentando adquirir el SOAT para sus motocicletas y que no había sido posible pese a haberse acercado a varios puntos de venta e intentos para la compra del seguro a través de internet. Como soporte de su petición adjuntó la siguiente captura de pantalla:

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



"(...)

Imagen 2

(...)

Con ocasión de la referida petición, esta Superintendencia le informó al consumidor financiero la obligatoriedad por parte de las entidades de expedir el seguro, las compañías que tienen el ramo autorizado y los puntos de venta informados por la aseguradora.

2. Petición radicada con el número 2022109308-000-000 del 25 de mayo de 2022. El señor Roider David Vanstrahlen Arceo identificado con cédula de ciudadanía 1.065.594.052, vía correo electrónico presentó una petición manifestando que recibió información sobre la prohibición en la venta de SOAT, que necesita comprar el seguro porque si la Policía lo detiene le pueden inmovilizar su moto. Anexando con relación a la aseguradora pluriцитada el siguiente pantallazo, donde la línea de SOAT no están disponibles, así:

"(...)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Imagen 3

(...)"

Mediante oficio radicado con el número de referencia antes indicado, con derivado 010 del 7 de junio de 2022, se dio traslado de la petición a Axa Colpatria, entidad que respondió que atendieron directamente la solicitud del señor Vanstrahlen y le indicaron los canales en los cuales se comercializa el seguro obligatorio. Así mismo, informó que se le proporcionó un correo electrónico en el que se le brindaría soporte en caso de dificultades en el acceso a la página web o en la emisión del seguro.

Teniendo en cuenta lo anterior, la respuesta fue solamente informativa, sin que se evidencie que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen aseguratorio pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario.

3. Petición radicada con el número 2022128341-000-000 del 22 de junio de 2022. El señor Felman Yasalde Castillo Moreno presentó una petición en la que señaló que quería saber por qué para la Costa Atlántica no estaba permitido la venta del SOAT, ni virtual ni en establecimientos. Así mismo, señaló que ha intentado comprarlo y no le ha sido posible porque su motocicleta esta matriculada en Aguachica, Cesar. Como soporte de su petición adjuntó la siguiente captura de pantalla:

"(...)"

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

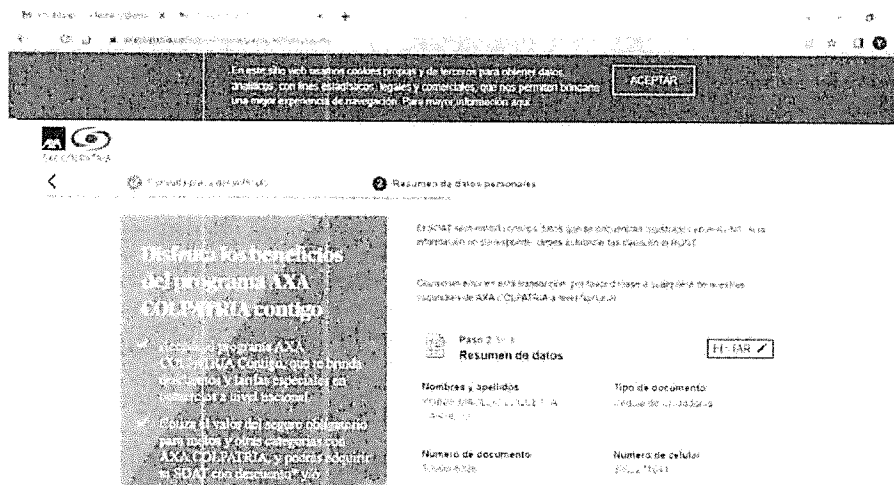


Imagen 4

(...)"

Mediante oficio radicado con el derivado 001 del 7 de julio de 2022, se dio traslado de la petición a Axa Colpatria quien indicó los canales de atención que la compañía tiene en el departamento de Cesar y de forma virtual. Así mismo la Aseguradora informó al consumidor financiero que de presentar dificultades en la página web para acceder a la compra del seguro, enviara un correo a ISOAT.EMISION@AXACOLPATRIA.CO en el que pusiera en conocimiento la situación, para resolver el inconveniente.

Teniendo en cuenta lo anterior, la respuesta fue solamente informativa, sin que se evidencie que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen aseguratorio pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario.

4. Petición radicada con el número 2022168845-000-000 del 4 de octubre de 2022. La Personería Municipal de San Agustín – Huila, presentó una petición mediante la cual manifestó que en dicho municipio *"existe una carencia de aseguradoras autorizadas para la venta de SOAT"*, generando problemas para adquirir el seguro.

Esta superintendencia mediante oficio radicado con el derivado 001 del 5 de octubre de 2022, dio traslado de la petición a la Aseguradora, la cual respondió que no cuenta con sucursal en el departamento del Huila, y que tiene dos intermediarios sobre los que suministró la información de contacto. Así mismo señaló que tiene habilitado el canal virtual para la expedición del SOAT.

5. Petición radicada con el número 2022147194-000-000 del 4 de agosto de 2022. MOVEMOS COLOMBIA presentó una petición en la cual manifestó la *"imposibilidad material de cientos de usuarios de motocicletas de adquirir el SOAT"*. Al mismo tiempo indicó que cuentan con reportes de la red de puntos de venta y concesionarios de motocicletas en zonas como Valle del Cauca, Cauca, Costa Atlántica, Cúcuta, entre otras ciudades intermedias, en donde las

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

empresas formales que comercializan estos vehículos no pueden realizar el registro inicial de las motocicletas por la imposibilidad de adquirir el SOAT.

Esta superintendencia mediante oficio radicado con el derivado 015 del 2 de septiembre de 2022, dio traslado de la petición a la entidad vigilada, la cual informó que el SOAT es un seguro es de carácter obligatorio, por lo que la aceptación y expedición se realiza a todo el público en general, sin excepción ni distinción del tipo de vehículo e indicando los canales de atención en los cuales se permite adquirir el seguro. La aseguradora continúa diciendo en su comunicación que en caso de presentar dificultades se debe enviar un correo a ISOAT.EMISION@AXACOLPATRIA.CO.

6. Petición con radicado número 2022136363 del 9 de julio de 2022. La señora Yuri Marcela Hurtado Vallejo presentó una petición en la cual manifestó que la Aseguradora no está vendiendo el SOAT aportando para el efecto la siguiente captura de pantalla:

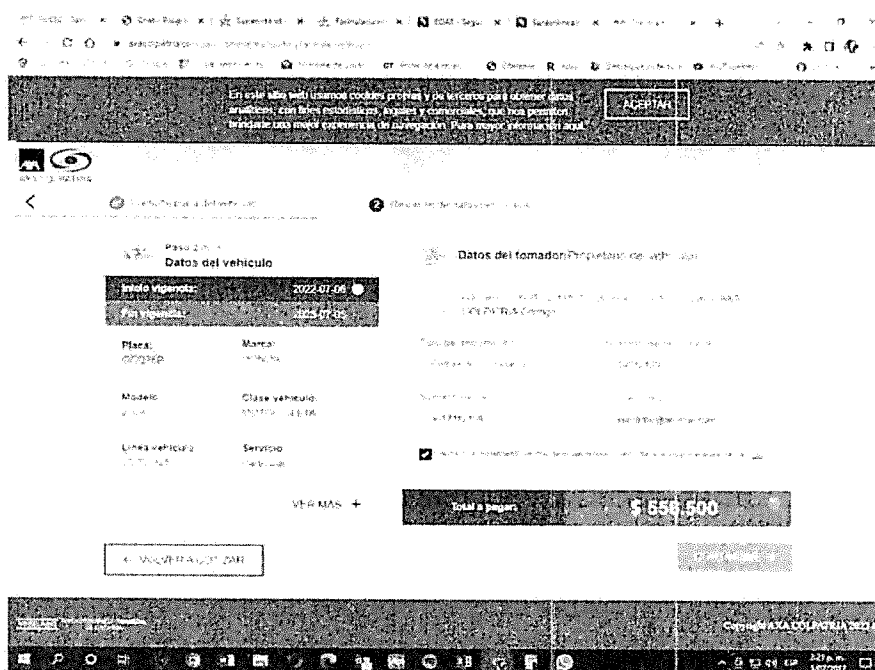


Imagen 5

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En este sitio web usamos cookies propias y de terceros para mejorar datos estadísticos, con fines estadísticos, legales y comerciales, que nos permiten brindarte una mejor experiencia de navegación. Para mayor información aquí.

ACEPTAR

AXA COLPATRIA

1. Bienvenido a AXA COLPATRIA Contigo

2. Resumen de datos personales

Disfruta los beneficios del programa AXA COLPATRIA Contigo, que te brinda descuentos y tarifas especiales en comercios a nivel nacional.

Confirma el valor del seguro obligatorio para motos y otras categorías con AXA COLPATRIA y podrás pedirle tu SOAT con descuento y a beneficio.

Aplica a familiares y convivientes.

Notificación inmediata de la expedición de tu póliza SOAT por correo electrónico.

Resumen de datos

Nombre y apellidos: EUTQUIANO SIACHOQUE RODRIGUEZ

Tipo de documento: Cédula de ciudadanía

Número de documento: 14517130

Número de celular: 311 123 4567

Correo electrónico: eutquiانو.siachoque@correo.com

¿Está de acuerdo con los términos y condiciones del seguro?

SI NO

Imagen 6

Con ocasión de la referida petición, esta Superintendencia, en la respuesta final, le informó al consumidor financiero la obligatoriedad de la expedición del seguro, las compañías que tienen el ramo autorizado y los puntos de venta informados por la Aseguradora.

7. Petición radicada con el número 2022131368-000-000 del 28 de junio de 2022. El señor Eutiquiano Siachoque Rodríguez presentó una petición mediante la cual manifestó que las aseguradoras no están expidiendo el SOAT de motos y que de allí depende su sustento.

Esta superintendencia, mediante oficio en referencia y derivado 001 del 12 de julio de 2022, dio traslado de la petición a la entidad, la cual, en oportunidad, procedió a responder indicando que este seguro es de carácter obligatorio, por lo que la expedición de este seguro se realiza a todo el público en general, sin excepción ni distinción del tipo de vehículo, suministrando los canales de atención.

Teniendo en cuenta lo anterior, la respuesta fue solamente informativa, sin que se evidencie que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen asegurativo pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario.

8. Petición bajo radicado número 2022172265-000-000 del 11 de octubre de 2022. El señor Gustavo Adolfo Marín Moreno presentó una petición mediante la cual manifestó que ha tratado de comprar el SOAT para su motocicleta, en Ipiales Nariño, tanto virtual como presencial, pero no se lo permite, adjuntando la siguiente captura de pantalla:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Imagen 7

Esta superintendencia mediante oficio radicado con el derivado 001 del 26 de octubre de 2022 trasladó la petición a la entidad vigilada, la cual informó que el señor Marín que ya no se está vendiendo dicho seguro por el canal digital, informándole un punto de atención física.

Teniendo en cuenta lo anterior, la respuesta fue solamente informativa, sin que se evidencie que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen aseguratorio pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario.

9. Petición radicada con el número 2022174326-000-000 del 18 de octubre de 2022. El señor Lowis Mauricio Chala, presentó una petición mediante la cual manifestó que no se está expidiendo SOAT y que esta situación afecta la economía de muchas familias.

Esta superintendencia mediante oficio en referencia y derivado 003 del 11 de noviembre de 2022, dio traslado de la petición a la entidad vigilada, la cual informó que Axa Colpatría expide el SOAT al público en general, sin excepción ni distinción del tipo de vehículo, en virtud de la autorización otorgada por la SFC para operar dicho ramo. Así mismo indicó que dicho seguro puede ser comprado por cualquier persona siempre y cuando cumpla la normativa de SARLAFT, relativa a la verificación de identidad de sus clientes a través de la presentación de la tarjeta de propiedad del vehículo y la cédula original del propietario del vehículo, añadiendo que en la actualidad no tienen el canal digital habilitado.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Teniendo en cuenta lo anterior, efectuados los requerimientos correspondientes, la Compañía informó que la expedición de este seguro se realiza al público en general, sin excepción ni distinción del tipo de vehículo. Así mismo señaló que ha informado a los consumidores financieros cuáles son los canales dispuestos a nivel nacional para la compra del referido seguro y que ha proporcionado un correo electrónico de soporte en caso de dificultades en el acceso a la página web en la emisión del seguro, añadiendo que de no tener un punto en algún lugar del país, los consumidores financieros pueden dirigirse a la ciudad más cercana donde sí tienen una sucursal.

Teniendo en cuenta lo anterior, la respuesta fue solamente informativa, sin que se evidencie que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen aseguratorio pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario.

2.3. Quejas

La Delegatura para el Consumidor Financiero adelantó la revisión de las inconformidades recibidas en la herramienta documental Solip⁶ y la herramienta Smartsupervision entre el 1º 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, a través de canales físicos y virtuales, evidenciando inconvenientes para la venta del seguro, referente a los medios de pago y que no están todos los canales habilitados para adquirirlo, 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, así las cuales se resumen a continuación:

1. Queja 1361665692620571035 del 13 de octubre de 2022 interpuesta por la señora Carolina Franco Álvarez, identificada con cédula de ciudadanía 1035874453 en la que manifestó:

"Compré una moto de marca Victory el paso mes de junio en el concesionario Auteco Dismerca en la ciudad de Rionegro, le pedí al concesionario que la matricularan en Girardota ya que es donde vivo. Me dijeron que lo podían hacer sólo en Rionegro o Medellín, ya que era donde tenían convenio, así que yo tenía que hacer el trámite. Hice el trámite de prematricula en la ciudad de Girardota, pero para terminar la matrícula debo tener el SOAT. Hasta el día de hoy no he podido comprarlo y en ninguna parte me lo quieren vender, todos dicen que la plataforma del SOAT ya no deja, está caída, llevo al tope y nadie me lo vende, y al ser moto 0 km, he tenido aún más dificultad".

La queja fue trasladada a la Aseguradora, pero a la fecha del presente pliego de cargos, la vigilada no había remitido la respuesta final a esta superintendencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se evidencia que la aseguradora hubiera atendido de manera eficiente y oportuna la queja presentada, ni allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la

⁶ Identificadas con los números 1361665692620571035, 1361665691378585498, 1361665699180088319, 1361665694374413344, 1361665698812107148, 1361666192373654557, 1361666627293194448, 1361666628926226822, 136166690581495598, 1361666393985844672, 1361667595102588965.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

efectiva expedición del régimen asegurativo pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario, en cumplimiento de la responsabilidad que tiene como entidad vigilada.

2. Queja 1361665691378585498 del 13 de octubre de 2022, presentada por el señor Carlos Alberto Murillo, identificado con cédula de ciudadanía 1.098.624.258, en la cual señaló:

"Desde el 01 de octubre de 2022 estuve, en varios momentos, intentando comprar el SOAT para mi vehículo motocicleta de placas MSZ27A. Los primeros días ante la imposibilidad de hacerlo, pensé era un problema con alguna página de las aseguradoras. El día viernes 07 de octubre de 2022, estuve personalmente en el almacén ÉXITO DELACUESTA, en Piedecuesta y allí me informaron que el trámite ahora era únicamente por la página electrónica. Ese día intenté hacer la compra con mi tarjeta de crédito por la página del éxito y no fue posible. Finalmente, el día lunes 10 de octubre de 2022, en horas de la tarde, al intentar hacer el pago en ÉXITO, EN CONVENIO con SURA, sólo me daba la opción de pago con tarjeta débito. Llamé a la línea de atención y el funcionario que me atendió me dijo que efectivamente ahora sólo aceptaban como medio de pago válido el pago con tarjeta de débito, razón por la cual procedí a intentar expedir el SOAT por medio de la aplicación de RAPPI, y allí, luego de ingresar toda la información me señaló que no era posible, debido a que ya había usado el número de compras de SOAT que me eran permitidas y me señalaba que podía intentar en días posteriores a la fecha de vencimiento de mi SOAT (Aunque esa información considero no es cierta, decidí buscar comprar el SOAT por otro medio. Así estuve trasegando en varias páginas, en distintas aseguradoras y ninguna me aceptaba la expedición de la póliza (estuve nuevamente en SURA, inicialmente en la página de ALKOSTO, que tiene convenio con SURA, en la página de SEGUROS DEL ESTADO, en FALABELLA, en GRUPO R5 -AXA COLPATRIA, etc y ya, casi a punto de rendirme en la PREVISORA -que entiendo es una aseguradora ESTATAL o con participación estatal- y en ninguna fue posible adquirir el SOAT pues siempre había un error o algo que impedía el acceso a la compra de mi SOAT.) (...) Antes de ello, ingresé a la página de Superintendencia Financiera y me sorprendió que existía este formato para presentar queja y ahí entendí que no era una casualidad todo lo que me estaba pasando; además, leí en varios medios de comunicación que existen denuncias de usuarios financieros de que no les están expidiendo el SOAT (lo cual es de público conocimiento y no requiere de prueba) y que demuestra una ACCIÓN COORDINADA por todos los obligados del sector para impedir, no expedir o dificultar la expedición del SOAT en contra de sus obligaciones legales. Finalmente, decidí presentar esta queja contra todas las compañías que menciono y algunas que incluso se me olvidan (así no haya dejado pruebas de pantallazos), pues estuve en sus páginas y sólo después de ver que en todas tenía problemas, finalmente empecé a dejar algunos rastro o pruebas, recuerdo que estuve, a modo de ejemplo en MAFRE, EN SEGUROS DEL ESTADO, en la página del ÉXITO, EN SURA, en FARABELLA, EN METRO y muchas otras más y finalmente sólo pude expedir la póliza pagando con TARJETA DÉBITO en SURA (otra traba). Por tanto presento queja formal contra todas las compañías de seguro, tanto las expresamente mencionadas como las que no, pues no es posible que impidan la expedición de una póliza de SOAT y luego se quejen de que los ciudadanos no lo compramos o que con artimañas impidan el cumplir con sus obligaciones legales o que sólo permitan el uso de cierto medios de pago (por ejemplo, SURA finalmente me expidió la póliza pero pagando con TARJETA DÉBITO, siendo que en las tarjetas de crédito que emplee, no sólo cuento con los

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

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



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

cupos, sino que las mismas no tienen saldos o si los tienen los mismos no son significativos. (...)".

En respuesta a la queja anterior, el 25 de octubre de 2022, AXA COLPATRIA señaló que se encuentra autorizada por esta esta superintendencia para operar el ramo SOAT y que éste es de carácter obligatorio por lo que su expedición se realiza al público en general. Así mismo remitió el listado de las sucursales físicas a nivel nacional y las líneas telefónicas para acceder al seguro. Finalmente informó que, una vez revisada la placa del vehículo del quejoso, este ya contaba con SOAT emitido por otra aseguradora.

3. Queja **1361665699180088319** del 13 de octubre de 2022 interpuesta por el señor Einer Jaime Melo, identificado con cédula de ciudadanía 1.088.733.843, presentó una queja contra AXA Colpatria en la cual manifestó que no le expidieron el SOAT y que al intentar adquirirlo de manera virtual no se le permitió completar la transacción.

La queja anterior fue trasladada a AXA Colpatria. Sin embargo, a la fecha del presente pliego de cargos, la vigilada no había remitido la respuesta final a esta superintendencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se evidencia que la aseguradora hubiera atendido de manera eficiente y oportuna la queja presentada, ni allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen aseguratorio pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario, en cumplimiento de la responsabilidad que tiene como entidad vigilada.

4. Queja **1361665694374413344** del 13 de octubre de 2022 instaurada por el señor Danny Fernando Arroyave Aristizábal identificado con cédula de ciudadanía 1113651000, en la cual señaló que realizó varios intentos para comprar el SOAT a través de la página AXAColpatria.co pero el proceso no se completaba y aparecía un mensaje de error, según el cual la Aseguradora no podía atender la solicitud.

La queja anterior fue trasladada a AXA Colpatria. Sin embargo, a la fecha del presente pliego de cargos, la vigilada no había remitido la respuesta final a esta superintendencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se evidencia que la aseguradora hubiera atendido de manera eficiente y oportuna la queja presentada, ni allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen aseguratorio pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario, en cumplimiento de la responsabilidad que tiene como entidad vigilada.

5. Queja **1361665698812107148** del 13 de octubre de 2022 interpuesta por la señora Cindy Dayan Niño Mancipe, identificada con cédula de ciudadanía 1016007517, en la cual señaló que la Aseguradora se niega a expedir el SOAT para motos nuevas.

En respuesta a la queja anterior, el 25 de octubre de 2022, AXA Colpatria señaló que se encuentra autorizada por esta esta superintendencia para operar el ramo SOAT y que éste es de carácter

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

obligatorio por lo que su expedición se realiza al público en general. Así mismo remitió el listado de las sucursales físicas a nivel nacional y las líneas telefónicas para acceder al seguro.

Teniendo en cuenta lo anterior, la respuesta fue solamente informativa, sin que se evidencia que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen asegurativo pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario.

6. Queja 1361666192373654557 del 19 de octubre de 2022, presentada por el señor Lowis Mauricio Chala, Vocal de la Veeduría de la Nación de la ciudad de Cali, Valle, identificado con cédula de ciudadanía 94.533.814, en la cual señaló:

“Se evidencia un claro problema en la ciudadanía lo cual conlleva o un inconveniente en la ciudadanía vallecaucana de manera social ya que como veeduría hemos recibido diversas quejas en donde las aseguradoras se niegan a la venta del SOAT solo para motocicletas tanto de manera virtual como física, y podemos evidenciar que los de carros si se hacen las ventas en el departamento del Valle del Cauca sin tener en cuenta que de acuerdo a la ley 2161 de 2021 es obligación la venta del SOAT por parte de las compañías de seguro, muchas de estas denuncias se hacen por motivos de que es el medio de trabajo de algunas personas y estas han dejado de trabajar por el miedo a una sanción de tránsito, para otras es el medio de transporte para poder movilizarse hacia su lugar de trabajo, para estas personas se ha incrementado el gasto de dinero por temas de transporte ya que la motocicleta es el medio más económico de poder movilizarse entre diferentes municipios, además de que para otras personas es el medio para transportar (sic) a su núcleo familiar y se han visto afectados económicamente al pagar otro medio de transporte, razones por la cual se podrían ver afectados y vulnerados algunos derechos fundamentales establecidos en la carta superior en sus artículos 13, 24, 25, 26 y 29. (...)”.

En respuesta a la queja anterior, el 20 de octubre de 2022, AXA COLPATRIA señaló que esta solicitud había sido atendida “mediante radicado interno No. 1700265, por lo tanto, la presente réplica será atendida bajo este radicado”.

7. Queja **1361666627293194448** del 24 de octubre de 2022 instaurada por el señor Henderson Ricardo González Martínez, identificado con cédula de ciudadanía 79482970 en la que manifestó que AXA Colpatria no está vendiendo el SOAT.

La queja anterior fue trasladada a AXA Colpatria. Sin embargo, a la fecha del presente pliego de cargos, la vigilada no había remitido la respuesta final a esta superintendencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se evidencia que la aseguradora hubiera atendido de manera eficiente y oportuna la queja presentada, ni allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen asegurativo pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario, en cumplimiento de la responsabilidad que tiene como entidad vigilada.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

8. Queja **1361666628926226822** del 24 de octubre de 2022, formulada por la señora Hasbleidy Penilla Pineda, identificada con cédula de ciudadanía 1.130.665.588 en la que manifestó que AXA Colpatria en su página oficial no expiden el SOAT o que la información es inconsistente. Así mismo señaló que en las oficinas presenciales se le indicó que solo se está vendiendo por internet porque la venta presencial está prohibida.

La queja anterior fue trasladada a AXA Colpatria. Sin embargo, a la fecha del presente pliego de cargos, la vigilada no había remitido la respuesta final a esta superintendencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se evidencia que la aseguradora hubiera atendido de manera eficiente y oportuna la queja presentada, ni allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen asegurativo pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario, en cumplimiento de la responsabilidad que tiene como entidad vigilada.

9. Queja **1361666393985844672** del 21 de octubre de 2022, interpuesta por el señor Jesús Antonio Martínez Agudelo identificado con cédula de ciudadanía 86.045.727 en la que indicó que AXA COLPATRIA no le expidió el SOAT porque no era el titular de la moto, exigiendo que estuviera el dueño del vehículo para su venta.

En respuesta a la queja anterior, el 24 de octubre de 2022, AXA Colpatria señaló que no fue posible identificar el fondo del asunto, *“lo anterior teniendo en cuenta que los adjuntos no es posible abrirlos y se genera un error. Por lo que es necesario aclarar a que hace referencia su solicitud relacionada con el producto del seguro obligatorio, si obedece a una reclamación, a un error en el proceso de suscripción u otra reclamación (...)”*.

Teniendo en cuenta lo anterior, la respuesta fue solamente informativa, sin que se evidencia que la aseguradora allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen asegurativo pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario.

10. Queja 136166690581495598 del 27 de octubre de 2022, presentada por el señor Yumis Manuel Murillo, identificado con cédula de ciudadanía 14.676.846, en la cual señaló:

“Las aseguradoras autorizadas para expedir el Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito, (SOAT), desde el mes de marzo 2022 tomaron la decisión de restringir la venta del SOAT para las motos en el territorio colombiano infringiendo el Artículo 9 de la Ley 2161 de 2021.

Como mencionó anteriormente los motociclistas no han quedado en igualdad de condiciones que los demás conductores de vehículos, pues de una manera u otra se les ha perseguido, violando con ello derechos consagrados en la constitución como el derecho a la igualdad, al trabajo, a la libertad de tránsito, al libre desarrollo de la personalidad, a la dignidad humana y derechos consagrados en el Código Civil como el derecho a la propiedad privada.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Las aseguradoras con las medidas restrintivas nos estan tratando a los propietarios de motos como delincuentes como si las personas que compramos el SOAT lo hacemos con la intención de utilizarlo, no estan mirando que se compra porque es una obligación consagrada en el artículo 42 del Código Nacional de Tránsito.

Por lo tanto, con base en lo esbozado en lo anterior, solicito la siguiente

PETICIÓN:

Habilitar los canales digitales 24/7

Permitir la compra del SOAT para las motos nuevas y renovaciones sin restricciones.

Habilitar los pagos PSE, Efectivo con pago en bancos o corresponsales”.

En respuesta a la queja anterior, el 28 de octubre de 2022, AXA COLPATRIA señaló que esta solicitud había sido atendida “mediante radicado interno No. 1696646, por lo tanto, la presente réplica será atendida bajo este radicado”.

11. Queja **1361667595102588965** del 4 de noviembre de 2022, formulada por el señor Darwin Steven Marín Barco, identificado con cédula de ciudadanía 1144163002, en la que indicó que AXA Colpatria le informó que debe ir a la oficina principal para comprar el SOAT y al asistir a la oficina, le indicaron que no era posible la venta dado que no es el propietario del vehículo y que no aceptan efectivo. De igual forma, adjuntó las siguientes capturas de pantalla:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

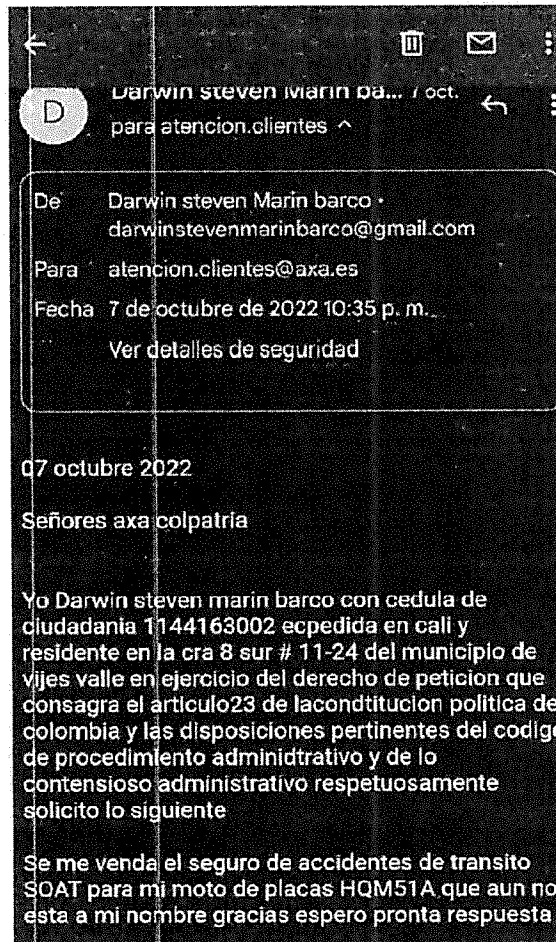


Imagen 8

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

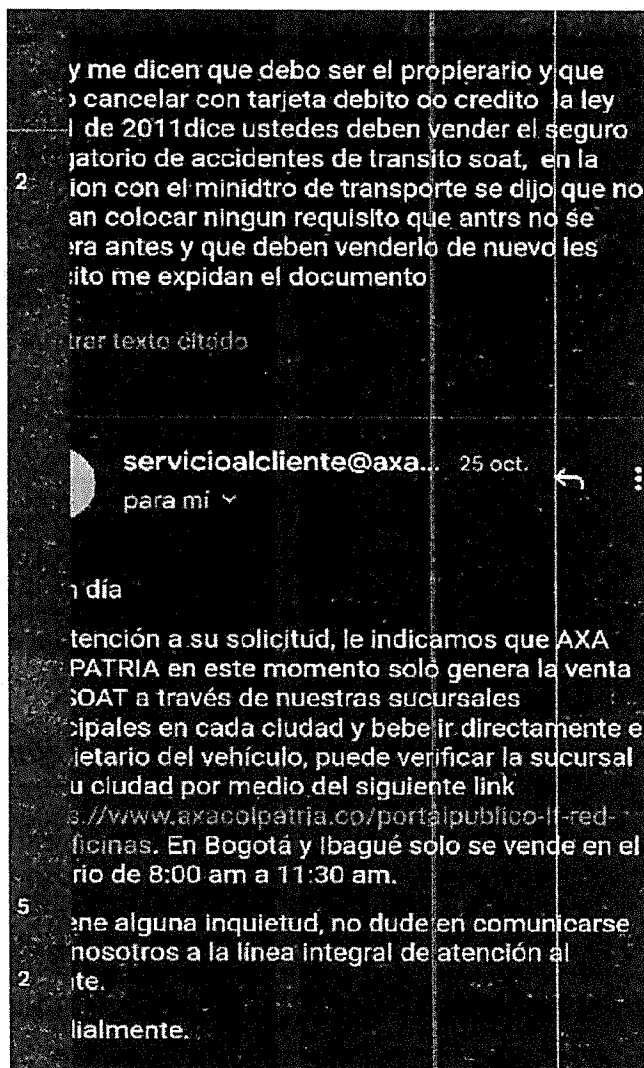


Imagen 9

La queja anterior fue trasladada a Axa Colpatria. Sin embargo, a la fecha del presente pliego de cargos, la vigilada no había remitido la respuesta final a esta superintendencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se evidencia que la aseguradora hubiera atendido de manera eficiente y oportuna la queja presentada, ni allegara pruebas adicionales de su gestión, ni la efectiva expedición del régimen aseguratorio pluricitado, ni rastro de la debida diligencia frente al consumidor financiero y peticionario, en cumplimiento de la responsabilidad que tiene como entidad vigilada.

2.4. Informe de la Auditoría Interna de Axa Colpatria

De forma previa al inicio del ejercicio de supervisión In Situ, el 13 de julio de 2022, la Delegatura para el Consumidor Financiero mediante oficio radicado bajo el número 2022137997-000-000 requirió a Axa Colpatria con el fin de que remitiera, entre otra información, los controles y actividades de medición, control y monitoreo de los procesos de venta y expedición de SOAT, la

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

relación de quejas y acciones constitucionales relacionadas con el SOAT, los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero y de la Auditoría Interna por la *"no expedición o negativa en la expedición de SOAT"*, y la relación de los cambios realizados en los parámetros de la aplicación dispuesta para la venta de este seguro, en los últimos tres años.

En el informe de Auditoría Interna remitido a la SFC el 3 de agosto de 2022, radicado mediante el número 2022137997-006-000, se informó que Axa Colpatria *"implementó controles restrictivos en determinadas zonas del país, debido a la alta incidencia de fraudes"*. Dentro de la muestra aleatoria remitida por la Auditoría Interna se incluyeron las ciudades de Barranquilla, Soledad, Malambo, Valledupar y Jamundí. En tal sentido, se observa que la Aseguradora presuntamente estableció restricciones en el proceso de cotización, incluyendo un paso de validación de controles de venta bajo el criterio de *"Ciudad restringida"*, alimentado por una tabla parametrizada de municipios del país.

Cabe señalar que la auditoría interna de AXA COLPATRIA, en reporte del 30 de septiembre de 2022 obrante en el Radicado 2022137997-018-000, informó a esta superintendencia que las restricciones en los procesos de cotización y expedición del SOAT por municipios con altos índices de fraude tampoco se aplican desde el 2 de agosto de 2022 en el aplicativo Transfiriendo, utilizado por la aseguradora para la expedición del SOAT.

La conclusión remitida por la auditoría interna se observa a continuación: *"Conclusión: De acuerdo con las validaciones realizadas por parte de Auditoría Interna de AXA COLPATRIA, los controles restrictivos en el aplicativo Transfiriendo en los procesos de cotización y expedición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT en municipios con alta incidencia de fraudes, no se han aplicado después del 2 de agosto, según se constató el 7 de septiembre de 2022 en la visita In situ realizada para la validación del código fuente del aplicativo administrado por este proveedor para la expedición del SOAT, por lo tanto, no se observan restricciones para la emisión de SOAT de acuerdo con las validaciones realizadas. Auditoría Interna realiza monitoreo y reporte al Comité de Auditoría y a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) de manera periódica."*

De igual manera, dentro del "REPORTE DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN" en el radicado 2022179466, visible en el derivado 106 se extrae lo siguiente: *"Es de anotar que la compañía expidió el SOAT por la página web, www.axacolpatria.co, hasta el 17 de octubre de 2022 y mediante radicado número 2022174518 del 18 de octubre de 2022, informó a la SFC que a partir de esa fecha suspendía la expedición por dicho canal por decisión de la Junta Directiva de la entidad, esto motivado por los fraudes presentados especialmente con tarjetas de crédito clonadas por valor de \$446 millones y porque habían identificado más de 12 sitios web que ofrecían el SOAT, en donde suplantaban la marca de Axa Colpatria para estafar a los clientes"*.

En atención a lo anterior y verificado el trámite 2022174518 se evidencia que expidió el SOAT por la página web, www.axacolpatria.co, hasta el 17 de octubre de 2022, pero la decisión de la junta data del 18 de octubre en horas de la mañana por unanimidad, tal como se lee en el extracto del acta allegado.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

III. PRUEBAS

Se tendrán como pruebas de la presente actuación administrativa las siguientes:

3.1. Informe de cumplimiento radicado bajo el número 2023027788-000-000.

3.2. Peticiones

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

3.3. Quejas

Radicados del aplicativo Smartsupervision de la SFC:

- 1361665692620571035
- 1361665691378585498
- 1361665699180088319
- 1361665694374413344
- 1361665698812107148
- 1361666192373654557
- 1361666627293194448
- 1361666628926226822
- 136166690581495598
- 1361666393985844672
- 1361667595102588965

3.4. Actuaciones adicionales

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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

3.5. Ejercicio de Supervisión Cali

- Oficio 2022179466-002-000 del 31 de octubre de 2022
- Oficio 2022179466-003-000 del 31 de octubre de 2022
- Oficio 2022147194-015-000 del 2 de septiembre de 2022
- Comunicación 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022
- Oficio 2022180707-008-000 del 2 de noviembre de 2022
- Comunicación 2022180707-025-000 del 3 de noviembre de 2022
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ Edigzon Jimenez
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ Javier Hoyos
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ Ramon Gomez.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ Yuliana Santos.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ 20221101_144750000_iOS.MOV.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ 20221101_124549000_iOS.MOV.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ 20221101_123539000_iOS.MOV.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ 20221101_125841000_iOS.MOV.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ 20221101_135328000_iOS.MOV.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ 20221101_140617000_iOS.MOV.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ Acta/Acta AXA_completa.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ Funcionarios/Acta – Enc. Seguridad Axa Colpatría.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ Funcionarios/Acta – Profesional Integral Axa Colpatría.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ Funcionarios/Acta – Gerente Sucursal Axa Colpatría.
- Radicado 2022179466-085-000/Axa_Visita_Cali/Axa Colpatría_Visita_Cali/ Correo_Producción/RE Visita a nuestras Instalaciones Axa Colpatría Cali.

3.6. Ejercicio de Supervisión Cartagena

- Oficio 2022179466-022-000 del 4 de noviembre de 2022.
- Oficio 2022179466-030-000 del 8 de noviembre de 2022.
- Oficio 2022147194-015-000 del 2 de septiembre de 2022.
- Comunicación 2022147194-035-000 del 6 de septiembre de 2022.
- Oficio 2022180707-008-000 del 2 de noviembre de 2022.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Comunicación 2022180707-025-000 del 3 de noviembre de 2022.
- Radicado 2022179466-079-000/AXA COLPATRIA CARTAGENA/ ENTREVISTA CESAR CORREA.
- Radicado 2022179466-079-000/AXA COLPATRIA CARTAGENA/RE Confirmación local AON Risk.
- Radicado 2022179466-079-000/AXA COLPATRIA CARTAGENA/ACTA DE INSPECCION.
- Radicado 2022179466-079-000/AXA COLPATRIA CARTAGENA/VERSION LIBRE GTE SUCURSAL.

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

4.1. CARGOS IMPUTADOS

4.1.1. Cargo Primero: Axa Colpatria Seguros S.A. presuntamente incumplió las normas legales relacionadas con la expedición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito contenidas en ^[OBJ]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).

4.1.1.1. Normas presuntamente vulneradas

- **Numeral 1. Artículo 192. Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993), en concordancia con el numeral 1° del artículo 196 del mismo estatuto**

*“1. **Obligatoriedad.** Para transitar por el territorio nacional todo vehículo automotor debe estar amparado por un seguro obligatorio vigente que cubra los daños corporales que se causen a las personas en accidentes de tránsito. Quedan comprendidos dentro de lo previsto por este numeral los automotores extranjeros en tránsito por el territorio nacional.*

Las entidades aseguradoras a que se refiere el artículo 196 numeral 1o. del presente estatuto estarán obligadas a otorgar este seguro.” (Subrayado fuera de texto original)

- **Artículo 9. Ley 2161 de 2021**

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

- **Numeral 3.1 del Capítulo II del Título IV de la Parte II de la Circular Externa 029 de 2014**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

“3.1. Reglas aplicables al seguro obligatorio de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito (SOAT)

3.1.1. Obligatoriedad de la expedición de pólizas

Las entidades aseguradoras que cuentan con autorización para la explotación del SOAT están obligadas, sin excepción, a aceptar y expedir dicho seguro obligatorio. En tal virtud, cualquier conducta directa o indirectamente tendiente a rechazar la expedición del seguro resulta contraria a la normatividad vigente, y por ende constituye una práctica ilegal. En el evento en que se expida la póliza electrónicamente, las entidades aseguradoras deben tomar medidas para cumplir lo establecido en el Capítulo 47, Título 2, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, respecto de la firma electrónica.

El incumplimiento a las disposiciones que regulan este seguro compromete directamente la responsabilidad de los directores, administradores y demás funcionarios de la entidad vinculados al manejo de este seguro, en los términos que prevé el art. 209 del EOSF.” (Subrayado fuera de texto original)

4.1.2. Cargo segundo: Axa 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 3º 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.

4.1.2.1. Normas presuntamente vulneradas

- **Artículo 72 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.**

El mencionado artículo señala las reglas de conducta y obligaciones legales de las entidades vigiladas, de sus administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales y funcionarios, a saber:

“Las entidades vigiladas, sus administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales y funcionarios, deben obrar no sólo dentro del marco de la ley sino dentro del principio de la buena fe y de servicio al interés público de conformidad con el artículo 335 de la Constitución Política, para lo cual tienen la obligación legal de abstenerse de realizar las siguientes conductas:

(...)

f) No suministrar la información razonable o adecuada que a juicio de la Superintendencia Bancaria deba entregarse al público, a los usuarios o a los clientes de las entidades vigiladas para que éstos puedan tomar decisiones debidamente informadas y puedan conocer cabalmente

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

el alcance de sus derechos y obligaciones en las relaciones contractuales que los vinculan o puedan llegar a vincular con aquellas;

k) Incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones, requerimientos u órdenes que señale la Superintendencia Bancaria sobre las materias que de acuerdo con la ley son de su competencia.

l) En general, incumplir las obligaciones y funciones que la ley les imponga, o incurrir en las prohibiciones, impedimentos o inhabilidades relativas al ejercicio de sus actividades”.

• **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.**

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

“Artículo 7°. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales: (...)

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

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

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

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

“b) Libertad de elección. Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.

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

- **Numeral 1.1.1.1 del Capítulo 2 del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica**

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

1.1.1.1.1. Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.

1.1.1.1.2. Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto”.

- **Numeral 8.2.3.3 del Capítulo II título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica**

“8.2.3.3. La información derivada de la gestión de las quejas o reclamos llevada a cabo por las entidades vigiladas, así como las comunicaciones y los soportes remitidos entre los consumidores financieros y entidades vigiladas, deberá estar a disposición de la SFC.”

- **Circular Externa 023 de 2021**

“Instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)”

V. CONCEPTO DEL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO

5.1. Análisis del cargo primero:

En primer lugar, es necesario indicar que el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT es un seguro de carácter obligatorio creado mediante el artículo 115 de la Ley 33 de 1986. En la actualidad, el SOAT se encuentra regulado en la Parte Sexta, Capítulo IV, artículo 192 y siguientes del Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero - EOSF) y el Decreto 056 de 2015⁷ incorporado en el Decreto 780 de 2016 por medio del cual se expidió el

⁷ Decreto 056 de 2015: “Por el cual se establecen las reglas para el funcionamiento de la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes de Tránsito (ECAT), y las condiciones de cobertura, **reconocimiento y pago de los servicios de salud, indemnizaciones y gastos derivados de accidentes de tránsito**, eventos catastróficos de origen natural, eventos terroristas o los demás eventos aprobados por el Ministerio de Salud y Protección Social

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social y la Ley 2161 de 2021, las Leyes (1964 de 2019 y 2128 de 2021)⁸, el Decreto 2497 de 2022⁹ y la Resolución 20223040055235 del 13 de septiembre 2022 del Ministerio de Transporte Terrestre¹⁰.

En efecto, el SOAT, en cumplimiento de los anteriores preceptos normativos, es un seguro que tiene una función social enmarcada en el cumplimiento de objetivos señalados expresamente en la ley.

En tal virtud, el numeral 1° del artículo 192 del EOSF, en concordancia con el numeral 1° el artículo 196 del mismo estatuto, impone a las entidades aseguradoras que cuentan con autorización para operar el SOAT la obligación de otorgarlo, sin excepción ni distinción en relación con el tipo de vehículo.

Así las cosas, es preciso indicar que el “...SOAT es un seguro para el cual se han dispuesto una serie de transferencias y contribuciones que tienen un objeto particular en el Sistema de Seguridad Social¹¹. **Su tarifa garantiza un equilibrio financiero entre las diferentes partes involucradas dentro de dicho sistema.** Dicho lo anterior, el SOAT seguro único por sus características de: (i) tener la tarifa regulada; (ii) cumplir una función social por estar inmerso en el Sistema de Seguridad Social en Salud y (iii) estar reglamentado por Ley; por lo cual, el mismo no es asimilable a los demás ramos de seguro...”¹² que comercializan las aseguradoras. (Negrilla ajena)

A su turno, el artículo 4 de la Resolución 4170 de 2016 expedida por el Ministerio de Transporte establece la “Verificación de la tenencia de la póliza SOAT a cargo de las autoridades de control de tránsito. **La obligación del propietario o conductor del vehículo de portar el SOAT,** previsto en el literal D.2 del artículo 131 del Código Nacional de Tránsito, se entenderá cumplida con la presentación de la póliza de seguro física o electrónica a la autoridad de tránsito, quien deberá verificar su autenticidad cotejándolo con la información contenida en el RUNT”. (Negrilla ajena)

En desarrollo de las disposiciones normativas citadas y en consideración a que las entidades aseguradas que tienen autorizado el ramo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) están obligadas, sin excepción, a expedir dicha póliza en todo el país a los vehículos que lo requieran, ya sea al propietario o al conductor del mismo, cualquier conducta directa o

en su calidad de Consejo de Administración del Fosyga, por parte de la Subcuenta ECAT del Fosyga y de las entidades aseguradoras autorizadas para operar el SOAT.” (Negrilla ajena al texto)

⁸ Leyes 1964 de 2019 y Ley 2128 de 2021; Descuentos a la movilidad sostenible.

⁹ Decreto 2497 de 2022; Por el cual se establecen los rangos diferenciales por riesgo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito -SOAT, se modifica el artículo 2.6.1.4.2.3 del Decreto 780 de 2016 Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, y se reglamenta con carácter transitorio el parágrafo 1 del artículo 42 de la Ley 769 de 2002, adicionado por el artículo 2 de la Ley 2161 de 2021.

¹⁰ Resolución 20223040055235 del 13 de septiembre 2022 del Ministerio de Transporte Terrestre “Por el cual se actualizan las tarifas de los servicios del Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT”, que para el caso del SOAT se establece en \$2.100 y hace parte de la tarifa aplicable a partir del 1° de enero de 2023.

¹¹ Definidas en el artículo 223 y 244 de la Ley 100 de 1993 y el artículo 199 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero

¹² Concepto Superfinanciera 2020197883-002-000 del 08-09-2020



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

indirectamente tendiente a restringir de alguna manera la expedición del seguro resulta contraria a la normatividad vigente, y por ende constituye una práctica ilegal.

Así, conductas como las descritas en el acápite de hechos relacionadas con la necesidad de acudir en horas no hábiles para que los consumidores puedan acceder a la posibilidad de obtener el requisito exigido por las autoridades para transitar con su vehículo en el territorio nacional, afectan el desarrollo propio de sus actividades laborales, comerciales y/o personales, generando también la indisposición de una sociedad que espera en entidades como Axa Colpatria la atención debida para la expedición de un seguro que es de obligatoria expedición.

Medidas tales como el establecimiento de “turnos” o la entrega de determinado número de “fichas”, resultan inaceptables en términos generales e inequitativas frente a aquellos consumidores que no tienen la oportunidad de acudir en las horas en las cuales las mismas son repartidas, conforme a lo señalado en las peticiones y quejas descritas en este oficio.

Ahora, si bien la representante legal de la Compañía ha señalado que “AXA Colpatria Seguros S.A comercializa el SOAT a través de la venta presencial en sus sucursales, garantizando el ofrecimiento, la comercialización, el pago de la prima y la expedición del SOAT, sin la aplicación de criterios restrictivos como la categoría de vehículo, lugar de matrícula o ubicación geográfica del vehículo.”¹³, como se ha señalado, mediante la información obtenida tanto por la comisión de visita como de las quejas y peticiones, la comercialización en los términos indicados, es decir en las sucursales y sin restricciones, no se está cumpliendo, tal como se evidencia en las inconformidades descritas en el acápite de hechos.

Adicionalmente, en el mismo escrito se advierte “que mediante radicado 2022174518-000-000 del 18 de octubre de 2022”, la Aseguradora informó que “previa aprobación de su Junta Directiva procedió a cerrar el canal digital para la comercialización del SOAT.”, por lo que es del caso precisar que si bien la Aseguradora comercializando sus productos a través de canales digitales, el cierre de los mismos únicamente para la comercialización del citado seguro, permite establecer la restricción que hoy se reprocha y por la que nos encontramos atendiendo las quejas correspondientes.

Con todo y de acuerdo con lo relacionado, se pudo observar que Axa Colpatria presuntamente establece restricciones para la comercialización y expedición de SOAT, como son el reparto de un número limitado de turnos al día para la venta del seguro¹⁴, exigencia de requisitos adicionales a lo establecido en la ley para determinar el interés asegurable y limitaciones en los medios de pago, al establecer solo dos formas como son, mediante consignación en la entidad financiera correspondiente y/o por PSE, condiciones que a todas luces riñen con los presupuestos legales a las cuales se encuentran sometida la Aseguradora.

Los hechos descritos y cuyas pruebas se encuentran contenidas en el informe de cumplimiento radicado bajo el número 2023027788-000-000, constituyen presuntamente una práctica ilegal,

¹³ Mediante comunicación 2022180707-032-000 del 4 de noviembre de 2022

¹⁴ Entre 20 y 30 turnos o fichas diarias, conforme a las declaraciones de los consumidores financieros, debiendo éstos acudir a los puntos de ventas en horas de la madrugada para poder tener acceso a la prestación del servicio.

 @SFCsupervisor

 Superintendencia Financiera de Colombia



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

que de manera directa conlleva el incumplimiento de la obligación de expedir el SOAT sin restricción alguna por tratarse de un seguro obligatorio conforme a las disposiciones legales vigentes transcritas.

5.2. Análisis del cargo segundo:

Como se señaló en el acápite de hechos, mediante comunicación con radicado número 2022180707-032-000 del 4 de noviembre de 2022, la representante legal, informó entre otros que *“AXA Colpatria Seguros SA comercializa el SOAT a través de la venta presencial en sus sucursales, garantizando el ofrecimiento, la comercialización, el pago de la prima y la expedición del SOAT, sin la aplicación de criterios restrictivos como la categoría de vehículo, lugar de matrícula o ubicación geográfica del vehículo”,* procediendo a informar a los consumidores financieros *“en un lugar claramente visible de la página de inicio del sitio web de AXA Colpatria Seguros, todas las sucursales de la compañía que estarán dispuestas para el ofrecimiento, la comercialización, el pago de la prima y la expedición del SOAT”.*

En consideración a lo expuesto, la comisión procedió a visitar los puntos de venta identificados como AON RISK SERVICE COLOMBIA S.A. CORREDORES DE SEGUROS, ubicados en las ciudades de Santiago de Cali y Cartagena, observando que en ninguno de los citados puntos se expide el mencionado seguro, contrario a lo informado en su oportunidad a esta Superintendencia.

En tal sentido y conforme a lo señalado en el informe de cumplimiento adjunto, la Aseguradora presuntamente no suministró *“información cierta, suficiente, clara y oportuna”* tanto al consumidor financiero como a esta superintendencia sobre la venta del SOAT, incumpliendo al parecer adicionalmente su obligación de venderlo sin restricción alguna¹⁵ o con justificación en causales objetivas conforme a las disposiciones ampliamente conocidas y de obligatoria observancia.

En desarrollo de las disposiciones normativas enunciadas, y de acuerdo con las pruebas que se reitera obran en el informe de cumplimiento, se evidencia que AXA Colpatria al parecer no ha dado cumplimiento a las obligaciones a su cargo en el sentido de que 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.

En efecto, el 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, circunstancias que generan irregularidades en la prestación del servicio a estos. 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.

¹⁵ Condiciones reiteradas por esta superintendencia mediante oficio 2022179466-022-000 del 4 de noviembre de 2022.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tal proceder es presuntamente contrario a la debida diligencia que debe emplear la Aseguradora no solo en el ofrecimiento de sus productos, sino también en la atención de los consumidores, pues no se evidencia un desarrollo normal de la operación en la comercialización del mismo.

Por lo anterior, los hechos señalados podrían configurar la presunta vulneración de los principios que regulan las relaciones entre las entidades vigiladas por la SFC y los consumidores financieros, al evidenciarse la falta de diligencia de la Compañía al no emplear un estándar mínimo de cuidado, así como su obligación de entregar al consumidor financiero “*información cierta, suficiente, clara y oportuna*” como se observa en la información suministrada a los consumidores financieros y a esta superintendencia sobre los puntos de venta visitados por corresponder a establecimientos de comercio diferentes a los de los intermediarios de seguros. La información suministrada presuntamente tampoco corresponde a la calidad exigida por la Ley 1328 de 2009, en el sentido de que la misma sea oportuna, suficiente y eficaz, en el entendido que no se informó sobre requisitos adicionales exigidos a los establecidos en la norma, la distribución de un número limitado de turnos al día, lo que impide la venta sin restricción del SOAT.

Adicionalmente se observó que la entidad vigilada, a la fecha parte de la documentación de las inconformidades de los consumidores financieros relacionados en este pliego, presuntamente no atendió las obligaciones que le corresponden en el suministro de información a esta Superintendencia a través de requerimientos y de los formatos autorizados por esta para la transmisión de información. Como se puso de presente en las quejas relacionadas en el presente pliego de cargo, , las respuestas suministradas a los consumidores financieros no han sido cargadas en la herramienta *Smartsupervision* conforme las reglas que regulan su operación y funcionalidad, por lo que no se encuentran algunas de estas disponibles para nuestra consulta.

Por lo anterior, se hace necesario conocer las explicaciones correspondientes respecto de las presuntas irregularidades en las que incurrió la Compañía, conforme a los presupuestos normativos descritos.

VI. COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y DE LA DELEGATURA PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO Y LA DELEGATURA PARA SEGUROS

Resulta procedente señalar que la Superintendencia Financiera de Colombia (“**SFC**”) es la entidad competente para aplicar las sanciones administrativas correspondientes cuando cualquiera de sus vigilados incumpla los deberes u obligaciones legales que deben observar en la realización de su actividad, así como los instructivos que expida la **SFC**, tal como lo señala el numeral 1° del artículo 211 del **EOSF** en concordancia con el literal i), numeral 5° del artículo 326 del mismo Estatuto, a saber:

“Artículo 211. Sanciones administrativas institucionales.

1. Régimen general. Están sujetas a las sanciones previstas en el presente Estatuto, las instituciones sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria cuando:

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

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



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- a) Incumplan los deberes o las obligaciones que la ley les impone;
- b) Ejecuten o autoricen actos que resulten violatorios de la ley, de los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional de acuerdo con la Constitución y la ley en desarrollo de sus facultades de intervención, de los estatutos sociales, o de normas o instrucciones que expida la Superintendencia Bancaria en el ejercicio de sus atribuciones;
- c) Incumplan las normas, órdenes, requerimientos o instrucciones que expida la Superintendencia Bancaria en ejercicio de sus atribuciones, cuando dicho incumplimiento constituya infracción a la ley
(...)"

Artículo 326: FUNCIONES Y FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA.

(...)

5.- Facultades de prevención y sanción. La Superintendencia Bancaria tendrá las siguientes facultades de prevención y sanción:

(...)

i) Imponer a las instituciones vigiladas, directores, revisor fiscal o empleados de la misma, previas explicaciones de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas o sanciones que sean pertinentes, por infracción a las leyes, a los estatutos o a cualquier otra norma legal a que deban sujetarse, así como por inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia Bancaria."

Nota: Por Superintendencia Bancaria léase hoy Superintendencia Financiera.

A su turno, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 1, 8 y 9 del artículo 11.2.1.4.10. del Decreto 2555 de 2010, y el numeral 4° del artículo 11.2.1.4.33 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 2399 de 2019, la Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero y la Superintendente Delegada para Seguros son competentes para ordenar las investigaciones administrativas, la práctica de pruebas, los traslados a los interesados y adoptar las decisiones y las sanciones a que hubiere lugar, respecto de sus entidades vigiladas, como es el caso de Axa Colpatria Seguros S.A., por el presunto incumplimiento de las normas legales que establecen deberes de obligatorio cumplimiento.

En consecuencia, se concede a Axa Colpatria la oportunidad de rendir las explicaciones de carácter institucional que considere procedentes frente a los cargos elevados a lo largo del presente Pliego de Cargos, a efectos de establecer la procedencia de imponer las sanciones administrativas previstas en el artículo 208 numeral 3 del EOSF

VII. SANCIONES O MEDIDAS PROCEDENTES

Atendiendo a los resultados de esta investigación, la Superintendente Delegada para el Consumidor Financiero podrá imponer a Axa Colpatría Seguros S.A., las sanciones contempladas en el numeral 3 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, atendiendo los criterios establecidos por la misma disposición.

VIII. TERMINO PARA RENDIR EXPLICACIONES Y CONSULTAR EL EXPEDIENTE

De conformidad con lo dispuesto en el literal h) del numeral 4 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, se conceden a Axa Colpatría Seguros S.A., treinta (30) días hábiles, contados a partir a partir del día siguiente a su notificación por comunicación del presente pliego de cargos, para presentar por escrito y medio magnético las explicaciones que considere pertinentes a efectos de hacer valer el derecho de defensa y contradicción, aportando y solicitando las pruebas que estime necesarias y objetando las que hacen parte del expediente.

El término del traslado es la única oportunidad con que cuenta la Entidad Investigada para presentar los descargos, allegar y solicitar las pruebas que quiera hacer valer en su defensa de acuerdo con lo establecido en el literal h) del numeral 4 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Además, durante el término de traslado el expediente estará a su disposición en la Dirección Legal de Seguros ubicada en la calle 7ª No. 4-49, Piso 2, zona B en el horario de atención al público establecido por la Superintendencia Financiera, a efectos de que efectúe las consultas que requiera sobre el mismo.

Es de advertir que las consultas al expediente sólo podrán ser realizadas por el Representante Legal del ente investigado, por su apoderado o persona autorizada expresamente para el efecto.

IX. RECURSOS

Contra este acto no procede recurso alguno, de acuerdo con lo establecido en el literal g) del numeral 4 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

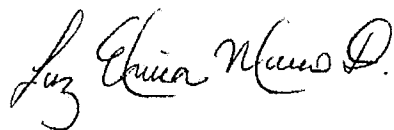
Al contestar, favor citar el número de radicación indicado en el autoadhesivo fijado en la parte superior de la primera página del presente oficio.

Maria Fernanda Tenjo Fandiño

MARIA FERNANDA TENJO FANDIÑO

Superintendente Delegada para el Consumidor Financiero
Delegatura para el Consumidor Financiero

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



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

Copia a:

Elaboró:

HECTOR ANDRES ARIZA PAEZ

Revisó y aprobó:

--LUZ STELLA AGUILERA MORALES



