



## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

### **Seguros, intermediarios, protección al consumidor financiero, programas publicitarios**

Concepto 2018113791-002 del 9 de octubre de 2018

**Síntesis:** *Conforme a las instrucciones establecidas en el Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, las entidades aseguradoras deben autorizar la publicidad que realicen los intermediarios de seguros y reaseguros que promuevan sus productos, y de velar por el suministro de información a los consumidores financieros por parte de los mismos.*

«(...) comunicación mediante el cual pregunta si las reglas sobre “protección al consumidor financiero y publicidad” aplicables las agencias de seguros deben ser establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia aun cuando de acuerdo con el marco regulatorio vigente aquellas no se encuentran sometidas a su vigilancia.

En atención a los términos de su consulta, debemos precisar que no corresponde al resorte funcional de esta Superintendencia establecer reglas respecto del cumplimiento normativo por parte de empresas distintas de sus vigiladas, entre ellas las agencias de seguros. Lo anterior, por cuanto su competencia se circunscribe a impartir instrucciones a sus instituciones vigiladas sobre la manera como deben cumplir las disposiciones que regulan su actividad y operaciones autorizadas (Decreto 663 de 1993 -Estatuto Orgánico del Sistema Financiero-artículo 326, numeral 3, literal a), modificado por el artículo 85 de la Ley 964 de 2005).

En el contexto funcional mencionado y en atención a la temática de su consulta, le informamos que este ente Supervisor impartió las siguientes instrucciones a las

aseguradoras, por ser las entidades encargadas por el legislador (Ley 510 de 1999, artículo 101, inciso 2°) para autorizar, de manera previa, a las agencias y los agentes de seguros para el ejercicio de su actividad; velar porque aquellos cumplan con requisitos de idoneidad así como con el régimen de inhabilidades e incompatibilidades a que se encuentran sujetos; y responder solidariamente por la actividad que éstos realicen en su representación, de acuerdo con la delegación que la ley y el contrato les hayan otorgado:

**Programas publicitarios, Circular Básica Jurídica- (C. E. 029 de 2014, -Parte I, Título III, Capítulo I, numeral 2):**

Esta Superintendencia, en ejercicio de la función atribuida en el artículo 99 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con el artículo 326, numeral 2, letra c), imparte instrucciones sobre las reglas generales a las cuales deben sujetarse los programas publicitarios de las entidades vigiladas. En este contexto, establece de manera particular a cargo de las entidades aseguradoras la obligación de autorizar la publicidad que realicen los intermediarios de seguros y de reaseguros, en los siguientes términos:

Publicidad de los intermediarios de seguros y reaseguros: Sin perjuicio del cumplimiento de los anteriores requisitos, los intermediarios de seguros y reaseguros deben obtener previamente la autorización de la entidad aseguradora o capitalizadora cuando se adelante la publicidad de los productos que éstas ofrezcan. Dicha autorización debe adjuntarse a la información que deba ser remitida o mantenida a disposición de esta Superintendencia, según el caso (subnumeral 2.3.3.).

**Información al consumidor Financiero, Circular Básica Jurídica- (C. E. 029 de 2014, -Parte I, Título III, Capítulo I, subnumerales 3.4.3.1 y 3.4.12.3 adicionados por la Circular Externa 050 de 2015):**

En punto a la protección al consumidor financiero, este Organismo de Supervisión, en ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 1328 de 2009 (artículo 9) y con el fin de alinear el marco jurídico colombiano a los estándares internacionales y de fortalecer los mecanismos de protección de los consumidores financieros, impartió precisas instrucciones a las aseguradoras sobre la información mínima que se debe suministrar a los consumidores de seguros (tomador y/o asegurado) cuando ofrece los seguros a través de intermediarios de seguros (Circular Básica Jurídica, Parte I, Título III, Capítulo I, adicionada por la Circular Externa 050 de 2015).

En efecto, en sus numerales 3.4.3.1 y 3.4.12.3 establece el deber de las entidades aseguradoras y de los corredores de seguros de velar porque las Personas Naturales Vinculadas, definidas en el numeral 7.1<sup>[1]</sup> del Capítulo II, Título IV de la Parte II de la precitada circular, autorizadas por dichas entidades para comercializar productos de seguros, suministren a los consumidores financieros, previamente a la celebración del contrato de seguro, la siguiente información, de manera cierta, suficiente, clara y oportuna:

3.4.3.1.1. Los derechos y obligaciones emanados del contrato de seguro y de las condiciones particulares.

3.4.3.1.2. El alcance de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías de los productos de seguros ofrecidos.

3.4.3.1.3. El alcance de los servicios de intermediación.

3.4.3.1.4. Los costos del producto y su comercialización, de acuerdo con lo establecido en el art. 9 de la Ley 1328 de 2009.

3.4.3.1.5. La forma de vinculación contractual del intermediario con la entidad aseguradora y su estado de inscripción en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros.

3.4.3.1.6. La responsabilidad que como intermediario le corresponde frente al consumidor financiero.

3.4.3.1.7. La autorización otorgada por la entidad aseguradora para comercializar el producto de seguros ofrecido.

3.4.3.1.8. El procedimiento, plazos y documentación a tener en cuenta para la reclamación de un siniestro.

3.4.3.1.9. Los canales por medio de los cuales puede formular una petición, queja o reclamo.

Las entidades aseguradoras deberán mantener a disposición de este Organismo de Supervisión los soportes del cumplimiento de las reglas arriba descritas a efectos de que esta Entidad pueda verificar, en cualquier momento, el acatamiento de estas instrucciones (numeral 3.4.3.2.11.).

(...).»

---

## **[1] 7. INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA IDONEIDAD DE PERSONAS NATURALES QUE EJERCEN LA INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS**

### **7.1. Ámbito de aplicación**

De conformidad con el artículo 101 de la Ley 510 de 1999, las entidades aseguradoras deben velar por que las agencias de seguros y los agentes de

seguros, cumplan con los requisitos de idoneidad para el ejercicio de sus funciones. Para tal efecto, las personas naturales que ejerzan la intermediación de seguros, ya sea en calidad de empleado, agente, o como persona vinculada a un agente o a una agencia de seguros, están sujetos a las disposiciones contenidas en el presente numeral.

Para los efectos del presente numeral, se entiende como Persona Natural Vinculada cualquier persona natural que reúna los siguientes criterios:

7.1.1 Que tenga cualquier tipo de relación contractual (comercial, laboral, o de cualquier otra naturaleza) con una entidad aseguradora, con una agencia de seguros o un agente de seguros; y

7.1.2 Que ejerza la colocación de seguros, entendida como el conjunto de actividades de asesoría y acompañamiento en la adquisición de productos de seguros.

.(...)

***Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.***