

Teniendo en cuenta que en los contratos de seguros la prima se define en función del riesgo cubierto, la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC – expidió la **Circular Externa 021 de 2020** mediante la cual se instruye a las compañías de seguros para que en los ramos que ofrecen, evalúen la reducción del riesgo en los términos establecidos en el artículo 1065 del Código de Comercio, derivada de las medidas de aislamiento preventivo decretadas por el Gobierno Nacional para atender la emergencia sanitaria del COVID-19.

## 1. ¿En qué consisten las medidas que impartió la Superintendencia Financiera de Colombia a las entidades aseguradoras?

La SFC dio instrucciones precisas para que las entidades aseguradoras establezcan políticas y metodologías internas que permitan trasladar a los consumidores financieros los beneficios de la disminución del riesgo asumido en productos de seguros contratados, derivados de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el Gobierno Nacional. En el ramo de seguro de automóviles, por ejemplo, al presentarse limitaciones a la movilidad como consecuencia del aislamiento obligatorio, se presenta una disminución en la circulación del parque automotor en el país y por ende una reducción en los riesgos que se cubren con la póliza.

## 2. ¿A qué tipo de productos de seguros les aplican estas medidas emitidas por la Superintendencia?

La **Circular Externa 021 de 2020** es aplicable a todos los seguros en los que se haya evidenciado una disminución del riesgo asegurado con ocasión del aislamiento preventivo obligatorio, exceptuando a los seguros de vida y al SOAT. En consecuencia, la instrucción aplica a seguros como, por ejemplo, automóviles, responsabilidad civil para empresas, responsabilidad civil para construcciones, transporte y montaje o rotura de maquinaria, dependiendo del análisis que en concreto haga la entidad aseguradora respecto de cada producto o ramo.

## 3. ¿Cómo puede el consumidor financiero acceder a la aplicación de este beneficio?

Para los seguros en los que resulte aplicable, las entidades aseguradoras deberán establecer una serie de alternativas para reconocer a los consumidores financieros este beneficio determinado como la diferencia que existe entre el valor total de la prima inicialmente pactada y la disminución del riesgo en las pólizas de seguros.

Las alternativas ofrecidas podrán consistir, por ejemplo, en la ampliación de las vigencias o de los períodos de cobertura, descuentos o abonos en futuras renovaciones, reducción o exención de intereses en las financiaciones de prima o la devolución de sumas de dinero.

Para la aplicación de cualquiera de estas alternativas, con excepción de la devolución de sumas de dinero, debe existir una aceptación por parte del consumidor financiero.

#### **4. ¿A partir de cuándo se verá reflejado el beneficio otorgado en el producto de seguro?**

Los consumidores que sean beneficiarios de las medidas mencionadas verán reflejados los efectos en el momento que acepten alguna de las alternativas brindadas por las entidades aseguradoras. El reconocimiento que haga la aseguradora será aplicable siempre que se demuestre la disminución del riesgo asegurado derivado del aislamiento social obligatorio.

#### **5. ¿Qué mecanismos debe utilizar el tomador de una póliza para informarle a la aseguradora su deseo de acogerse a las medidas impartidas por la Superfinanciera?**

Los consumidores financieros podrán utilizar los diferentes canales de comunicación dispuestos por las entidades aseguradoras para estos fines, entre otros, medios digitales o de atención telefónica, que garanticen oportunidad, eficiencia y capacidad para dar aplicación a las instrucciones señaladas.

#### **6. ¿Si se reduce la prima de una póliza de seguro también hay cambios en la cobertura del producto adquirido?**

No. La reducción de la prima es en virtud de la disminución del riesgo por el período de aislamiento preventivo obligatorio y no tendrá ningún impacto negativo respecto de las coberturas.

**7. ¿Al comprar una póliza de seguros durante el período de aislamiento preventivo aplican las medidas impartidas por la Superintendencia?**

Sí, siempre y cuando se trate de un producto en el que se evidencie la disminución del riesgo y en la tarifa de la prima no se haya incluido dicho factor.

**8. ¿Cuánto tiempo tienen las aseguradoras para comunicar a los consumidores financieros las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera?**

Las entidades aseguradoras deben comunicar los canales, productos y procedimientos por los cuales se van a hacer efectivas las instrucciones dadas por la SFC a más tardar dentro de los quince días hábiles siguientes a la entrada en vigor de la circular.

**9. ¿A quiénes se les debe informar la aplicación de las medidas?**

Las aseguradoras deben informar las medidas adoptadas a los tomadores de las pólizas de productos en los cuales se haya evidenciado la disminución del riesgo con ocasión del aislamiento preventivo obligatorio, mediante los mecanismos de contacto que habitualmente utilizan.

**10. ¿A través de qué canales las entidades aseguradoras deben comunicar las medidas?**

Las aseguradoras deben habilitar diferentes canales, incluyendo medios digitales, que garanticen oportunidad, eficiencia y capacidad para dar cumplimiento a las instrucciones señaladas.

**11. ¿Qué debe hacer el consumidor financiero si tiene una inconformidad con respecto a la aplicación de las medidas impartidas por la SFC sobre las primas de pólizas de seguro a las aseguradoras?**

Las quejas por la inadecuada aplicación de las instrucciones impartidas en la [Circular Externa 021 de 2020](#) de la Superintendencia Financiera pueden ser presentadas directamente ante la entidad aseguradora o su respectivo defensor del consumidor financiero y deberán ser tramitadas con base en el procedimiento definido como

“quejas exprés”, es decir, ser resueltas por las entidades vigiladas en un término no mayor a cinco días hábiles contados desde la fecha de su recepción.

El consumidor financiero también podrá acudir a esta Superintendencia y presentar su queja a través del siguiente formulario disponible en nuestro sitio web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) y al cual puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.superfinanciera.gov.co/formulesuqueja/faces/registro/registro.xhtml>