

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CARTA CIRCULAR 66 DE 2022 (Octubre 25)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

Referencia: Deber de información a los consumidores financieros sobre las herramientas técnicas y tecnológicas que permitan el recaudo ágil, oportuno y suficiente de las pruebas cuando se presenten choques simples.

Apreciados señores:

La Ley 2251 de 2022, «*por la cual se dictan normas para el diseño e implementación de la política de seguridad vial con enfoque de sistema de seguro y se dictan otras disposiciones*», tiene como objeto orientar la formulación, implementación y evaluación de la política pública de seguridad vial con el enfoque de sistema seguro.

Mediante el artículo 16 de la citada norma, se modificó el artículo 143 del Código Nacional de Tránsito Terrestre para definir un nuevo procedimiento para el recaudo de pruebas en accidentes de tránsito donde solo se causen daños materiales, resulten afectados vehículos, inmuebles, cosas o animales, y no se produzcan lesiones personales (en adelante «choques simples»).

De esta manera, a través del referido artículo 143, se establece que en los mencionados accidentes de tránsito (i) el material probatorio recaudado reemplazará el informe de accidente de tránsito y (ii) los vehículos involucrados, estén asegurados o no, deben ser retirados inmediatamente, incluyendo todo elemento que pueda interrumpir el tránsito, para efectos de que las partes puedan acudir a los centros de conciliación debidamente autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Adicionalmente, dispone la norma que los conductores, entidades aseguradoras y demás interesados en el accidente deben recaudar todas las pruebas relativas a la colisión, mediante la utilización de herramientas técnicas y tecnológicas que permitan la atención del accidente en forma oportuna y segura, de forma tal que se garantice la autenticidad, integridad, conservación de la información, así como la posterior consulta y uso probatorio de la misma.

En desarrollo de lo anterior, el Ministerio de Transporte expidió la Circular Externa 2022400000057 del 29 de septiembre de 2022, a través de la cual recuerda el cumplimiento de tales obligaciones e imparte instrucciones a las entidades aseguradoras en los siguientes términos:

(...)

2. *En los accidentes de tránsito (siniestros viales) donde solo se causen daños materiales y estén involucrados vehículos asegurados, con base en el artículo 16 de la Ley 2251, **es deber de la Compañía de Seguros que tiene asegurado el automotor, en su rol de interesado en el siniestro, definir e informar al asegurado y/o tomador sobre las herramientas técnicas y tecnológicas que permitan el recaudo ágil, oportuno y suficiente de las pruebas del accidentes de tránsito.*** (resaltado fuera del original)

Por lo tanto, atendiendo el principio de debida diligencia a cargo de las entidades aseguradoras establecido en el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, así como el derecho de los consumidores financieros a recibir información transparente, clara, veraz y oportuna previsto en el literal b) del artículo 5 de la citada Ley y el correlativo deber a cargo de las entidades vigiladas de suministrarles información clara, veraz y oportuna establecido en el literal c) del artículo 7 de la mencionada Ley, esta Superintendencia estima necesario recordar a las aseguradoras el deber de informar a los consumidores financieros, las herramientas técnicas y tecnológicas que permitan el recaudo ágil, oportuno y suficiente de las pruebas en choques simples.

Para dar cumplimiento a la citada obligación, las entidades aseguradoras deberán disponer e informar a los consumidores financieros:

1. Los canales de atención dispuestos cuando se presente un choque simple,
2. Las pruebas y demás información que se debe obtener a efectos de la reclamación derivada del choque simple,
3. Las indicaciones claras, suficientes y precisas del procedimiento para recabar las pruebas de la colisión mediante las herramientas técnicas y tecnológicas dispuestas para el efecto, y
4. El procedimiento y los canales de atención dispuestos para realizar (i) el aviso de la ocurrencia del accidente de tránsito y (ii) la reclamación de la indemnización, cuando a ello haya lugar.

El anterior deber de información deberá cumplirse a través de los medios que las entidades aseguradoras estimen pertinentes, tales como: correo electrónico, mensajes de texto (SMS), WhatsApp, página web, etc. Las entidades deberán mantener soporte del cumplimiento de la anterior obligación a disposición de esta Superintendencia.

Las entidades aseguradoras destinatarias de la presente Carta Circular, deberán informar a esta Superintendencia a más tardar el 15 de noviembre de 2022 los mecanismos que han implementado para dar cumplimiento a las disposiciones precedentes.

Cordialmente,

LUZ ELVIRA MORENO DUEÑAS
Superintendente Delegada para Seguros (E)
330000