



Interés de supervisión

- **Contexto**

Actualmente los consumidores financieros pueden adquirir diferentes productos a través de canales que son compartidos entre diferentes entidades vigiladas, con independencia de cuál sea su naturaleza. Este es el caso de los establecimientos de crédito y las aseguradoras, quienes operan bajo un esquema conocido como bancaseguros.

Este esquema resulta beneficioso para el consumidor financiero, quien tiene a disposición una amplia gama de productos financieros ofrecidos por entidades que se apalancan en infraestructuras y canales ya existentes para potenciar su oferta a los diferentes nichos de mercado.

Sin perjuicio de ello, esta interacción representa retos tanto para las entidades vigiladas, ya que deben ofrecer productos y servicios diligentemente, como para los consumidores, en la medida en que son quienes – con base en la información disponible - deciden sobre su adquisición y uso para la satisfacción de sus propias necesidades.

- **Motivación**

La SFC abordó estos retos en el marco de la supervisión, buscando eleva los estándares de trato justo a los consumidores financieros en la comercialización de seguros bajo el esquema de bancaseguros, de tal forma que estos generen un impacto positivo en los consumidores financieros cumpliendo sus expectativas y satisfaciendo sus necesidades particulares.

Desarrollo del ejercicio de supervisión

- **Muestra de productos**

- Seguros de vida (accidentes personales, vida grupo deudor y vida individual)
- Seguros generales (sustracción, hogar y desempleo)

- **Periodo:** 2022-2024

- **Herramientas de supervisión**

Pruebas de recorrido, requerimientos de información, revisión de las causas raíz generadoras de las inconformidades y muestreos aleatorios de las mismas, pronunciamientos de las defensorías del consumidor financiero, Junta Directiva, Alta Gerencia y órganos de control, entre otros.

Conductas identificadas

- Cobro de primas y vinculación o renovación de pólizas sin que el consumidor financiero lo hubiera solicitado o autorizado previamente.
- Inadecuado suministro de información para impedir cancelaciones tempranas por parte del consumidor financiero.
- Diligenciamiento de la solicitud de un seguro o declaración de asegurabilidad por parte de los asesores comerciales, sin el adecuado suministro de información respecto de las condiciones del seguro.
- Ofrecimiento y vinculación a productos que no cumplen con las necesidades del mercado objetivo determinado.
- Adquisición de un producto condicionado a la compra de otro no necesario para su prestación.
- Inadecuado suministro de información e inoportunidad en el pago de indemnizaciones por siniestros reclamados.
- Verificación del estado de riesgo del deudor solo al momento de ocurrencia del siniestro.
- Uso de formatos desactualizados.
- Demora en el trámite de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros.
- Objeción de siniestros por falta de documentación que debía custodiar el establecimiento de crédito.

Logros del ejercicio

- Suspensión de las prácticas abusivas consistentes en:
 - Iniciar o renovar una póliza sin solicitud o autorización expresa, así como su cobro.
 - Condicionar el acceso a un producto, a la adquisición de otro no necesario para su prestación.
 - Diligenciar solicitudes de seguro por parte de la fuerza comercial.
 - No permitir la cancelación unilateral dentro de los primeros 90 días de entrada en vigor de la póliza.



- Indagar los requisitos de asegurabilidad únicamente al momento de la ocurrencia de los siniestros y su reclamación.
- No suministrar información sobre las características propias de los seguros ofrecidos o contratados.
- Revisión de las pólizas expedidas y devolver las primas cobradas sin autorización de los consumidores financieros.
- Verificación de las ventas realizadas por el canal telefónico y devolver las primas cobradas por pólizas supuestamente obligatorias.
- Fortalecimiento de los controles para garantizar el suministro de información clara, completa y oportuna a los consumidores financieros por parte de los establecimientos de crédito que comercializan pólizas de seguros.
- Revisión de las reclamaciones que fueron objeto de objeción, aplicando las condiciones propias de las pólizas contratadas.
- Adopción e implementación de acciones preventivas y correctivas sobre las conductas detectadas contrarias a la normatividad o a las mejores prácticas de la industria.
- Modificación de las políticas y procedimientos sobre la revisión de los requisitos de asegurabilidad solo al momento del siniestro.
- Revisión y atención inmediata de los siniestros que superaran el término legal para su atención.

La SFC continuará actuando bajo este interés de supervisión, acompañando al sistema financiero para consolidar estándares de trato justo al consumidor financiero en esquemas de bancaseguros.

NOTA. Estos resultados se exponen de manera ilustrativa al público en general. Las actuaciones administrativas específicas que se hayan tomado sobre entidades vigiladas son reservadas (Literal e. del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).