

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1.1.5. Cierre de oficinas

El cierre de oficinas puede producirse dentro del sistema de autorización general. En consecuencia, los cierres pueden hacerse conforme a la decisión adoptada por el órgano social competente. De esta decisión deben ser informados por escrito y con una antelación no inferior a 30 días calendario todos los clientes de la oficina que se va a cerrar, con indicación expresa de los trámites a seguir respecto de los depósitos y las obligaciones contraídas por cada uno de ellos. Durante el mismo tiempo se informará a través de cualquier medio publicitario al público en general.

1.2. Corresponsales locales

Se refiere a las clases de servicios que pueden prestar los establecimientos de crédito, las sociedades administradoras de inversión, las sociedades comisionistas de bolsas de valores, las sociedades administradoras de fondos de pensiones, las sociedades fiduciarias, las sociedades intermediarias del mercado cambiario y las entidades aseguradoras. **En línea con lo establecido en los art. 5, 40 y 41 del EOSF, el art. 2.30.1.1.2, el art. 2.36.9.1.1 y el num. 8 del art. 2.36.9.1.11 del Decreto 2555 de 2010, los intermediarios de seguros no pueden ejercer como corresponsales de entidades aseguradoras.**

1.2.1. Servicios que se pueden prestar a través de corresponsales

1.2.1.1. Establecimientos de crédito

En desarrollo de lo dispuesto en el art. 2.36.9.1.4 del Decreto 2555 de 2010, los establecimientos de crédito pueden prestar por medio de corresponsales, uno o varios de los siguientes servicios:

1.2.1.1.1. Recaudo, pagos y transferencia de fondos.

1.2.1.1.2. Envío o recepción de giros en moneda legal colombiana dentro del territorio nacional.

1.2.1.1.3. Depósitos y retiros en efectivo y transferencias de fondos que afecten dichos depósitos, incluyendo los depósitos electrónicos.

1.2.1.1.4. Consultas de saldos.

1.2.1.1.5. Expedición y entrega de extractos, documentos e información sobre cualquier tipo de producto.

1.2.1.1.6. Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito, al igual que la activación de productos pre-aprobados de crédito.

1.2.1.1.7. También pueden recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a las operaciones de compra y venta de divisas provenientes de operaciones de cambio obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario; y recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a la compra y venta de divisas de operaciones de envío o recepción de giros no obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario, siempre y cuando el establecimiento de crédito respectivo ostente la calidad de intermediario del mercado cambiario y con sujeción a las disposiciones del régimen cambiario en lo pertinente.

1.2.1.1.8. La promoción y gestión de las operaciones de otras entidades vigiladas, usuarias de su red de oficinas, en desarrollo de lo dispuesto en el art. 93 del EOSF y en el art. 5 de la Ley 389 de 1997. **En materia de comercialización de seguros, se debe cumplir lo establecido en el art. 2.36.9.1.17 del Decreto 2555 de 2010 y el subnumeral 1.2.1.7 del presente Capítulo.**

1.2.1.1.9. Cualquier otra operación que se enmarque en uno o varios de los servicios consagrados en el art. 2.36.9.1.4 del Decreto 2555 de 2010.

Los corresponsales pueden recolectar y entregar documentación e información relacionada con los servicios señalados, incluyendo aquella relativa a la apertura y cancelación de cuentas, a la realización y cancelación de depósitos, la entrega de los instrumentos que permiten la disposición o manejo de los recursos depositados (tales como tarjetas, entre otros) y la relacionada con solicitudes de crédito, así como promover y publicitar tales servicios.

1.2.1.2. Sociedades comisionistas de bolsas de valores

En desarrollo de lo dispuesto en el art. 2.36.9.1.5 del Decreto 2555 de 2010, las sociedades comisionistas de bolsas de valores, pueden prestar por medio de corresponsales los siguientes servicios:

1.2.1.2.1. La recepción de dinero para o como resultado de operaciones realizadas a través de intermediarios de valores.

1.2.1.2.2. El pago de los dividendos o rendimientos de los títulos administrados por una sociedad comisionista de bolsa de valores, así como de los recursos derivados de la venta de las inversiones.

1.2.1.2.3. La entrega y recepción de las constancias o certificados de los valores que se manejen a través de los depósitos centralizados de valores.

1.2.1.2.4. La recepción de recursos destinados a ser invertidos en un fondo de inversión colectiva, así como su devolución.

1.2.1.2.5. En desarrollo de lo dispuesto en los numerales 5 y 6 del art. 2.36.9.1.5 del Decreto 2555 de 2010 también pueden recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a las operaciones de compra y venta de divisas provenientes de operaciones de cambio obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario y recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a la compra y venta de divisas de operaciones de envío o recepción de giros no obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario, siempre y cuando la sociedad comisionista de bolsa de valores respectiva ostente la calidad de intermediario del mercado cambiario y con sujeción a las disposiciones del régimen cambiario en lo pertinente.

Los corresponsales de sociedades comisionistas de bolsas de valores no pueden prestar ningún tipo de asesoría para la vinculación de clientes ni para la realización de inversiones respecto de clientes ya vinculados con la sociedad comisionista de bolsa de valores. No obstante, podrán recolectar y entregar documentación e información relacionada con los servicios previstos en el presente subnumeral.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1.2.1.3. Intermediarios del Mercado Cambiario - IMC

En desarrollo de lo dispuesto en el art. 2.36.9.1.7 del Decreto 2555 de 2010, los IMC pueden prestar, por medio de corresponsales exclusivamente los siguientes servicios:

1.2.1.3.1. Recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a las operaciones de compra y venta de divisas provenientes de operaciones de cambio obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario.

1.2.1.3.2. Recibir o entregar recursos en moneda legal colombiana correspondiente a la compra y venta de divisas de operaciones de envío o recepción de giros no obligatoriamente canalizables a través del mercado cambiario.

Los corresponsales cambiarios no pueden desarrollar operaciones de compra y venta de divisas a nombre o por cuenta del IMC. El corresponsal del IMC sólo está obligado a atender solicitudes de recursos en moneda legal colombiana de operaciones realizadas por el IMC, a que se refiere el presente subnumeral, en la medida en que cuente con recursos suficientes, sin perjuicio de la exigibilidad de las obligaciones a cargo del IMC, las cuales, en todo caso, deben ser atendidas oportunamente, a través de su propia red de oficinas.

1.2.1.4. Sociedades administradoras de fondos de inversión colectiva

Atendiendo lo dispuesto en el art. 2.36.9.1.6 del Decreto 2555 de 2010, las entidades autorizadas para administrar fondos de inversión colectiva, en desarrollo de dicha actividad pueden prestar por medio de corresponsales los siguientes servicios:

1.2.1.4.1. Recaudo, pago y transferencia de dineros asociados a la normal operación de fondos de inversión colectiva.

1.2.1.4.2. Expedición y entrega de extractos.

1.2.1.4.3. Recolección y entrega de documentación e información relacionada con los fondos de inversión colectiva administrados.

Los corresponsales de sociedades administradoras de fondos de inversión colectiva no pueden prestar ningún tipo de asesoría para la vinculación de clientes e inversión en dichos fondos, ni para la realización de inversiones respecto de clientes ya vinculados con la sociedad administradora. No obstante, pueden recolectar y entregar documentación e información relacionada con los servicios previstos en el presente numeral.

1.2.1.5. Sociedades administradoras de fondos de pensiones

En virtud de lo establecido en el art. 2.36.9.1.8 del Decreto 2555 de 2010, las entidades autorizadas para administrar fondos de pensiones, en desarrollo de dicha actividad pueden prestar por medio de corresponsales los siguientes servicios:

1.2.1.5.1. Recaudo y pago de recursos asociados a la vinculación a fondos de pensión voluntaria.

1.2.1.5.2. Recolección y entrega de documentación e información relacionada con la vinculación a fondos de pensión voluntaria.

1.2.1.5.3. Expedición y entrega de extractos de fondos de pensión voluntaria.

Los corresponsales de sociedades administradoras de fondos de pensiones no pueden vincular ni prestar ningún tipo de asesoría para la vinculación de clientes.

1.2.1.6. Sociedades fiduciarias

Según lo establecido en el art. 2.36.9.1.9 del Decreto 2555 de 2010, las sociedades fiduciarias en desarrollo de su actividad pueden prestar por medio de corresponsales los siguientes servicios:

1.2.1.6.1. Recaudo y pago de recursos asociados a las operaciones autorizadas a las sociedades fiduciarias.

1.2.1.6.2. Recolección y entrega de documentación e información relacionada con las operaciones autorizadas a las sociedades fiduciarias.

1.2.1.6.3. Expedición y entrega de extractos.

Los corresponsales de sociedades fiduciarias no pueden vincular ni prestar ningún tipo de asesoría para la vinculación de clientes.

1.2.1.7. Entidades aseguradoras

De acuerdo con lo establecido en los art. 2.36.9.1.17 y 2.36.9.1.18 del Decreto 2555 de 2010, las entidades aseguradoras, en desarrollo de su actividad, pueden prestar por medio de corresponsales uno o varios de los siguientes servicios:

1.2.1.7.1. Comercialización de las pólizas que cumplan con las condiciones de universalidad, sencillez, estandarización y comercialización masiva definidas en el art. 2.31.2.2.1 del Decreto 2555 de 2010 y que correspondan a los siguientes ramos:

1.2.1.7.1.1. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

1.2.1.7.1.2. Exequias

1.2.1.7.1.3. Desempleo

1.2.1.7.1.4. Vida individual

1.2.1.7.1.5. Accidentes personales

1.2.1.7.1.6. Agropecuario

1.2.1.7.1.7. Hogar

1.2.1.7.1.8. Incendio

1.2.1.7.1.9. Sustracción

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En ese sentido, se entienden autorizadas las actividades de promoción de productos, así como la entrega y recepción de solicitudes de seguro y la implementación de mecanismos de comprobación de la asegurabilidad, de los productos asociados a los ramos indicados anteriormente.

1.2.1.7.2. Recaudado de primas y pago de indemnizaciones de cualquier ramo de seguros, así como la entrega de los soportes o comprobantes respectivos, lo cual en ningún caso implica que los corresponsales tomen la decisión de pago del siniestro. En ese sentido, se entienden autorizadas todas aquellas operaciones de recaudo, recepción, pago, transferencia y entrega de dinero. La entidad aseguradora debe definir con base en criterios técnicos, a partir de qué montos de indemnización el corresponsal deberá remitir al beneficiario a su sucursal más cercana con el fin de garantizar el pago de manera expedita.

1.2.1.7.3. Entrega y recepción de copias de pólizas y anexos, condiciones generales, particulares o extractos, certificaciones, documentos necesarios para la reclamación del siniestro, documentos informativos, informes, boletines y, en general, toda aquella información relacionada con los seguros comercializados a través de corresponsales.

1.2.2. Disposiciones generales para la prestación de servicios de las entidades vigiladas a través de sus corresponsales

1.2.2.1. Administración de los riesgos implícitos a la prestación de servicios a través de corresponsales.

1.2.2.1.1. Administración del riesgo operativo.

Las entidades vigiladas autorizadas para prestar sus servicios a través de corresponsales deben ajustar su sistema de administración de riesgo operativo (SARO) en todo aquello que resulte pertinente para la adecuada administración de ese riesgo. Como mínimo se deben contemplar los siguientes aspectos:

1.2.2.1.1.1. Los procesos, procedimientos, planes estratégicos, planes de continuidad del negocio, planes de contingencia.

1.2.2.1.1.2. Complementar y/o ajustar sus políticas, procedimientos y mecanismos de control interno, con el fin de adaptarlos a las condiciones propias de la prestación de sus servicios a través de corresponsales.

1.2.2.1.1.3. Adoptar políticas y establecer procedimientos para la selección, vinculación, capacitación, acompañamiento y desvinculación de los corresponsales contratados para la prestación de los servicios autorizados. Dichas políticas deben ser aprobadas por la junta directiva u órgano que haga sus veces.

1.2.2.1.2. Condiciones operativas para la prestación de servicios a través de corresponsales

Con el fin de garantizar que la información de las operaciones realizadas a través de corresponsales se ejecute en condiciones de seguridad y calidad, las entidades vigiladas autorizadas para prestar sus servicios a través de corresponsales deben cumplir como mínimo los siguientes requerimientos, en relación con las terminales o medios tecnológicos que utilicen para tal efecto:

1.2.2.1.2.1. Realizar las operaciones en línea y en tiempo real.

1.2.2.1.2.2. Contar con mecanismos de identificación que permitan verificar que se trata de un equipo autorizado para prestar los servicios a través de los corresponsales.

1.2.2.1.2.3. Disponer de mecanismos y/o procedimientos que impidan la captura, almacenamiento, procesamiento, visualización o transmisión de la información de las operaciones realizadas, para fines diferentes a los autorizados a las entidades vigiladas a través de los corresponsales.

1.2.2.1.2.4. Transmitir la información acerca de las operaciones realizadas, desde el terminal hasta la plataforma tecnológica de la entidad vigilada utilizando mecanismos de cifrado fuerte de conformidad con lo señalado en el subnumeral 2.3.4.1.5. del presente Capítulo.

1.2.2.1.2.5. Generar automáticamente el soporte de cada operación para ser entregado al cliente. En consecuencia, ante la falta de insumos o fallas técnicas que impidan la expedición del soporte, no puede prestarse ningún servicio a través del corresponsal.

1.2.2.1.2.6. Se deben establecer procedimientos para informar a los clientes aquellos casos en los que las operaciones no sean exitosas.

1.2.2.1.2.7. Permitir su manejo bajo diferentes perfiles de usuario diferenciados para efectos de su administración, mantenimiento y operación.

1.2.2.1.2.8. Garantizar que las terminales o medios tecnológicos utilizados por los corresponsales para la realización de las operaciones cumplen los principios de atomicidad, consistencia, aislamiento y durabilidad, teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

1.2.2.1.2.8.1. Atomicidad: Propiedad que asegura que una operación es indivisible y, por lo tanto, ante un fallo del sistema, no existe la posibilidad de que se ejecute sólo una parte.

1.2.2.1.2.8.2. Consistencia: Propiedad que asegura que únicamente se ejecutan aquellas operaciones que no van a romper las reglas y directrices de integridad de la base de datos.

1.2.2.1.2.8.3. Aislamiento: Propiedad que asegura que una transacción es una unidad de aislamiento, permitiendo que transacciones concurrentes se comporten como si cada una fuera la única transacción que se ejecuta en el sistema. Esto asegura que la realización de dos transacciones sobre la misma información sea independiente.

1.2.2.1.2.8.4. Durabilidad: Propiedad que asegura que una vez realizada la operación ésta persistirá y no se podrá deshacer aunque falle el sistema. Cuando una transacción termina de ejecutarse, toda la información debe grabarse en algún medio de almacenamiento, en donde se asegure que las actualizaciones no se perderán.

1.2.2.1.2.9. Disponer de centros de administración y monitoreo de las terminales o medios tecnológicos utilizados por sus corresponsales.

1.2.2.1.2.10. Contar con los medios necesarios para brindar la atención y soporte requeridos por los corresponsales para la debida prestación de sus servicios.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1.2.2.1.2.11. Disponer de un registro detallado de todos los eventos (exitosos y fallidos) realizados en las terminales o medios tecnológicos utilizados por sus corresponsales.

1.2.2.1.2.12. Contar con políticas y procedimientos para el alistamiento, transporte, instalación, mantenimiento y administración de las terminales de sus corresponsales, así como para el retiro del servicio de los mismos.

1.2.2.1.2.13. Operar con sistemas de información que permitan realizar las operaciones bajo condiciones de seguridad, calidad y no repudio por parte del corresponsal.

1.2.2.1.2.14. Adoptar las medidas necesarias encaminadas a impedir que el corresponsal tenga acceso directo a la información de las cuentas de los clientes de la entidad vigilada, salvo tratándose de aquella información que sea necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones como corresponsal.

1.2.2.1.2.15. Contemplar una fase de acompañamiento por parte de la entidad, al inicio de la operación de cada corresponsal, así como la disposición de los medios que le suministren el soporte necesario para la prestación de los servicios convenidos.

1.2.2.1.2.16. Contar con mecanismos de autenticación de 2 factores para la realización de operaciones monetarias que impliquen el retiro de efectivo, transferencias de fondos, recepción de giros y desembolsos, así como la consulta de saldos, la expedición de extractos y cualquier otra operación no monetaria, autorizada para ser realizada a través de corresponsales, que conlleve a la consulta de información confidencial de los consumidores financieros.

Las consultas y/o pagos relacionados con el valor de cuotas de créditos sólo requieren un factor de autenticación.

En el caso de operaciones originadas desde la banca móvil, la autenticación de 2 factores se debe realizar en el origen de la transacción.

1.2.2.1.3. Condiciones de idoneidad moral, infraestructura física, técnica y de recursos humanos de los corresponsales

Las entidades vigiladas deben examinar y evaluar la idoneidad moral del corresponsal y son los directos responsables de la prestación del servicio a través de éstos. Por lo tanto, deben instruir claramente al corresponsal acerca de los lineamientos que le permitan mantener una adecuada infraestructura física, técnica y de recursos humanos. Adicionalmente, deben velar porque los corresponsales que ostenten la calidad de persona natural, o sus representantes legales y administradores en general, tratándose de personas jurídicas, no estén incurso en las supuestas a que se refiere el inciso tercero del numeral 5 del art. 53 del EOSF.

Para efectos de establecer la idoneidad moral del corresponsal cuando se trate de personas naturales, o de los representantes legales y revisores fiscales, tratándose de personas jurídicas, las entidades vigiladas deben realizar las averiguaciones pertinentes, tales como solicitud de antecedentes penales, medidas o sanciones administrativas impuestas por las diferentes Superintendencias, por conductas asociadas al desarrollo o participación en la actividad financiera, bursátil y/o aseguradora, sin contar con la debida autorización estatal.

Tratándose de los corresponsales cambiarios de que trata el art. 2.36.9.1.3. del Decreto 2555 de 2010, deben acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del art. 100 de la Ley 1328 de 2009.

1.2.2.2. Reglas relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

Las entidades vigiladas autorizadas para prestar sus servicios a través de corresponsales deben dar cumplimiento a las disposiciones del Capítulo IV, Título IV de la Parte I de la presente Circular, en lo que resulte aplicable.

Dentro del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT) se deben definir los deberes del corresponsal, dentro de los cuales se puede incluir la posibilidad de brindar soporte a la entidad en las gestiones necesarias para el conocimiento del cliente.

1.2.3. Contratos con los corresponsales

Las entidades vigiladas deben enviar a la SFC para su aprobación, de forma previa a su celebración e implementación, los modelos de contratos con los corresponsales en las condiciones de que trata el art. 2.36.9.1.11 del Decreto 2555 de 2010, así como la siguiente información **y documentos**:

1.2.3.1. Descripción de las características técnicas de los terminales con las cuales operará.

1.2.3.2. Infraestructura de comunicaciones que soportará la red de corresponsales.

1.2.3.3. Medidas de seguridad que protegerán la información de las operaciones realizadas.

1.2.3.4. Recursos dispuestos para la operación de los centros de administración, monitoreo y soporte.

1.2.3.5. Descripción del proceso adoptado por la entidad vigilada para la identificación y autenticación del cliente a través del corresponsal.

1.2.3.6. Procedimiento adoptado para el registro y conservación de la información de las operaciones realizadas.

1.2.3.7. Identificación de los riesgos operativos asociados a la prestación del servicio a través del corresponsal y las medidas adoptadas para su mitigación.

1.2.3.8. Para el caso de las entidades aseguradoras, los modelos de las pólizas de seguros que se comercializarán a través de los corresponsales, los cuales deben cumplir con los principios de los seguros de comercialización masiva estipulados en el art. 2.31.2.2.1 del Decreto 2555 de 2010 y con las instrucciones establecidas para la comercialización de seguros a través de corresponsales.

1.2.3.9. Modificaciones de los contratos.

De conformidad con el art. 2.36.9.1.15 del Decreto 2555 de 2010, esta Superintendencia autoriza de manera general aquellas modificaciones que se relacionen con los siguientes aspectos:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1.2.3.9.1. Establecimiento de límites para la prestación de los servicios, monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario y tipo de transacción.

1.2.3.9.2. La remuneración a favor del corresponsal y a cargo de la entidad que lo contrata para la prestación de sus servicios, y la forma de pago.

1.2.3.9.3. Los horarios de atención al público, los cuales pueden ser acordados libremente entre las partes.

1.2.3.9.4. La asignación del respectivo corresponsal a una agencia, sucursal o dependencia del establecimiento de crédito, sociedad administradora de inversión, sociedad comisionista de bolsa de valores, sociedad administradora de fondos de pensiones, sociedad fiduciaria, IMC o entidad aseguradora, así como los canales y procedimientos que podrá emplear el corresponsal para comunicarse con aquellas.

1.2.3.9.5. La indicación de si el corresponsal se encuentra autorizado para emplear el efectivo recibido de los clientes y usuarios del establecimiento de crédito, sociedad administradora de inversión, sociedad comisionista de bolsa de valores, sociedad administradora de fondos de pensiones, sociedad fiduciaria, IMC o entidad aseguradora, para transacciones relacionadas con su propio negocio y, en tal caso, los términos y condiciones en que el efectivo puede emplearse, sin perjuicio de la responsabilidad de la entidad que presta sus servicios a través del corresponsal frente a los clientes y usuarios, y del corresponsal frente a la entidad, por tales recursos.

1.2.3.9.6. La obligación del corresponsal de consignar en una agencia o sucursal de la entidad contratante o de otro establecimiento de crédito el efectivo recibido, con una determinada periodicidad, o si se exceden ciertos límites, la contratación de seguros, la forma de custodia del efectivo en su poder, entre otros.

1.2.3.9.7. Las condiciones bajo las cuales los corresponsales pueden o no utilizar su red de oficinas, agencias, sucursales o franquicias para prestar los servicios autorizados en el presente Capítulo, con indicación expresa de la responsabilidad que asume el establecimiento de crédito, sociedad administradora de inversión, sociedad comisionista de bolsa de valores, sociedad administradora de fondos de pensiones, sociedad fiduciaria, IMC o entidad aseguradora, de verificar de manera directa la idoneidad y la calidad en la prestación de los servicios por parte de su corresponsal.

1.2.3.9.8. La descripción técnica de los medios tecnológicos y/o terminales electrónicos situados en las instalaciones del corresponsal y con los que éste cuente para la prestación del servicio, así como la obligación de éste de velar por su debida conservación y custodia.

Sin perjuicio de la autorización general de que trata el presente subnumeral, las anteriores modificaciones deben ser informadas a esta Superintendencia una vez sean acordadas entre las partes.

1.2.4. Disposiciones relacionadas con la prestación de servicios de varias entidades vigiladas a través de un mismo corresponsal.

En desarrollo de lo dispuesto en el numeral 14 del art. 2.36.9.1.11 del Decreto 2555 de 2010 una persona natural o jurídica puede ser corresponsal de una o varias entidades facultadas para prestar sus servicios a través de corresponsales. En estos casos, se deben establecer los mecanismos que aseguren una adecuada diferenciación de los servicios prestados por cada entidad vigilada, así como la obligación del corresponsal de abstenerse de realizar actos de discriminación o preferencia entre las entidades, o que impliquen competencia desleal entre los mismos.

1.2.5. Reglas para la prestación de los servicios de las entidades aseguradoras a través de corresponsales

1.2.5.1. Las entidades aseguradoras deben garantizar el cumplimiento de las siguientes condiciones para la prestación de los servicios establecidos en el subnumeral 1.2.1.7.1. del presente Capítulo:

1.2.5.1.1. Capacitación.

Las personas naturales que trabajen o presten servicio a los corresponsales de las entidades aseguradoras deben estar capacitadas para la ejecución de las labores relacionadas con la comercialización de pólizas de seguros. Por lo anterior, las entidades aseguradoras deben velar por que dichas personas tengan conocimiento suficiente sobre el proceso de celebración del contrato de seguro y el rol que deben cumplir en cada una de las etapas de dicho proceso, incluyendo la promoción del producto, la recepción de la solicitud de seguro, la realización del mecanismo de comprobación de asegurabilidad, si lo hay, la entrega de todos los documentos que hagan parte del contrato de seguro, el recaudo de la prima y la entrega de los demás documentos que haya dispuesto la entidad aseguradora para informar al consumidor financiero sobre instrucciones que se deben tener en cuenta para la efectividad del seguro (instrucciones en materia de reclamaciones, de mantenimiento del estado del riesgo o de evitar la extensión o propagación del siniestro). El corresponsal también debe estar en capacidad de brindar información sobre los mecanismos habilitados por la entidad aseguradora para la presentación y atención de quejas y reclamos.

Las entidades aseguradoras deben actualizar periódicamente los conocimientos de las personas naturales que trabajen o presten servicio a los corresponsales, especialmente cuando hay modificaciones a los productos de seguro comercializados a través de corresponsales, tales como el alcance de los amparos, los requisitos de asegurabilidad y aspectos procedimentales relacionados con la reclamación.

1.2.5.1.2. Entrega de documentos contractuales.

Las entidades aseguradoras deben verificar que los corresponsales realicen las siguientes actividades:

1.2.5.1.2.1. Entrega y explicación al consumidor financiero de los documentos que hacen parte del contrato de seguro.

1.2.5.1.2.2. Entrega de indicaciones que el tomador o asegurado deben tener en cuenta para proteger la validez y eficacia del contrato de seguro.

1.2.5.1.2.3. Indicación de la forma en que el consumidor financiero puede tener acceso al contenido mínimo de información al que hace referencia el art. 9 de la Ley 1328 de 2009.

1.2.5.1.3. Material publicitario de productos o servicios prestados a través del corresponsal.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Las entidades aseguradoras deben dotar a los corresponsales con el material comercial y publicitario idóneo y suficiente que otorgue al consumidor financiero información clara, sencilla y completa sobre los productos de seguro comercializados o los servicios prestados a través de este canal. El material publicitario o informativo también debe incluir las recomendaciones e información adicional que la entidad aseguradora estima pertinente que el consumidor conozca, especialmente en materia de procedimientos relacionados con la reclamación y efectividad del seguro, y las indicaciones de las que trata el subnumeral 1.2.5.1.2.2. de este Capítulo, las cuales se pueden redactar de forma didáctica y, en la medida de lo posible, propendiendo por hacer un resumen de la normatividad aplicable al contrato de seguro que debe ser tenida en cuenta por el tomador o asegurado.

Adicionalmente, el material publicitario que se utilice debe contener información sobre las obligaciones que debe cumplir el consumidor financiero para que la cobertura de un seguro se mantenga y se haga efectivo el pago de la indemnización en caso de siniestro, si es el caso.

1.2.5.1.4. Mecanismos de atención a los corresponsales

Las entidades aseguradoras deben contar con mecanismos de atención a sus corresponsales tales como una línea telefónica, acceso a un portal web específico o acceso a un chat especializado, que permitan al corresponsal acceder a la información de los productos y contar con el apoyo de la entidad aseguradora al momento en que se está ofreciendo un producto de seguro, en caso de requerirlo.

1.2.5.2. Las entidades aseguradoras deben garantizar el cumplimiento de las siguientes condiciones especiales en relación con los seguros que se comercialicen a través de corresponsales de acuerdo con lo establecido en el subnumeral 1.2.1.7.1. del presente Capítulo:

1.2.5.2.1. Las entidades aseguradoras deben propender por que los corresponsales entreguen las pólizas y demás documentos que hagan parte del contrato de seguro al momento de la celebración del contrato.

1.2.5.2.2. Los modelos de pólizas de seguro comercializados a través de corresponsales deben estar a disposición del consumidor financiero a través de este canal y en la página web de la entidad, claramente diferenciados de los modelos de seguros comercializados por otros canales.

1.2.5.2.3. En las pólizas de seguro se debe reflejar, como mínimo, la siguiente información:

1.2.5.2.3.1. El valor o monto asegurado exacto.

1.2.5.2.3.2. El valor de la prima comercial del producto.

1.2.5.2.3.3. Los amparos y exclusiones del contrato de seguro, bajo acápite denominados “Qué cubre este seguro” y “Qué no cubre este seguro”.

En las pólizas de seguro comercializadas a través de corresponsales, la delimitación del riesgo asegurado debe realizarse de manera clara, de tal forma que permita a los consumidores financieros identificar si el riesgo que quieren asegurar se encontraría amparado por la póliza, sin tener que acudir a las exclusiones, límites de cobertura o restricciones de ley. En los seguros que se comercialicen a través de corresponsales no se pueden incluir exclusiones, salvo que se cumpla con los criterios establecidos en el subnumeral 1.2.5.3 de este capítulo.

1.2.5.2.3.4. Indicación de la fecha y hora exacta desde la cual empieza y termina la cobertura.

1.2.5.2.3.5. La identificación del corresponsal a través del cual accede a la información o a través del cual adquiere la póliza.

1.2.5.2.4. En el contrato de seguro adquirido a través de corresponsales no se podrán exigir condiciones previas para el inicio del amparo de la póliza o para la subsistencia de la misma, salvo el pago de la prima correspondiente. De la misma manera, las entidades aseguradoras no pueden modificar unilateralmente un contrato de seguro adquirido mediante este canal.

1.2.5.2.5. Procedimiento simplificado de reclamación.

De acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 2.36.9.1.17 del Decreto 2555 de 2010, los seguros que se comercialicen a través de corresponsales deben tener un procedimiento simplificado de radicación y resolución de reclamación de siniestros. Por lo anterior, la entidad aseguradora debe contar con instancias especiales para la recepción, estudio y respuesta de reclamaciones y que propendan por el establecimiento de plazos de solución de reclamaciones menores al establecido en el art. 1080 del C.Cio.

Las entidades aseguradoras pueden disponer de mecanismos alternativos para la recepción de reclamaciones.

1.2.5.3. Exclusiones aplicables a los seguros comercializados a través de corresponsales.

Las pólizas comercializadas a través de corresponsales únicamente pueden contener exclusiones en alguno de los siguientes casos:

1.2.5.3.1. Cuando no sea posible limitar la cobertura mediante la redacción del amparo.

1.2.5.3.2. Cuando el evento a excluir no pueda identificarse mediante los mecanismos de comprobación de asegurabilidad, de acuerdo con lo indicado en el segundo inciso del subnumeral 1.2.5.4 de este capítulo.

Las exclusiones deben estar redactadas de forma sencilla, clara y precisa. Adicionalmente deben tener un impacto sustancial en el valor de la prima. Las entidades aseguradoras deben tener a disposición de la SFC, un documento actuarial donde se sustente la exclusión y sus efectos en la prima pura de riesgo.

La SFC, en cualquier momento, podrá determinar si las exclusiones incluidas en el modelo de póliza se adecúan a las instrucciones de este capítulo.

1.2.5.4. Mecanismos de comprobación de la asegurabilidad.

En los seguros que se comercialicen a través de corresponsales, las entidades aseguradoras deben implementar mecanismos para identificar el estado del riesgo y la asegurabilidad del consumidor financiero. Para tal efecto, no se pueden realizar preguntas abiertas sobre el estado del riesgo que impliquen declaraciones espontáneas. No

obstante lo anterior, es posible la contratación sin ninguna información sobre el estado del riesgo, caso en el cual debe entenderse que la entidad aseguradora asume el riesgo sin consideración respecto del estado del mismo.

Los mecanismos de comprobación de la asegurabilidad deben identificar como mínimo aquella información necesaria para acreditar que el consumidor financiero cumple con las condiciones para ser asegurado (p. ej.: edad, profesión, características del empleo). Estos mecanismos deben permitir a la entidad aseguradora determinar si el tomador o asegurado, dadas sus condiciones particulares al momento de contratación del seguro, se encuentra fuera del amparo del producto, es decir, que este no se encuentra afectado, previamente a la adquisición del seguro, por circunstancias que conducirían a una objeción en la reclamación del seguro.

Las entidades aseguradoras deben abstenerse de celebrar contratos de seguro en aquellos casos en que el mecanismo de comprobación de asegurabilidad refleje que la cobertura no le es aplicable al tomador o asegurado.

1.3. Otros canales e instrumentos de prestación de servicios financieros

En adición a la forma de prestación de servicios indicados en los numerales anteriores, se reconocen como canales en la distribución de los servicios ofrecidos por las entidades vigiladas, especialmente las que realizan intermediación financiera, los siguientes:

- 1.3.1. Cajeros Automáticos (ATM).
- 1.3.2. Receptores de cheques.
- 1.3.3. Receptores de dinero en efectivo.
- 1.3.4. POS (incluye PIN Pad).
- 1.3.5. Sistemas de Audio Respuesta (IVR).
- 1.3.6. Centro de atención telefónica (Call Center, Contact Center).
- 1.3.7. Sistemas de acceso remoto para clientes (RAS).
- 1.3.8. Internet.
- 1.3.9. Banca móvil.

Como complemento a los canales señalados, se reconocen dentro de los instrumentos adecuados en la prestación de estos servicios las tarjetas, débito, crédito, los móviles y las órdenes electrónicas para la transferencia de fondos, como los elementos a través de los cuales se imparten las órdenes que materializan las operaciones a través de los canales de distribución.

Para los efectos de estas instrucciones se entiende por dispositivo el mecanismo, máquina o aparato dispuesto para producir una función determinada.

1.4. Uso de red

Se imparten las instrucciones que deben atender las entidades vigiladas, en desarrollo de las modalidades de uso de red, establecidas en el art. 93 del EOSF y el art. 5 de la Ley 389 de 1997, así como en el Capítulo 2, Título 2, Libro 31 y el Título 1, Libro 34, de la Parte II del Decreto 2555 de 2010.

1.4.1. Modalidades de uso de red

1.4.1.1. Modalidad prevista en el art. 5 de la Ley 389 de 1997.

Según lo establecido en el párrafo del art. 2.34.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010, se entiende como Red el conjunto de medios o elementos a través de los cuales sus prestadores suministran los servicios del usuario de la red al público. Forman parte de la Red los canales presenciales y no presenciales, los empleados y los sistemas de información que tenga habilitados el respectivo prestador.

Son sistemas de información, el conjunto de elementos tecnológicos orientados al tratamiento y administración de datos destinados a la realización de las operaciones autorizadas por el art. 2.34.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010.

Son canales presenciales aquellos en los que el consumidor financiero asiste personalmente al mismo, tales como las oficinas, los cajeros automáticos, los receptores de cheques, los receptores de dinero en efectivo y los datáfonos (POS, incluye PIN Pad).

Son canales no presenciales aquellos en los que el consumidor financiero es atendido de manera remota, tales como la banca móvil, el internet, los sistemas de audio respuesta (IVR), los centros de atención telefónica (Call Center, Contact Center) y los sistemas de acceso remoto para clientes.

1.4.1.1.1. Contrato de uso de red

Las entidades usuarias de la red deben remitir a la SFC los contratos en que se acuerde el uso de red, previamente a su celebración y con la antelación prevista en los arts. 2.31.2.2.4 y 2.34.1.1.4 del Decreto 2555 de 2010, según cada caso. En adición a lo establecido en el art. 2.34.1.1.3 del Decreto 2555 de 2010, los contratos deben contener al menos lo siguiente:

1.4.1.1.1.1. Identificación de las partes y objeto del contrato.

1.4.1.1.1.2. Los productos y operaciones que se van a promocionar y gestionar en virtud del contrato de uso de red, especificando en cada caso el detalle de los canales presenciales y no presenciales por medio de los cuales se prestará el servicio. Se debe indicar si los servicios incluirán la prestación del deber de asesoría, de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo 4° del art. 2.34.1.1.2 y el art. 3.1.4.1.3 del Decreto 2555 de 2010.

1.4.1.1.1.3. Las obligaciones de las partes asociadas al intercambio de información que permita garantizar un adecuado suministro de información a los consumidores financieros para cada producto específico; así como las que correspondan a la administración del riesgo operativo y del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, asociados al desarrollo del contrato.