

# Comercialización de seguros a través de corresponsales: **el principio del cambio**

Luis Eduardo Clavijo, Vicepresidente Jurídico  
Fasecolda

---

*El Presidente John Fitzgerald Kennedy decía: «El cambio es ley de vida. Cualquiera que solo mire al pasado o al presente, se perderá el futuro». Esta frase resulta muy apropiada para describir los avances que, en materia de regulación en intermediación de seguros, se empiezan a dar en el mercado asegurador colombiano.*

---

Es así que con la reciente expedición, por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, del Decreto 034 de 2015, se inicia una tarea de reconocimiento normativo de una serie de canales de comercialización de seguros que han tenido un desarrollo fáctico. Por su supuesto que las regulaciones que se hagan en estas materias, al nivel normativo que corresponda (ley, decreto etc.), deben propender a que se cumplan los preceptos de protección al consumidor, sin desestimar los avances que el propio mercado le ha venido imprimiendo al acceso del público a productos aseguradores. Ahora bien, el Decreto se ocupa específicamente de regular la comercialización de seguros a través de corresponsales de servicios financieros. Para contextualizar, un corresponsal de servicios financieros es una persona natural o jurídica, que atiende al público, por medio de la cual la entidad

financiera o aseguradora presta sus servicios, mediante la celebración de un contrato de corresponsalía.

La prestación del servicio se hace bajo la responsabilidad y a cuenta de la entidad financiera o aseguradora, según el caso. En otros términos, el corresponsal no realiza actividad financiera o aseguradora sino que facilita su canal para que la entidad comercialice sus productos. Sin duda, frente al cliente, siempre serán las entidades quienes respondan por cuestiones relativas al contrato bancario o de seguros y, por su parte, el corresponsal lo hará cuándo desborde los términos contractuales que se hayan establecido en el contrato de corresponsalía.

Para el caso específico de seguros, las operaciones autorizadas a los corresponsales son: la comer-



cialización de seguros, por supuesto de los ramos autorizados en el Decreto; recaudo de primas y pago de indemnizaciones; y entrega y recepción de documentos para la solicitud de seguros y trámites de pago de siniestros. Estas operaciones son, en todo caso y por obvias razones, mucho más limitadas que las establecidas por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en su artículo 42, para agentes y agencias, toda vez que a estos últimos no se les limita el ejercicio de su intermediación en algún ramo de seguros y se les permite, en nombre de la compañía, inspeccionar riesgos e intervenir en los salvamentos.

El sector asegurador venía «clamando al cielo» la posibilidad de comercializar seguros por intermedio de estos corresponsales, de la misma forma que

desde el año 2006 lo venían haciendo los establecimientos de crédito, las sociedades administradoras de inversión, las sociedades comisionistas de bolsa, los fondos de pensiones, las sociedades fiduciarias y los intermediarios del mercado cambiario. Dichos clamores tuvieron como resultado el mencionado decreto, que, de acuerdo con sus considerandos, reconoce como uno de los objetivos de la intervención del Gobierno nacional la promoción del «acceso a servicios financieros y de seguros por parte de la población de menores recursos y de la pequeña, mediana y microempresa.»

Este objetivo de intervención, sumado a las acciones que exige el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 para lograr un mayor acceso de la población colombiana

➔ La reglamentación secundaria que la Superintendencia Financiera hará del Decreto 034 de 2015 es fundamental para el desarrollo de este nuevo canal.



a los servicios financieros, son los fundamentos legales en los cuales se soporta el Decreto 034 de 2015 y, precisamente, los que determinan que la comercialización de seguros a través de corresponsales no se ejerza de forma ilimitada, sino que tenga algunas consideraciones especiales; quiero referirme en particular a dos de ellas:

- **Limitación de ramos de seguros susceptibles de ser comercializados por este canal**

El Decreto 034, si bien amplía el listado de seguros que pueden ser comercializados mediante la red de los establecimientos de crédito, sus intermediarios y sus corresponsales, ya que adiciona los ramos de responsabilidad civil, incendio, terremoto, sustracción, agrícola, hogar, colectivo vida y vida grupo, no permite que esta comercialización pueda darse para todo tipo de seguros. Lo anterior, bajo el entendido de que estos ramos son los apropiados para fomentar la inclusión financiera, lo cual resulta perfectamente razonable.

No obstante, también se refiere a los ramos de seguros que se pueden comercializar directamente a través de corresponsales, los restringe exclusivamente a SOAT, exequias, desempleo, vida in-

dividual, accidentes personales y seguro agrícola. Esta diferencia no tiene fundamento alguno y, por tal motivo, considero que la Superintendencia, con un buen criterio, hará uso de las facultades que le otorga la norma para equiparar los ramos que se comercialicen bajo estas dos modalidades.

- **Facultad de la Superintendencia Financiera para determinar las exclusiones de los seguros susceptibles de ser comercializados a través de corresponsales**

Adicionalmente, debe analizarse con especial atención la facultad que el Decreto le otorga a la Superintendencia Financiera para determinar las exclusiones de productos comercializados bajo esta modalidad.

Bajo ninguna circunstancia creo, como alguna parte de la doctrina ya lo viene manifestando, que esta facultad del ente de vigilancia y control sea omnímoda y, que por ende, estemos ante un retroceso que suponga que las compañías de seguros queden a la discrecionalidad de la Superintendencia Financiera en materia de elaboración de productos. Por el contrario, considero que la aplicación del párrafo 1 del artículo 11 del Decreto 034 de 2015 no puede ser limitante, sino que se debe armonizar con las disposiciones constitucio-

nales y legales sobre libertad de elaboración de productos que le rigen a la actividad aseguradora.

Por lo tanto, me atrevo a vaticinar que la Superintendencia Financiera establecerá unos lineamientos generales en materia de elaboración de exclusiones para seguros comercializados a través de corresponsales, los cuales deberán ser acogidos por las compañías de seguros en su libre ejercicio de elaboración de productos. Cualquier imposición de unas mismas exclusiones para todo el mercado asegurador en esta modalidad, más allá de lo contraria que resulte a la ley, tendrá efectos nocivos sobre el aumento de los índices de penetración de seguros en clases sociales de ingresos bajos, aspecto que se ha vuelto prioritario para el Gobierno nacional.

Queda claro entonces que la reglamentación secundaria que la Superintendencia Financiera hará del

Decreto 034 de 2015 es fundamental para el desarrollo de este nuevo canal. Lo anterior sin perder de vista las particularidades que debe tener la función de protección al consumidor de seguros en poblaciones que empiezan a tener contacto con productos de esta industria.

Retomando el título de este artículo, se marca el inicio de un cambio regulatorio en materia de comercialización de seguros. Seguramente vendrán regulaciones en otros canales como internet, grandes superficies, empresas de servicios públicos, telefonía móvil, plataformas tecnológicas, etc., donde el reto, como lo es hoy en el caso de corresponsales, es encontrar un punto óptimo entre el deber de información de la compañía de seguros y la facilidad para que sectores hasta hoy lejanos del mercado puedan adquirir productos que atiendan sus necesidades. 



(571) 467 4813 / 467 4814  
 info@siesweb.com  
 Calle 82 # 18 - 24 Of 305  
 Bogotá, Colombia



[www.siesweb.com](http://www.siesweb.com)

## Soluciones integrales de software parametrizables y personalizadas



# SIES

Mejores Procesos, Mejores Soluciones

### Algunas de nuestras soluciones

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| PQR                                    | Sarlaft                        |
| Gespro (BPM)                           | Dashboard                      |
| RC (Responsabilidad Civil)             | Correspondencia                |
| Ofijurídica (Oficina Jurídica virtual) | GesCoe (Gestión de documentos) |
| Si@s (Gestión de Siniestros)           | Desarrollo de app móviles      |