

17 de agosto de 2018
Circular No. SBP-DR-0072-2018

Señor(a)
Gerente General
E. S. D.

Referencia: Libertad del cliente para contratar
pólizas de seguros.

Señor(a) Gerente General:

Por medio de la presente, nos permitimos reiterar el contenido de las múltiples circulares que ha emitido esta Superintendencia de Bancos sobre la libertad del cliente para contratar pólizas de seguros y la entrega de la documentación relativa a las pólizas de seguro colectivo, aspectos ampliamente abordados a través de las circulares 5-98, 6-2003, 65-2006, 22-2007 y 51-2007.

Consideramos importante recordar a las entidades bancarias que deben tomar las medidas necesarias para garantizar el derecho de los clientes de escoger la aseguradora con la cual prefieran contratar las pólizas de seguros que les sean requeridas producto de una operación bancaria.

Es preciso señalar que la Ley 12 de 3 de abril de 2012 “Que regula la actividad de seguros y dicta otras disposiciones” establece en su artículo 150 con relación a la libertad de contratar lo siguiente:

“Artículo 150. Libertad de contratar. Toda persona natural o jurídica tiene libertad de contratar los seguros directamente en las aseguradoras o por intermedio del corredor de seguros, agente de ventas de seguros, ejecutivos de cuentas de seguros o por medio de los canales de comercialización autorizados por esta Ley, así como el tipo de seguro, la prima, condiciones generales y particulares y cualquier otros requisitos específicos según sus necesidades.

Los clientes de los bancos privados y estatales, empresas financieras, fiduciarias, crediticias, cooperativas y de agencias de automóviles tendrán la libertad para elegir y designar a sus aseguradoras, agente de ventas de seguros y a sus corredores de seguros (personas naturales o jurídicas) en las transacciones en las que se requiere la contratación de cualquier tipo de seguro.”

Igualmente, es importante señalar que el Acuerdo 4-2011 “Por medio del cual se dictan reglas para el cobro de ciertas comisiones y recargos por parte de las entidades bancarias” establece en su artículo 11, numeral a., que será considerada una práctica abusiva la siguiente:

“Velando por la Solidez del Centro Bancario Internacional”

“ARTÍCULO 11. PRÁCTICAS ABUSIVAS. *Se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades bancarias, y por tanto, no podrán ser incluidas en los contratos bancarios, ni aplicadas en las relaciones con los clientes, las siguientes:*

a. El condicionamiento al cliente bancario, por parte de la entidad bancaria, que el cliente acceda a elegir o designar compañías de seguros relacionadas al banco o al grupo bancario, en aquellas transacciones donde se requiere la contratación de cualquier tipo de seguro;...”

En cuanto a los contratos de Seguros Colectivos, nos permitimos recordarle lo que dispone el artículo 151 de la Ley 12 de 2012 el cual a su letra establece:

“Artículo 151. Opción de afiliarse a seguro colectivo y opción de cesión de póliza individual. *Los clientes de bancos privados y estatales, empresas financieras, fiduciarias, crediticias y cooperativas de agencias de automóviles también podrán optar por ingresar a los seguros colectivos que estas instituciones tengan en vigor o presentar el equivalente en seguro individual. ...*

En ningún momento podrá penalizarse la escogencia del seguro individual antes señalado con recargos y condiciones desfavorables para el asegurado. ...”

Los contratos de seguros colectivos recogen los términos y condiciones a los que se someten las partes contratantes, por lo cual las entidades bancarias que ofrezcan Seguros Colectivos deben asegurarse que los clientes conozcan el contenido del documento mencionado, toda vez que es indispensable el pleno conocimiento de los términos y condiciones a los cuales están sujetos.

En virtud de lo anterior, hacemos referencia a la Ley 12 de 2012 en su Título III, Capítulo III sobre Disposiciones Especiales para Pólizas Colectivas, específicamente el artículo 162, el cual sobre certificados individuales establece lo siguiente:

“Artículo 162. Certificados individuales. *En el caso de los seguros colectivos, las cláusulas estipuladas en los certificados individuales prevalecerán sobre las condiciones generales de la póliza y debe contar en éstos certificados la información relevante del clausulado del contrato. ...*

La aseguradora deberá entregar al asegurado, al corredor de seguros o al contratante dicho certificado, quienes tendrán la obligación de entregarlo al asegurado y conservar constancia de tal entrega. ...”

Agradecemos al Señor Gerente impartir al personal a su cargo las instrucciones pertinentes para el cumplimiento de la presente.

Sin otro particular, nos suscribimos de usted.

Atentamente,

Ricardo G. Fernández D.
Superintendente

ARV/da