

## CIRCULAR EXTERNA 14 DE 2022

( Junio 16 )

Boletín Ministerio de Hacienda, Capítulo Superintendencia Financiera de Colombia, No. 631 de 17 de junio de 2022

### SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

Señores

#### REPRESENTANTES LEGALES Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Referencia: Por medio de la cual se adoptan en forma permanente algunas instrucciones transitorias emitidas durante la emergencia sanitaria con ocasión de la pandemia del COVID-19

Respetados señores:

La coyuntura derivada de la pandemia del Coronavirus -COVID-19- tuvo efectos sobre la manera en que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera desarrollan su actividad y prestan los servicios financieros. Así mismo, forjó cambios en los programas de resiliencia de las entidades e implicó desafíos para: i) preservar la continuidad del negocio en situaciones de contingencia y ii) garantizar la atención a los consumidores financieros y otros grupos de interés de las entidades vigiladas en tales situaciones.

Las distintas medidas adoptadas por el Gobierno nacional durante la situación de emergencia sanitaria exigieron la expedición de instrucciones transitorias tendientes a mantener la estabilidad del sistema financiero y la confianza del público en el mismo a través del fortalecimiento de los planes de continuidad del negocio, de la prestación de servicios financieros a través de canales digitales, el establecimiento de reglas para devolución de la prima estipulada por disminución del riesgo, el manejo de recursos provenientes de programas de apoyo económico establecidos por el Gobierno nacional, entre otros.

Teniendo en cuenta lo expuesto, y con el fin de continuar ampliando la cobertura de la prestación de servicios financieros en condiciones de seguridad y calidad, fortalecer los estándares en materia de administración de riesgos, asegurar la integridad y transparencia del mercado y garantizar una adecuada protección de los consumidores financieros, esta Superintendencia considera necesario adoptar de manera permanente algunas instrucciones expedidas durante la contingencia de la pandemia derivada de la COVID-19.

En virtud de lo anterior, este Despacho, en ejercicio de las facultades conferidas en el literal a) del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el literal u) del artículo 7, el artículo 9 y el literal d) del artículo 12 de la Ley 1328 de 2009 y los numerales 4 y 5 del artículo 11.2.1.4.2. del Decreto 2555 de 2010 imparte las siguientes instrucciones:

**PRIMERA:** Adicionar un inciso al numeral 1.3 del Capítulo I del Título II de la Parte I “Canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros” de la Circular Básica Jurídica, para incorporar el deber de las entidades de vigiladas de promover el uso de canales digitales para la prestación de los servicios financieros. <[ANEXO 1](#)>

**SEGUNDA:** Modificar el subnumeral 6.2.30 y adicionar los subnumerales 3.2.5.5, 6.2.56 y 6.2.57 en el Capítulo I del Título III de la Parte I “Acceso e información al consumidor financiero” de la Circular Básica Jurídica, para incorporar obligaciones en materia de publicación de información a través de los sitios web de las entidades vigiladas y adicionar el listado de prácticas abusivas en la prestación de servicios financieros. <[ANEXO 2](#)>

**TERCERA:** Adicionar un inciso a los subnumerales 1.1.1.15, y 1.4.1, 1.4.3 y 1.4.4 del Capítulo III del Título III de la Parte II “Disposiciones especiales aplicables a la administración de fondos de cesantías” de la Circular Básica Jurídica, para incorporar el deber de las entidades administradoras de fondos de cesantías de habilitar canales no presenciales para la realización de los trámites de retiro de cesantías, afiliación y traslado de fondos. <[ANEXO 3](#)>

**CUARTA:** Adicionar el subnumeral 1.9 al Capítulo II del Título IV de la Parte II “Disposiciones especiales aplicables a las entidades aseguradoras y reaseguradoras” de la Circular Básica Jurídica, para incorporar las reglas para la devolución del valor de la prima estipulada por circunstancias generalizadas de disminución del riesgo. <[ANEXO 4](#)>

**QUINTA:** Adicionar los literales d), e), f) y g) al subnumeral 3.1.3.2. del “Capítulo XXIII Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operacional” de la Circular Básica Contable y Financiera, con el fin de incorporar requisitos adicionales para los planes de continuidad del negocio de las entidades vigiladas. <[ANEXO 5](#)>

**SEXTA:** Adicionar los literales d), e), f) y g) al subnumeral 4.3.1.3.2 del “Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)” de la Circular Básica Contable y Financiera, de conformidad con la instrucción quinta de la presente Circular. <[ANEXO 6](#)>

**SÉPTIMA:** Los organismos de autorregulación, en desarrollo de las funciones normativa y de supervisión previstas en el artículo 24 de la Ley 964 de 2005 y los artículos 11.4.3.1.3 y 11.4.3.1.4 del Decreto 2555 de 2010, deben establecer los elementos mínimos de las políticas, procedimientos y controles que deben implementar los intermediarios del mercado de valores para la adecuada administración de los riesgos inherentes a la operación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto.

Los lineamientos que se establezcan deberán comprender la gestión de los riesgos conductuales, así como la adecuada gestión de los conflictos de interés, prevención de abusos de mercado y de uso de información confidencial o privilegiada y, en general, cualquier otro riesgo que pueda afectar la transparencia e integridad del mercado de valores.

Igualmente, con el fin de prevenir la ocurrencia de conductas que atenten contra la integridad y transparencia del mercado, los organismos de autorregulación deben adecuar sus metodologías de supervisión para realizar un monitoreo a los intermediarios de valores que implementen esquemas de trabajo remoto o mixto, teniendo en cuenta las características particulares que pueden revestir los riesgos de la operación bajo dichos esquemas, y considerando para el efecto las mejores prácticas internacionales.

**OCTAVA: VIGENCIA.** La presente circular entra en vigencia una vez finalice el Estado de Emergencia Sanitaria decretado por el Gobierno nacional con ocasión de la pandemia de la COVID-19.

Se anexan las páginas objeto de modificación.

Cordialmente,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ

Superintendente Financiero de Colombia

ANEXO 1.

## CAPÍTULO I DEL TÍTULO II DE LA PARTE I

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 de los canales señalados se reconocen dentro de los instrumentos adecuados en la prestación de estos servicios las tarjetas débito, tarjetas crédito, los móviles y demás dispositivos electrónicos que sirvan para realizar operaciones y las órdenes electrónicas 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.

Las entidades vigiladas deben promover el uso de canales digitales para la prestación de los servicios demandados por los consumidores financieros, los cuales deben contar con condiciones adecuadas de seguridad y calidad para la realización de operaciones. En ningún caso, podrán limitar el uso de los canales tradicionales para aquellos consumidores financieros que prefieran y decidan realizar sus operaciones a través de estos.

Las entidades vigiladas pueden adoptar tecnologías como realidad aumentada, internet de las cosas, blockchain, inteligencia artificial, machine learning, big data, robots, entre otras, cuando lo consideren pertinente para mejorar la prestación de servicios a los consumidores financieros y optimizar sus procesos. Para el efecto, la entidad debe realizar una adecuada gestión de los riesgos asociados a la tecnología adoptada, verificar de manera regular la efectividad de los controles implementados y dar cumplimiento a las normas vigentes en materia de protección de datos y habeas data.

#### 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 parágrafo 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.

1.4.1.1.1.4. Los mecanismos que aseguran que la prestación del servicio al menos equipara los estándares de eficiencia, oportunidad y seguridad a los ofrecidos por la entidad usuaria de la red a sus consumidores financieros.

1.4.1.1.1.5. Los mecanismos para mitigar adecuadamente los riesgos asociados a la validación de la identidad de los consumidores financieros y el registro, conservación y seguridad de la información de las operaciones realizadas, garantizando su independencia frente a la información o bases de datos propios del prestador de la red.

1.4.1.1.1.6. Las medidas que se adoptarán para garantizar que los consumidores financieros identifiquen que el usuario de la red es una persona jurídica distinta de la entidad prestadora de la red.

1.4.1.1.1.7. El manejo que la entidad prestadora le dará a los recursos recibidos de los clientes de la entidad usuaria.

1.4.1.1.1.8. Los mecanismos que se adoptarán para capacitar al personal involucrado en la atención al consumidor financiero en virtud del contrato de uso de red.

1.4.1.1.1.9. Los mecanismos habilitados por la entidad usuaria de la red para la atención de quejas y la definición sobre si las mismas pueden canalizarse a través de la entidad prestadora.

1.4.1.1.1.10. El término de duración y las causales de terminación.

1.4.1.1.1.11. Remuneración por el uso de la red.

1.4.1.1.2. Modificaciones a los contratos de uso de red

Las modificaciones respecto a la información contenida en los subnumerales 1.4.1.1.1.1 a 1.4.1.1.1.7 de este Capítulo deben ser remitidas a la SFC, previamente a su entrada en vigencia entre las partes.

Los contratos objeto de modificación que no deban ser remitidos, deben estar a disposición de la SFC.

#### 1.4.1.1.3. Administración de los conflictos de interés

Las entidades deben identificar los conflictos de interés que puedan surgir en desarrollo del contrato de uso de red así como establecer las medidas que se adoptarán para su manejo, administración y revelación según cada caso e incorporarlos en los respectivos códigos de conducta.

#### 1.4.1.1.4. Identificación

El personal que en desarrollo del contrato de uso de red haga la promoción y gestión de operaciones debe identificarse claramente ante el consumidor financiero y manifestar de manera expresa y sencilla que está actuando en nombre de la entidad usuaria de la red.

Las entidades usuarias de la red deben tomar las medidas necesarias para que el público las identifique como una entidad autónoma, independiente y diferente de la entidad prestadora de la red. Para el efecto, la entidad prestadora de la red debe adoptar los procedimientos y mecanismos, así como realizar las adecuaciones correspondientes, que permitan a los consumidores financieros identificar la entidad usuaria, de acuerdo con las características de cada uno de los distintos canales. Dentro de los mecanismos utilizados debe existir la identificación de manera visible, clara y completa de la razón social o denominación social de la entidad usuaria de la red o la sigla que la identifique de conformidad con sus estatutos sociales, acompañada siempre de la denominación genérica del tipo de entidad.

#### 1.4.1.1.5. Administración de riesgos

Previamente a la comercialización de productos a través del uso de red, las entidades vigiladas deben ajustar sus políticas y procedimientos de administración de riesgos, de tal forma que se garantice una adecuada gestión de los riesgos inherentes a los canales utilizados y a los productos comercializados a través de los mismos. Estas políticas y procedimientos deben permitir el seguimiento y control de los canales utilizados, indicando expresamente las áreas o personas responsables de cada actividad.

##### 1.4.1.1.5.1. Administración del riesgo operativo

En desarrollo del contrato de uso de red, las entidades vigiladas deben cumplir las disposiciones sobre administración del riesgo operativo definidas en el Capítulo XXIII de la CBCF y lo establecido en el numeral 2 de este Capítulo, respecto de los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones.

Todas las operaciones que se desarrollen con ocasión del contrato deben ejecutarse bajo parámetros que aseguren la prestación del servicio al menos, con los mismos estándares de eficiencia, oportunidad y seguridad a los ofrecidos por la entidad usuaria de la red a sus consumidores financieros.

##### 1.4.1.1.5.2. Administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

En desarrollo del contrato de uso de red, las entidades vigiladas deben cumplir las disposiciones establecidas en el Capítulo IV del Título IV de la Parte I de la CBJ.

#### 1.4.1.1.6. Capacitación y recursos

Las entidades que comercialicen productos a través del uso de red deben:

1.4.1.1.6.1. Capacitar al personal involucrado en la comercialización de los productos a través del uso de red. Para tal efecto, deben implementar mecanismos verificables que garanticen que el personal conoce:

1.4.1.1.6.1.1. El alcance de sus obligaciones contractuales.

1.4.1.1.6.1.2. Las características del producto comercializado.

1.4.1.1.6.1.3. Los procedimientos de recaudo, atención de solicitudes, pago y demás aspectos relevantes para la comercialización de cada producto.

Con respecto a productos de seguros, las entidades aseguradoras deben velar porque el personal involucrado en la comercialización de los productos a través del uso de red conozca y pueda verificar los requisitos de asegurabilidad conforme a lo establecido en el numeral 1.4.1.1.8.1.2 del presente Capítulo.

ANEXO 2.

## CAPÍTULO I DEL TÍTULO III DE LA PARTE I

de las diferentes modalidades ofrecidas tales como: cuenta de ahorros para niños, cuenta empresarial, cuenta de nómina, cuenta AFC y así respecto de cada producto por la entidad.

3.2.5.3. Las tarifas y tasas de interés deben ser informadas de manera individual, es decir, respecto de cada producto o servicio.

3.2.5.4. Los contratos, reglamentos o anexos que se publiquen en los sitios web deben tener la fecha de la última actualización y mostrar los cambios o modificaciones efectuadas.

3.2.5.5 Los canales habilitados para la realización de trámites y la realización de las operaciones, junto con sus correspondientes restricciones y condiciones.

3.2.6. Contenido mínimo de la información de los productos y servicios

En complemento de las instrucciones contenidas en los subnumerales precedentes, las entidades vigiladas deben suministrar a los consumidores financieros respecto de cada uno de los productos y servicios suministrados, como mínimo, lo siguiente:

3.2.6.1. Condiciones y requisitos mínimos para acceder a los productos o servicios, incluyendo las tarifas y tasas de interés.

3.2.6.2. Plazos y términos contractuales (por ej. duración del contrato, términos para el ejercicio de los derechos, plazos establecidos para la renovación, prórroga o cancelación de los productos o servicios, términos de respuesta a solicitudes de productos o servicios, entre otros).

3.2.6.3. Cuando la naturaleza de la operación activa permita establecer con claridad el monto de los pagos por concepto de capital e intereses a cargo del deudor, la entidad suministrará al cliente una proyección de pagos, para efectos de establecer con claridad la forma como se amortizará el crédito en cada una de sus cuotas, discriminando capital e intereses.

3.2.6.4. Procedimientos para la apertura y finalización de los productos o servicios ofrecidos.

3.2.6.5. Descripción general y condiciones de funcionamiento de los productos o servicios.

3.2.6.6. Descripción de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y de las entidades vigiladas.

3.2.6.7. Contratos de adhesión y sus respectivos reglamentos, así como cualquier otro documento en donde se establezcan obligaciones para las partes.

3.2.6.8. Recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones.

3.2.6.9. Causales que facultan a la entidad vigilada o al consumidor financiero a terminar unilateralmente y por anticipado el contrato.

3.2.6.10. Mecanismos para la protección de los derechos y la atención de los consumidores financieros en la entidad o a través del defensor del consumidor financiero.

3.2.6.11. Canales de distribución de servicios financieros habilitados para la realización de las operaciones, junto con sus correspondientes restricciones y condiciones (por ej. montos máximos y mínimos, operaciones o transacciones restringidas, preinscripciones, entre otros).

3.2.6.12. Ubicación y horario de atención de todos los canales de propiedad de la entidad que tengan dispuestos para la realización de operaciones.

3.2.6.13. Convenios suscritos por la entidad vigilada con terceros para el pago o recaudo de servicios públicos, telefonía móvil, servicios educativos, de salud, etc.

3.2.6.14. Advertir sobre la posibilidad de realizar pagos anticipados de las obligaciones y libertad para decidir si el pago parcial que realiza la abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación, con las salvedades establecidas en el literal g. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009.

3.2.6.15. Cualquier información adicional que la entidad considere necesaria para cumplir con el principio de finalidad de la información.

3.3. Especificidades de la información que se suministra al consumidor de productos financieros

3.3.1. Tarifas de los productos y servicios

Para efectos de la fijación, difusión y publicidad de las tarifas o precios, diferentes a las tasas de interés, las instituciones financieras deben tener presentes los principios de libertad, legalidad, transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, estabilidad, correspondencia y eficiencia de costos definidos en el art. 2.35.4.1.1 del Decreto 2555 de 2010.

Las entidades vigiladas deben divulgar a los consumidores financieros la siguiente información relacionada con las tarifas respecto de cada producto o servicio ofrecido comercialmente:

3.3.1.1. Tarifas por concepto de administración y/o cuotas de manejo de los productos, servicios e instrumentos para la realización de operaciones.

3.3.1.2. El precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información debe ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.



3.3.1.3. Tarifas por el uso de canales e instrumentos de distribución de los productos. No obstante, en el evento en el que el consumidor no reciba el servicio que demandó, por razones que no le sean atribuibles, no podrá generarse el cobro de ninguna tarifa a los consumidores.

3.3.1.4. Cargos tributarios del producto o servicio respecto de los cuales la entidad vigilada actúe como agente retenedor, indicando el porcentaje o monto de los mismos.

(...)

6.2.19. Dilatar de manera injustificada las reclamaciones ante las aseguradoras, por parte de las instituciones financieras, cuando se contratan seguros por cuenta de los consumidores financieros o cuando independientemente de quien haya contratado el seguro, las instituciones financieras figuran como beneficiarios de los mismos.

6.2.20. Generar sobregiros derivados de cargos que se registren contra cuentas corrientes inactivas, o contra cuentas sin saldo por causa distinta al pago de cheques.

6.2.21. Descontar anticipadamente del valor del crédito desembolsado una o varias cuotas no causadas.

6.2.22. Realizar prórrogas de obligaciones por parte de las entidades vigiladas, sin contar con el consentimiento expreso del consumidor financiero.

6.2.23. Solicitar documentos innecesarios para el pago anticipado total o parcial de las obligaciones, de conformidad con los límites establecidos en la ley para el efecto.

6.2.24. Limitar el derecho de los consumidores financieros a dar por terminado los contratos, salvo que se trate de contratos irrevocables o por circunstancias determinadas en la ley.

6.2.25. Aplicar las tasas más altas dentro del rango cuando se han ofrecido tasas de interés por rangos para un crédito, sin especificar los criterios empleados para su aplicación.

6.2.26. Cobrar al consumidor financiero por los extractos entregados en oficinas, cuando no se le han hecho llegar de previamente.

6.2.27. No poner a disposición del consumidor financiero publicidad e información transparente, precisa, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, no suministrar información que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

6.2.28. No poner a disposición del consumidor financiero información sobre la posibilidad de hacer abonos o pagar anticipadamente un crédito en los términos que establezca la ley.

6.2.29. Obstruir o condicionar el derecho que tienen los consumidores financieros de conocer la liquidación de intereses a la fecha en la que este pretenda pagar anticipadamente la totalidad o parte del crédito a su cargo.

6.2.30. No informar al consumidor financiero sobre la posibilidad de obtener una devolución del valor de la prima estipulada en caso de disminución del riesgo por el cambio en el valor del bien asegurado, el tiempo que ha transcurrido de la vigencia del seguro o por circunstancias generalizadas de disminución del riesgo que se presenten, de conformidad con el art. 1065 del

C.Cio.

6.2.31. No dar información clara y completa al consumidor financiero al momento del pago anticipado total de las obligaciones, quedando saldos que luego son reportados a las bases de datos o condicionar el derecho al pago anticipado de las obligaciones en una sola operación, obligando a hacerlo mediante pagos independientes.

6.2.32. Cobrar por certificaciones solicitadas por los consumidores financieros para hacer efectivo su derecho de proceder al pago anticipado total o parcial de las obligaciones.

6.2.33. Restringir o limitar el derecho del consumidor financiero de interponer quejas o reclamos por un solo canal o evitar recibir quejas en las oficinas o por cualquier otro medio.

6.2.34. No dar la aplicación que indique el consumidor financiero a los pagos o abonos extraordinarios para la cancelación anticipada de sus obligaciones.

6.2.35. No informar al consumidor financiero las consecuencias que tiene en la calificación de cartera, cuando se acuerde una refinanciación o reestructuración de sus obligaciones.

6.2.36. Realizar cobros de estudios de crédito cuando no haya autorización expresa para ello.

6.2.37. Continuar el cobro de cuotas de manejo después de haber recibido la notificación de la decisión del consumidor financiero de dar por terminado el contrato de apertura de crédito sin informar al consumidor financiero sobre la existencia de saldos pendientes de pago, si los hubiese.

6.2.38. Exigir que las pólizas que aportan los deudores de seguros de vida o de bienes dados en garantía, sean redactadas de forma exacta al seguro colectivo contratado por la entidad financiera, aun cuando las coberturas otorgadas sean las mismas.

6.2.39. No entregar las condiciones de las pólizas colectivas cuando un asegurado o beneficiario la solicita al establecimiento de crédito o entidad aseguradora.

6.2.40. No informar al consumidor financiero sobre la figura de la compensación automática respecto de cualquier obligación recíproca que exista o pudiera llegar a existir entre el consumidor financiero y la entidad vigilada

6.2.41. Limitar las consultas, operaciones, traslados y transferencias por internet respecto de cuentas donde se reciben las mesadas pensionales y cuentas de ahorro indistintamente que se manejen o no con libreta, sin informar al consumidor financiero.

6.2.42. Bloquear los saldos de las cuentas con anterioridad a la fecha en la que se efectúa el débito automático de una obligación, a fin de garantizar el pago de los mismos.

6.2.43. No entregar los pagarés con sello de cancelado cuando el consumidor financiero cancela totalmente la obligación garantizada por los mismos.

6.2.44. Negarse a darle al consumidor financiero en su calidad de titular de la cuenta el número de identificación de sus productos o créditos, cuando este pretenda realizar consignaciones o pagos por ventanilla relacionados con los mismos.

6.2.45. No informar al consumidor financiero las razones objetivas por las cuales se le niega la aprobación de un crédito.

6.2.46. Bloquear la adquisición de nuevos productos por el incumplimiento en las obligaciones derivadas de productos previamente adquiridos sin haberle informado previamente al consumidor financiero.

6.2.47. Realizar el abono en cuenta de las operaciones realizadas en horario adicional el día hábil siguiente, cuando estas se han realizado en efectivo en la misma entidad, por internet y/o a través del débito automático del dinero depositado por el consumidor financiero en cuentas de la misma entidad financiera.

6.2.48. Disminuir o aumentar el monto del crédito vigente, sin que exista un análisis previo de riesgos, ni se informe de manera previa y expresa al consumidor financiero.

6.2.49. Obligar al consumidor financiero a certificar que se encuentra en un computador seguro.

6.2.50. Vincular a los consumidores financieros a productos respecto de los cuales no son destinatarios.

6.2.51. Todas aquellas conductas que contravengan los supuestos establecidos como cláusulas abusivas en la ley o en las circulares de esta superintendencia que impartan instrucciones sobre la materia.

6.2.52. Trasladar costos al deudor que resulten de la gestión para la modificación de créditos conforme a las disposiciones contenidas en los subnumerales 1.3.2.3.2.1. del Capítulo II de la CBCF.

6.2.53. Cobrar al consumidor financiero por operaciones fallidas en cajeros automáticos. Se entiende por operaciones fallidas cuando el consumidor financiero no recibe el servicio que demandó por cualquier razón.

6.2.54. Cobrar por los extractos y consulta de saldos que se soliciten y descarguen a través de sus plataformas electrónicas, esto es página web, apps o cualquier otra que dispongan para tal fin.

6.2.55. Vincular como asegurados a clientes, consumidores o usuarios de productos o servicios ofrecidos por terceros no vigilados por la SFC que actúan en calidad de tomadores de las pólizas colectivas percibiendo algún tipo de remuneración, sin que la entidad aseguradora cumpla con la totalidad de las siguientes condiciones:

6.2.55.1 Que a los clientes, consumidores o usuarios de productos o servicios ofrecidos por el tomador, se les ha suministrado la información señalada en los subnumerales 3.4.11.3.1. a 3.4.11.3.10 del presente Capítulo de manera cierta, suficiente, clara y oportuna mediante medios verificables.

6.2.55.2 Que la póliza proteja intereses asegurables y riesgos comunes a todos los asegurados, su contenido sea de fácil comprensión y manejo para el asegurado, que su texto sea igual para todos los asegurados según la clase de interés que se proteja y por lo tanto, no exijan condiciones específicas ni tratamientos diferenciales a los asegurados.

6.2.55.3 Que la delimitación del riesgo asegurado se realice de manera sencilla, clara y comprensible, de 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.

6.2.55.4 Que las exclusiones estén redactadas de forma sencilla, clara y precisa y las mismas tengan un impacto en el valor de la prima, debidamente sustentado actuarialmente.

6.2.55.5 Que se adopten las medidas necesarias para que el público identifique a las personas no vigiladas tomadoras de la póliza como diferentes, autónomos e independientes de la entidad aseguradora.

6.2.56 Aumentar los costos de las transacciones realizadas a través de canales no presenciales cuando estén operando en contingencia.

6.2.57. Debitar los recursos de las transferencias de los programas de ayuda social del Gobierno nacional para abonarlos a obligaciones del beneficiario con terceros o con la entidad vigilada, a través de la cual se dispersa la transferencia monetaria no condicionada, cuando no exista autorización previa del beneficiario y siempre que la ley lo permita.

ANEXO 3.

### CAPÍTULO III DEL TÍTULO III DE LA PARTE II

#### 1.1.1.14. Retiro del fondo

El retiro del afiliado del fondo puede producirse por:

##### 1.1.1.14.1. Por muerte del afiliado

1.1.1.14.2. Por terminación del contrato de trabajo por cualquier causa, cuando se hace la solicitud de retiro de los recursos

1.1.1.14.3. Por voluntad propia, tratándose de afiliados independientes

1.1.1.14.4. Por traslado a otra sociedad administradora

1.1.1.14.5. Por sustitución patronal, cuando se den las circunstancias previstas en el numeral 4. del art. [69](#) del Código Sustantivo de Trabajo

#### 1.1.1.15. Procedimiento en caso de retiro

Terminado el contrato de trabajo por muerte del afiliado, la entrega de las sumas correspondientes debe hacerse con sujeción al procedimiento establecido en el art. [258](#) del Código Sustantivo de Trabajo y demás disposiciones aplicables sobre la materia.

Cuando la terminación del contrato de trabajo ocurra por cualquiera de las causales previstas en la ley laboral, distintas a la de la muerte del trabajador, basta la solicitud del afiliado para el retiro total de las sumas de dinero abonadas en su cuenta, presentada en los términos y condiciones que señale la ley. En este caso, la sociedad administradora debe entregar al trabajador las sumas a su favor dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

En los tres últimos eventos previstos en el subnumeral anterior, para el retiro de las sumas de dinero abonadas en las subcuentas del afiliado basta la solicitud de éste, presentada en los términos y condiciones que señale la ley.

Tratándose de retiros anticipados de las sumas abonadas en las subcuentas del afiliado como consecuencia de la liquidación y pago parcial de las cesantías con destino a la adquisición, construcción, mejora o liberación de bienes raíces destinados a la vivienda del afiliado, la sociedad administradora debe efectuar el giro correspondiente y descontar el anticipo del saldo que aquel posea, desde la fecha de la entrega efectiva, previa solicitud formulada por el afiliado y observancia de los requisitos y formalidades al efecto consagrados por la ley.

En el evento en que la solicitud de retiro anticipado la formule el afiliado para financiar los pagos por concepto de matrículas en instituciones de educación superior debidamente reconocidas por el estado, bien sean suyas o de su cónyuge, compañero o compañera permanente, o de sus hijos, la sociedad administradora debe efectuar el giro correspondiente directamente a la entidad educativa y descontar el anticipo del saldo que aquel posea en sus subcuentas, desde la fecha de la entrega efectiva, siempre que se cumplan los requisitos y formalidades consagrados por la ley. Igualmente se pueden realizar retiros de cesantías para educación -no formal- para el trabajo y desarrollo humano, atendiendo lo establecido en la Ley 1064 de 2006.

Tratándose de afiliados servidores públicos debe cumplirse lo dispuesto en la Ley 1071 de 2006.

Las administradoras deben habilitar canales no presenciales tales como internet, call center, aplicaciones móviles (Apps), audio respuesta, entre otros, para permitir el retiro de las cesantías, en los eventos autorizados por la ley. En todo caso, deben garantizar el uso de canales presenciales para aquellos afiliados que prefieran hacer uso de los mismos.

#### 1.1.1.16. Retención de cesantías

En aquellos eventos en que el empleador esté autorizado para retener la cesantía, o abonar a gravámenes o préstamos su pago, la sociedad administradora debe efectuar la retención correspondiente o el pago, según el caso, previa solicitud presentada por aquél, acompañada de prueba que demuestre el cumplimiento de los requisitos señalados en la ley laboral sobre el particular.

#### 1.1.1.17. Comisión de manejo

Siempre que se supere la rentabilidad mínima a que se refiere el 1.1.1.10.11 del presente Capítulo, la sociedad administradora tiene derecho a cobrar por la administración de los portafolios, la comisión que al efecto determine la misma sociedad, con sujeción a lo señalado al efecto por la SFC.

#### 1.1.1.18. Contratos con entidades financieras

La sociedad administradora puede celebrar contratos para la utilización de la red de oficinas de los bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento y organismos cooperativos de grado superior de carácter financiero, como apoyo para la ejecución de sus negocios, en los casos y con sujeción a las condiciones señaladas en el numeral 2 del art. 158 del EOSF.

#### 1.1.1.19. Duración del fondo

El fondo debe tener una duración igual a la de la sociedad administradora, sin perjuicio de que, previa autorización de la SFC se produzca su disolución anticipada.

#### 1.1.1.20. Disolución del fondo

Son causales de disolución del fondo:

1.1.1.20.1. La expiración del plazo establecido para su duración, y

1.1.1.20.2. La orden de autoridad competente debidamente ejecutoriada.

1.1.1.21. Modificaciones y adiciones

Cualquier adición o modificación que se pretenda introducir al reglamento debe ser previamente sometida a la aprobación de la SFC.

1.1.2. Régimen de aprobación individual

Los reglamentos que no reúnan los requisitos mínimos enunciados en el subnumeral anterior deben obtener, de manera individual, la previa aprobación de la SFC.

(...)

1.4.1.4. El número de trabajadores respecto de los cuales se realiza la consignación de cesantías.

1.4.1.5. El valor total de la consignación, especificando el valor en cheques y en efectivo. De los cheques, se debe indicar el código del banco y el número del cheque.

1.4.1.6. Los formatos de consignación deben ir acompañados de una relación de los trabajadores cuyo auxilio de cesantía se consigna, en la que se indique respecto de cada trabajador, como mínimo, los siguientes datos:

1.4.1.6.1. El nombre y documento de identidad del trabajador

1.4.1.6.2. La dirección de la residencia y el número del teléfono

1.4.1.6.3. El nombre del empleador, la dirección y el teléfono

1.4.1.7. El valor del auxilio de cesantía que se consigna, con su liquidación detallada, es decir fecha de ingreso del trabajador (en formato aaaa/mm/dd), período de liquidación (en formato aaaa), número de días base de liquidación y salario base de liquidación.

1.4.1.8. El valor de la sanción por mora en la consignación de las cesantías.

Adicionalmente, en las proformas de consignación debe indicarse si el trabajador cuyo auxilio de cesantía se consigna se encuentra cobijado por el régimen especial a que hace referencia el numeral 2 del art. [98](#) de la Ley 50 de 1990.

Las AFPC quedan autorizadas para recibir la anterior información por cualquier medio magnético, sin perjuicio de cumplir con la obligación que les asiste de exigir de los respectivos empleadores la remisión inmediata de la relación de trabajadores cuyo auxilio de cesantía se consigna.

El valor total de la consignación que aparezca en el formato de consignación debe coincidir con el que de como resultado de la sumatoria de todos los valores expresados en la relación de los trabajadores, a que se refiere el anterior subnumeral 1.4.1.6.

Las administradoras deben habilitar canales no presenciales tales como internet, call center,

aplicaciones móviles (Apps), audio respuesta, entre otros, para el diligenciamiento del formato, la remisión de la documentación señalada en el subnumeral 1.1.1.13 del presente capítulo y la consignación de los dineros correspondientes a la liquidación del auxilio de cesantías. En todo caso, deben garantizar el uso de canales presenciales a aquellos afiliados que prefieran hacer uso de estos.

#### 1.4.2. Plazo para consignación

El numeral 3 del art. [99](#) de la Ley 50 de 1990, en concordancia con el numeral 4 del art. 164 del EOSF, establece como plazo para realizar, por parte del empleador, la consignación del valor liquidado anualmente por concepto de auxilio de cesantía hasta “antes del 15 de febrero del año siguiente”. Por lo tanto, las consignaciones que se realicen hasta la medianoche del día 14 de febrero deben entenderse efectuadas dentro de dicho plazo legal. En el evento en que el día 14 de febrero corresponda a un día no hábil, el plazo se extiende hasta la medianoche del día hábil siguiente.

#### 1.4.3. Afiliación de personas independientes

Para la afiliación al fondo de cesantías de personas independientes, las administradoras deben hacer diligenciar, previamente al recibo de sus cotizaciones, un formato de afiliación en el cual se exprese:

1.4.3.1. Datos personales: Nombre completo, documento de identidad, dirección residencia, número de teléfono, y

1.4.3.2. Datos sobre su actividad económica u ocupación: descripción de la actividad o del oficio u ocupación que realiza personal y directamente. Si es empleador y labora en su propia empresa, se debe indicar el nombre o razón social, el NIT, la dirección y el teléfono.

Este formato debe estar firmado por la persona que se afilia, quien lo debe presentar acompañado de una copia de su declaración de renta del año inmediatamente anterior, debidamente presentada ante la Dirección Administrativa de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, así como de fotocopia de su documento de identidad. En el evento en que el solicitante no adjunte la declaración de renta, por no estar obligado a ella de acuerdo con la ley tributaria, el monto total de sus cotizaciones voluntarias no puede ser superior, en ningún tiempo, a la cuantía que corresponda a la máxima de ingresos admisible para no estar obligado a presentar declaración de renta.

Las administradoras deben habilitar canales no presenciales tales como internet, call center, aplicaciones móviles (Apps), audio respuesta, entre otros, para el procedimiento de afiliación referido en este subnumeral. En todo caso, deben garantizar el uso de canales presenciales a aquellos afiliados que prefieran hacer uso de estos.

#### 1.4.4. Traslado a otra administradora

La administradora que solicite el traslado de un afiliado debe diligenciar un formulario de traslado, suscrito por el afiliado, copia del cual debe remitir a la anterior administradora, junto con una fotocopia del documento de identidad de éste.

La anterior administradora debe trasladar el valor de las unidades del afiliado a la nueva administradora, anexando la información correspondiente al respectivo traslado, para lo cual

puede utilizar un formato en medio magnético.

1.4.4.1. Si se trata del traslado de un afiliado, dicho formato contendrá, por lo menos lo siguiente:

1.4.4.1.1. El nombre de la administradora que realiza el traslado.

1.4.4.1.2. El nombre de la administradora que recibe los valores objeto del traslado.

1.4.4.1.3. El valor trasladado en moneda legal colombiana, especificando la fecha de la liquidación del traslado, el número de unidades trasladadas por cada una de las subcuentas y el valor de las unidades a dicha fecha, así como la última fecha de selección o modificación de perfil de administración realizado por el afiliado.

1.4.4.1.4. La información personal del afiliado: nombre, documento de identidad, dirección y teléfono.

1.4.4.1.5. La información laboral del afiliado: nombre o razón social del empleador, nit o documento de identificación, dirección y teléfono.

1.4.4.2. Si el traslado es de un afiliado independiente se puede utilizar otro formato que contenga, además de la información señalada en los subnumerales 1.4.4.1.1. a. 1.4.4.1.4., la siguiente:

Los datos sobre su actividad económica u ocupación: descripción de su actividad o del oficio u ocupación que realiza personal y directamente, adjuntando la documentación requerida para la afiliación. Si es empleador y labora en su propia empresa, se debe indicar el nombre o razón social de ésta, el NIT, la dirección y el teléfono.

La administradora que realice el traslado está en la obligación de comunicarle simultáneamente por escrito al afiliado la información relacionada con el traslado.

Las administradoras deben habilitar canales no presenciales tales como internet, call center, aplicaciones móviles (Apps), audio respuesta, entre otros, para el diligenciamiento del formulario y la remisión de la información señalada en este subnumeral. En todo caso, deben garantizar el uso de canales presenciales a aquellos afiliados que prefieran hacer uso de estos.

1.4.5. Remisión de extractos a los afiliados a los fondos de cesantías

Las sociedades administradoras de fondos cesantías están en la obligación de remitir periódicamente a sus afiliados extractos de sus cuentas individuales, de acuerdo con las siguientes instrucciones:

1.4.5.1. Periodicidad y plazo para el envío de extractos a los afiliados

Las sociedades administradoras deben remitir a sus afiliados, por lo menos semestralmente, los extractos de sus cuentas individuales.

Como quiera que esta obligación involucra a todos los afiliados al fondo de cesantías, es deber de las sociedades administradoras enviar los extractos a que se refiere este subnumeral, a quienes en cualquier momento, durante el periodo del extracto, hayan tenido el carácter de afiliados.

Los extractos deben remitirse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la publicación por parte



de la SFC de la rentabilidad mínima con corte a marzo 31 y septiembre 30. En aquellos eventos en que una sociedad administradora ofrezca a sus afiliados la remisión de extractos que correspondan a periodos inferiores a un semestre, deben dejar expresa constancia en el reglamento del fondo de la periodicidad y del plazo dentro del cual serán enviados.

Con los extractos con corte al 30 de septiembre, se debe remitir la información completa sobre los derechos y obligaciones de los afiliados al fondo y los efectos que se derivan de la selección entre los portafolios de inversión de corto plazo y largo plazo de los aportes y/o recursos de los fondos de cesantías.

#### 1.4.5.2. Contenido mínimo de los extractos y uso obligatorio del formato único

Los extractos deben informar como mínimo lo siguiente, de conformidad con el formato único establecido por la SFC en el formato B.6000-13, disponible en el Anexo 1 del presente Capítulo:

##### 1.4.5.2.1. Saldo inicial y final del periodo

##### 1.4.5.2.2. Valor y fecha de consignación del auxilio de cesantías

##### 1.4.5.2.3. Traslados desde y hacia el fondo de cesantía

##### 1.4.5.2.4. Retiros parciales de cesantías

##### 1.4.5.2.5. Retiros definitivos de cesantías

##### 1.4.5.2.6. Comisión cobrada por retiros parciales

##### 1.4.5.2.7. Porcentaje de comisión por administración

##### 1.4.5.2.8. Rendimientos abonados durante el período, y

##### 1.4.5.2.9. Rentabilidad efectiva anual de los portafolios del fondo y de las subcuentas individuales

#### 1.4.5.3. Medio y dirección a la cual deben remitirse los extractos periódicos

Los extractos deben remitirse por correo físico a la dirección que el afiliado haya indicado expresamente para el recibo de correspondencia.

La utilización de medios distintos para el envío de los extractos a los afiliados debe quedar consignada en el reglamento del fondo de cesantías y sólo puede darse respecto de los afiliados que lo consientan de manera expresa.

La SFC debe evaluar la idoneidad y seguridad del medio para el envío de los extractos al momento de autorizar su inclusión en el reglamento del fondo de cesantías.

#### 1.4.6. Valoración subcuentas individuales

El valor de cada uno de los portafolios de corto y largo plazo del fondo de cesantía debe determinarse en forma diaria de conformidad con el procedimiento establecido por esta Superintendencia y expresarse en unidades de igual monto y características, donde las unidades miden el valor de los aportes de los afiliados y su mayor valor representa los rendimientos que se han obtenido en el período respectivo, como consecuencia de la gestión adelantada por la administradora, sin la injerencia de factores extraños que afecten la transparencia de su manejo y

que atenten contra los principios inspiradores de una sana competencia entre las administradoras.

Cuando una administradora estime procedente efectuar aportes con sus propios recursos a los portafolios administrados debe efectuarlos de forma tal que los mismos no alteren la rentabilidad de los portafolios, ni por consiguiente, el valor de la unidad, pues las AFPC no pueden sustraerse a su obligación legal de administrar e invertir los recursos de los portafolios de corto y largo plazo del fondo en activos de acuerdo con el régimen de inversión definido por el Gobierno Nacional, con el propósito de obtener la rentabilidad mínima exigida, utilizando el traslado de dinero al portafolio que administran.

En conclusión, las donaciones de dinero tanto de la misma sociedad administradora como de cualquier persona natural o jurídica, deben abonarse a los portafolios administrados, previo el cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes, tratarse como una consignación y abonarse como unidades en las cuentas individuales a nombre de los afiliados.

#### 1.5. Mecanismo de protección al cesante

Sin perjuicio de las disposiciones aplicables al auxilio de la cesantía por parte de las sociedades administradoras de los fondos de cesantías, con el fin de que se logren los objetivos y se de una adecuada aplicación de la normatividad en materia de acceso y ejecución del mecanismo de protección al cesante de que trata la Ley [1636](#) de 2013 y el Decreto [135](#) de 2014, constituyen obligaciones especiales de las AFPC:

ANEXO 4.

## CAPÍTULO II DEL TÍTULO IV DE LA PARTE II

### PARTE II

#### MERCADO INTERMEDIADO

#### TÍTULO IV

#### INSTRUCCIONES GENERALES RELATIVAS A LAS OPERACIONES DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS, CAPITALIZACIÓN E INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

#### CAPÍTULO II: DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A LAS ENTIDADES ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS

#### CONTENIDO

##### 1. REGLAS GENERALES SOBRE LA OPERACIÓN DE SEGUROS

###### 1.1. Autorización de ramos de seguros

###### 1.2. Pólizas y tarifas

###### 1.3. Negocios en coaseguro

###### 1.4. Comisiones para el intermediario de seguros

###### 1.5. Financiación de primas

1.6. Retención de riesgos, cesión y aceptación de reaseguros

1.7. Prácticas inseguras en la contratación de seguros

1.8. Criterios y elementos mínimos de las notas técnicas

1.9. Devolución de primas

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

2.1. Régimen patrimonial

2.2. Reglas sobre el régimen de reservas técnicas y su inversión

## 3. REGLAS PARTICULARES APLICABLES A CIERTOS RAMOS

3.1. Reglas aplicables al seguro obligatorio de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito (SOAT)

3.2. Reglas aplicables al seguro previsional de invalidez y sobrevivientes

3.3. Reglas aplicables al ramo de seguro de pensiones Ley 100

3.4. Reglas aplicables al seguro de riesgos laborales

3.5. Reglas aplicables al seguro de enfermedades de alto costo

3.6. Reglas aplicables a los seguros de vida

3.7. Reglas especiales aplicables al ramo de pensiones con conmutación pensional

3.8. Tablas de riesgos de vejez, invalidez y sobrevivencia

3.9. Reglas aplicables al ramo de cumplimiento

3.10. Reglas especiales aplicables al ramo de seguro de rentas voluntarias

3.11. Reglas aplicables al Seguro de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS

3.12. Reglas aplicables a la póliza de seriedad de la candidatura

3.13. Reglas aplicables al seguro de terremoto

## 4. REGLAS RELATIVAS A OTRAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

4.1. Emisión de planes alternativos de pensiones

4.2. Administración de fondos de voluntarios de pensión

## 5. SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS DE ENCARGO FIDUCIARIO DE INVERSIÓN POR PARTE DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

## 6. REGLAS RELACIONADAS CON EL ROL DE LOS ACTUARIOS DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

## 6.1. Definiciones

## 6.2. Actuario Responsable

## 6.3. Requisitos para la certificación de suficiencia de las reservas técnicas

# 7. INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA IDONEIDAD DE PERSONAS NATURALES QUE EJERCEN LA INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS

## 7.1. Ámbito de aplicación

## 7.2. Acreditación de idoneidad

## 7.3. Responsabilidades de la junta directiva

## 7.4. Documentación

### 1.8.3. Bases técnicas

#### 1.8.3.1. Hipótesis

Los supuestos que se utilicen en el proceso de tarificación deben estar consignados y sustentados en la nota técnica. En particular debe contener, en cuanto sean aplicables, elementos tales como:

1.8.3.1.1. Hipótesis demográficas: Se refiere a las tablas de mortalidad o de morbilidad que se utilizan, así como otros supuestos demográficos relevantes que sean considerados.

1.8.3.1.2. Hipótesis financieras y/o económicas: Se refiere a las tasas de interés técnico o la forma utilizada para considerar el valor del dinero en el tiempo, tasas de inflación, tasas de cambio, o índices financieros que se utilizan, así como otros supuestos financieros y/o económicos relevantes que sean considerados.

1.8.3.1.3. Otras Hipótesis: Se refiere a cualquier otro supuesto de importancia que se haya tenido en cuenta en la tarificación, como por ejemplo supuestos de frecuencia, severidad o índices de siniestralidad, entre otros.

En el evento en que se utilicen estudios o estadísticas para sustentar cualquiera de las variables o parámetros utilizados en la tarificación, se deben anexar en medio digital los datos consolidados indicando claramente la fuente de los mismos. En el evento en que se utilicen supuestos prescritos por ley, se debe indicar la normatividad que establece su uso.

#### 1.8.3.2. Prima de Riesgo

La nota técnica debe consignar y sustentar los procedimientos técnicos y actuariales, fórmulas y parámetros utilizados para establecer la tasa de riesgo y su respectiva prima. En cuanto aplique, se deben incluir elementos tales como:

##### 1.8.3.2.1. Deducibles

##### 1.8.3.2.2. Copagos

##### 1.8.3.2.3. Límites

##### 1.8.3.2.4. Recargos y/o descuentos basados en el riesgo

#### 1.8.3.2.5. Factores de credibilidad

#### 1.8.3.3. Prima Comercial

La nota técnica debe consignar los procedimientos técnicos y actuariales, fórmulas, y parámetros utilizados para establecer la tasa comercial y su respectiva prima. En cuanto aplique, se deben incluir elementos tales como:

1.8.3.3.1. Gastos y comisiones: Se deben expresar de manera específica los recargos por concepto de gastos esperados por la aseguradora, entre otros, gastos de adquisición, gastos de administración, comisiones de intermediación y la forma en que se aplican. Si estos factores varían, se debe indicar de manera precisa los rangos en los cuales se encuentran.

1.8.3.3.2. Riesgo y utilidad: Se debe incluir el margen por riesgo y/o utilidad esperado por la aseguradora y la forma en que se aplica. Si estos factores varían, se debe indicar de manera precisa los rangos en los cuales se encuentran.

1.8.3.3.3. Recargos y descuentos: Se deben informar los recargos y descuentos contemplados, señalando su metodología de cálculo.

#### 1.8.3.4. Otros Aspectos

Debe consignarse cualquier otro concepto o procedimiento técnico que a juicio del actuario que firma la nota técnica sea necesario para la adecuada implementación del producto, tales como:

1.8.3.4.1. Extra primas: Se deben consignar los procedimientos técnicos, actuariales y financieros utilizados para establecerlas.

1.8.3.4.2. Fraccionamiento de primas: En el evento en que se contemple el fraccionamiento de primas, se deben expresar y sustentar los recargos establecidos para cada opción de fraccionamiento y la metodología utilizada para el cálculo de la prima fraccionada.

1.8.3.4.3. Participación de utilidades: Se debe consignar la metodología con la que se calcula la participación de utilidades, en caso de aplicar.

1.8.3.4.4. Valores garantizados: Se debe detallar el cálculo y forma en que se otorgan valores garantizados, en caso de aplicar.

1.8.3.4.5. Fondos de ahorro: Se deben definir los conceptos por los que se generan los fondos de ahorro, su metodología de cálculo, así como la forma en que se administrarán.

1.8.3.4.6. Reaseguros: En el evento en que el producto sea objeto de reaseguro se debe informar la modalidad del mismo.

#### 1.8.3.5. Reservas

En la nota técnica también se deben indicar las reservas que se constituirán. En los eventos en los cuales no se tenga como referencia la metodología definida en la normatividad vigente, se debe consignar en forma detallada la metodología para su cálculo.

#### 1.8.4. Resultados

Se debe anexar en hoja de cálculo en un medio digital, la aplicación detallada de la formulación

expuesta en el documento para el cálculo de las primas de riesgo, comercial, reservas, valores garantizados y participación de utilidades, así como cualquier otro desarrollo mostrado en la nota técnica.

1.8.5. Nombre y firma del actuario que elaboró la nota técnica.

1.9 Devolución de primas

Para la devolución del valor de la prima estipulada por circunstancias generalizadas de disminución del riesgo que se presenten de conformidad con el art. 1065 del C.Cio, las entidades aseguradoras deben establecer políticas y metodologías internas con el fin de: (i) identificar los productos respecto de los cuales exista una disminución del riesgo, (ii) cuantificar la disminución del riesgo y la reducción correspondiente de la prima, (iii) definir procedimientos idóneos para aplicar tales mecanismos y (iv) comunicar de forma amplia, los canales, productos y procedimientos para hacer efectiva la devolución en dinero. No obstante, la entidad podrá definir y ofrecer otros mecanismos distintos a la devolución en dinero, siempre que el tomador los acepte de manera expresa o tácita, por ejemplo: la extensión en la cobertura del seguro.

ANEXO 5.

## **CAPÍTULO XXIII**

### **CAPITULO XXIII REGLAS RELATIVAS A LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL**

Página 5

Las entidades deben tomar medidas para controlar los riesgos inherentes a que se ven expuestas con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto en caso de que se materialicen.

Durante esta etapa las entidades deben como mínimo:

- a) Establecer la metodología con base en la cual definan las medidas de control de los riesgos operacionales.
- b) De acuerdo con la metodología establecida en desarrollo del literal a) del numeral 3.1.3 del presente Capítulo, implementar las medidas de control sobre cada uno de los riesgos operacionales.
- c) Determinar las medidas que permitan asegurar la continuidad del negocio.
- d) Estar en capacidad de determinar el perfil de riesgo residual de la entidad.

Sin perjuicio de lo anterior, las entidades podrán decidir si transfieren, mitigan, aceptan o evitan el riesgo, en los casos en que esto sea posible.

La utilización de ciertas medidas, como la contratación de un seguro o tercerización (outsourcing), puede ser fuente generadora de otros riesgos operacionales, los cuales deben ser a su vez administrados.

3.1.3.1. Tercerización - Outsourcing

La entidad podrá contratar bajo la modalidad de tercerización a personas naturales y/o jurídicas para el desarrollo de sus procesos, siempre que no implique la delegación de la profesionalidad. En todo caso, la entidad debe: (i) realizar un análisis de riesgo para determinar los procesos y/o actividades a tercerizar; (ii) comprender el riesgo operacional asociado a los procesos y/o actividades tercerizadas; (iii) contar con políticas eficaces para incorporar en su estrategia de riesgos, aquellos derivados de la tercerización; y (iv) determinar dentro de los procesos y/o actividades tercerizadas aquellos que se consideren críticos.

Tratándose de los procesos y/o actividades identificadas como críticos para la entidad, se debe cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos:

- a) Definir los criterios y procedimientos a partir de los cuales se seleccionarán los terceros.
- b) Incluir en los contratos que se celebren con los terceros, o en aquellos que se prorroguen a partir de la vigencia del presente capítulo, al menos, los siguientes aspectos:
  - i. Obligaciones de las partes.
  - ii. Niveles de servicio.
  - iii. Operación en situaciones contingentes.
  - iv. Gestión de los riesgos operacionales que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones del tercero.
  - v. Acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y las actividades desarrolladas.
- c) Gestionar los riesgos que se derivan de la prestación del servicio por parte del tercero, en particular, cuando atiende a varias entidades.
- d) Contar con los procedimientos necesarios para verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte del tercero.
- e) Incluir dentro del alcance de las evaluaciones que haga la función de gestión de riesgos y la auditoría interna, las actividades tercerizadas.

#### 3.1.3.2. Administración de la continuidad del negocio

De acuerdo con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo, las entidades deben definir, implementar, probar y mantener un proceso para administrar la continuidad del negocio que incluya elementos como: prevención y atención de emergencias, administración de escenarios de crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal.

Los planes de continuidad del negocio deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- a) Haber superado las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia.
- b) Ser conocidos por todos los interesados.
- c) Cubrir por lo menos los siguientes aspectos: identificación de los riesgos que pueden afectar la operación, actividades a realizar cuando se presentan fallas, alternativas de operación y regreso a la actividad normal.

d) Considerar los controles, la capacidad de monitoreo de los canales, entre otros aspectos que se requieran cuando exista un aumento en el uso o prestación de servicios a través de los canales de atención, o en aquellos eventos en que la operación lo amerite.

e) Prever las medidas necesarias para garantizar que los funcionarios, colaboradores o terceros que desempeñen funciones críticas en la entidad vigilada puedan continuar laborando a través de trabajo remoto o en diferentes instalaciones, en eventos tales como: desastres naturales, pandemias, disturbios, entre otros.

f) Establecer los mecanismos y procedimientos para acatar los protocolos que expidan las autoridades gubernamentales para la prevención de riesgos derivados de eventos sanitarios, sociales, catastróficos, etc., tales como pandemias, desastres naturales, disturbios, entre otros, de tal forma que se garantice la continuidad de la operación y la prestación de los servicios a los consumidores financieros en condiciones de seguridad y calidad.

g) Definir los eventos en los cuales se debe conformar un comité de atención de emergencias, el cual debe sesionar durante el periodo de contingencia. Dicho comité debe informar a la junta directiva sobre la evolución de la situación y la efectividad en la aplicación de los planes de acción dispuestos para atenderla.

#### 3.1.4. Monitoreo

Las entidades deben hacer un monitoreo continuo a la gestión de los riesgos operacionales y a su perfil de riesgo operacional.

### ANEXO 6.

## **CAPÍTULO XXXI**

b. De acuerdo con la metodología establecida en desarrollo del literal anterior, implementar las medidas de control sobre cada uno de los riesgos operacionales.

c. Determinar las medidas que permitan asegurar la continuidad del negocio.

d. Estar en capacidad de determinar el perfil de riesgo operacional neto de la entidad.

Sin perjuicio de lo establecido en el subnumeral anterior, la entidad puede decidir si transfiere, mitiga, acepta o evita el riesgo operacional, en los casos en que esto sea posible.

La utilización de ciertas medidas como la contratación de un seguro o tercerización (outsourcing), puede ser fuente generadora de otros riesgos operacionales, los cuales deben ser administrados por la entidad.

#### 4.3.1.3.1. Tercerización - Outsourcing

La entidad podrá contratar bajo la modalidad de tercerización a personas naturales y/o jurídicas para el desarrollo de sus procesos, siempre que no implique la delegación de la profesionalidad. En todo caso, la entidad debe: (i) realizar un análisis de riesgo para determinar los procesos y/o actividades a tercerizar; (ii) comprender el riesgo operacional asociado a los procesos y/o actividades tercerizadas; (iii) contar con políticas eficaces para incorporar en su estrategia de riesgos, aquellos derivados de la tercerización; y (iv) determinar dentro de los procesos y/o actividades tercerizadas aquellos que se consideren críticos. Tratándose de los procesos y/o



actividades identificadas como críticas para la entidad, se debe cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos:

- a. Definir los criterios y procedimientos a partir de los cuales se seleccionarán los terceros.
- b. Incluir en los contratos que se celebren con los terceros, o en aquellos que se prorroguen a partir de la vigencia del presente Capítulo, al menos, los siguientes aspectos:
  - i. Obligaciones de las partes.
  - ii. Niveles de servicio.
  - iii. Operación en situaciones contingentes.
  - iv. Gestión de los riesgos operacionales que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones del tercero.
  - v. Acuerdos de confidencialidad sobre la información manejada y las actividades desarrolladas.
- c. Gestionar los riesgos que se derivan de la prestación del servicio por parte del tercero, en particular, cuando atiende a varias entidades.
- d. Contar con los procedimientos necesarios para verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte del tercero.
- e. Incluir dentro del alcance de las evaluaciones que haga quien(es) desarrolle(n) la función de gestión de riesgos y la auditoría interna, las actividades tercerizadas.

#### 4.3.1.3.2. Administración de la continuidad del negocio

De acuerdo con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo, la entidad debe definir, implementar, probar y mantener la gestión para la continuidad del negocio, el cual incluya elementos como: prevención y atención de emergencias, administración en escenarios de crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal de la entidad.

Los planes de continuidad del negocio deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- a. Haber superado las pruebas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia.
- b. Ser conocidos por todos los interesados.
- c. Cubrir por lo menos los siguientes aspectos: identificación de los riesgos que pueden afectar la operación, actividades a realizar cuando se presentan fallas, alternativas de operación y regreso a la actividad normal.
- d. Considerar los controles, la capacidad de monitoreo de los canales, entre otros aspectos que se requieran cuando exista un aumento en el uso o prestación de servicios a través de los canales de atención, o en aquellos eventos en que la operación lo amerite.
- e. Prever las medidas necesarias para garantizar que los funcionarios, colaboradores o terceros que desempeñen funciones críticas en la entidad vigilada puedan continuar laborando a través de trabajo remoto o en diferentes instalaciones, en eventos tales como: desastres naturales, pandemias, disturbios, entre otros.

f. Establecer los mecanismos y procedimientos para acatar los protocolos que expidan las autoridades gubernamentales para la prevención de riesgos derivados de eventos sanitarios, sociales, catastróficos, etc., tales como pandemias, desastres naturales, disturbios, entre otros, de tal forma que se garantice la continuidad de la operación y la prestación de los servicios a los consumidores financieros en condiciones de seguridad y calidad.

g. Definir los eventos en los cuales se debe conformar un comité de atención de emergencias, el cual debe sesionar durante el periodo de contingencia. Dicho comité debe informar a la JD sobre la evolución de la situación y la efectividad en la aplicación de los planes de acción dispuestos para atenderla.

#### 4.3.1.4. Monitoreo

La entidad debe hacer un monitoreo continuo a la gestión de los riesgos y a su perfil de riesgo. Para el efecto debe cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

a. Desarrollar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en la gestión de riesgo operacional. Dicho seguimiento debe tener una periodicidad acorde con los riesgos operacionales potenciales y ocurridos, así como con la frecuencia y naturaleza de los cambios



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)

