



DOCUMENTO TÉCNICO

**Licitación de seguros
asociados a créditos
con garantía hipotecaria
o leasing habitacional**

Contenido

1.	Fundamentos para la expedición del Decreto 673 de 2014.....	3
2.	Estructura del Capítulo 2 relativo a la licitación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional.	4
3.	Rol y participación de la Superintendencia Financiera de Colombia en el proceso.....	5
4.	La reglamentación de la Superintendencia Financiera de Colombia.	8
5.	Problemáticas identificadas en la aplicación del Decreto 673 de 2014.....	12
5.1	Condiciones habilitantes:	13
5.2	Información suministrada por el establecimiento de crédito en el pliego.....	16
5.3	Etapas del proceso.....	17
5.4	Plazo	17
5.5	Coberturas.....	17
5.6	Condiciones de obligatorio cumplimiento	18
5.7	Costos de recaudo	21
5.8	Información al cliente.....	22
6.	Impacto del Decreto 673 de 2014 en las tasas de los seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional	22
7.	Comentarios del público.....	23
8.	Propuesta.....	24

Licitación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional

[Documento para comentarios del público del 25 de mayo al 8 de junio de 2016]

1. Fundamentos para la expedición del Decreto 673 de 2014.

El 2 de abril de 2014 se expidió el Decreto 673 de 2014¹ estructurado sobre los siguientes fundamentos teleológicos:

- Como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas se consagran, en los términos del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, entre otros: la debida diligencia, la libertad de elección, la transparencia e información cierta, suficiente y oportuna y, el manejo adecuado de los conflictos de interés.

De la misma manera, en los términos del artículo 4° *ibídem* y sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, derecho a: i) recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas; ii) tener a su disposición, en los términos establecidos en la Ley 1328 de 2009 y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado. iii) Igualmente tienen derecho a exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas, así como recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas.

- El numeral 3 del artículo 101 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, al desarrollar el concepto de aseguramiento de bienes hipotecados, establece que los establecimientos bancarios podrán renovar las pólizas de seguros sobre los bienes inmuebles que les sean

¹. Para los efectos de este documento sólo se hace referencia a la experiencia aplicativa relacionada con el Capítulo 2 del Título 2 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, esto es: "DE LA LICITACIÓN DE SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA O LEASING HABITACIONAL"

hipotecados para garantizar créditos que tengan o lleguen a tener a su favor, en la misma o en otras compañías de año en año, o por un período más largo, o más corto, en caso de que el hipotecante descuide hacerlo, y cargará a este último las sumas pagadas, así como los gastos necesarios y cargas cubiertas por el establecimiento bancario.

- Sin perjuicio de lo anterior, las entidades sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia al otorgar créditos cuyo cumplimiento se encuentra garantizado por hipotecas, pueden exigir al deudor seguros adicionales tales como el seguro de vida.
- La contratación de seguros asociados a los créditos garantizados con hipotecas por parte de las instituciones financieras por cuenta de sus deudores, podría llevar a una situación en la que se generen sobre costos innecesarios para los deudores tomadores de estos seguros.
- Con el objeto de proteger y garantizar la libertad de contratación de los tomadores de seguros, se hacía necesario diseñar procedimientos de obligatorio cumplimiento para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia al momento de contratar en nombre de sus deudores los seguros contra incendio y terremoto asociados a los bienes hipotecados para garantizar el pago de los créditos otorgados, así como los seguros de vida constituidos como garantías adicionales del pago de un crédito.

2. Estructura del Capítulo 2 relativo a la licitación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional.

En este contexto el marco regulatorio se estructura de la siguiente manera:

- 2.1 Una serie de reglas que deben cumplirse en desarrollo de la licitación, a saber:
 - 2.1.1 La obligatoriedad del procedimiento cuando se trate de los seguros asociados a créditos garantizados con hipotecas o a contratos de leasing habitacional.
 - 2.1.2 La contratación de los seguros deberá convenirse en forma colectiva.
 - 2.1.3 La posibilidad de realizar segmentación de la licitación de la cartera.
 - 2.1.4 La periodicidad - Duración máxima de dos (2) años contados a partir de la fecha de adjudicación.
 - 2.1.5 Información al deudor una vez la institución financiera ha tomado el seguro y ha recibido la póliza.
 - 2.1.6 Oferta de contrato - El pliego de condiciones constituye una oferta de contrato.
 - 2.1.7 La prohibición de pagos a favor de la institución financiera.
 - 2.1.8 La denuncia de presuntos actos contrarios a la libre competencia.
 - 2.1.9 El régimen de transición para la implementación del procedimiento.

- 2.2 De la misma manera se establecen una serie de principios que informan el proceso.
- 2.2.1 Igualdad de acceso: Todas las aseguradoras que estén autorizadas para ofrecer los ramos de seguros a licitar, que tengan una calificación de riesgo crediticio igual o superior a 'A' y que cumplan con los requisitos de admisibilidad del pliego de condiciones, podrán participar en la licitación.
- 2.2.2 Igualdad de información: Las instituciones financieras que realicen la licitación deben suministrar información en las mismas condiciones, incluyendo la de siniestralidad de la cartera sobre el objeto del contrato, a todas las aseguradoras interesadas en participar en el proceso y que cumplan con los requisitos de admisibilidad. Dicha información será determinada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y deberá ser suficiente para que cualquier aseguradora pueda presentar una postura informada en la licitación.
- 2.2.3 Libertad de elección: En cualquier caso el deudor asegurado podrá contratar con otra aseguradora siempre que las condiciones del seguro sean, cuando menos, iguales a aquellas plasmadas en el pliego de condiciones de la licitación.
- 2.3 En lo referente al pliego de condiciones, se tiene que la reglamentación considera:
- 2.3.1 El contenido del pliego de condiciones.
- 2.3.2 El estudio y modificación del pliego de condiciones.
- 2.3.3 La gratuidad de los pliegos.
- 2.4 En lo relativo al procedimiento de la licitación se establecen en el decreto lo siguientes aspectos:
- 2.4.1 El inicio del proceso de la licitación.
- 2.4.2 La presentación de posturas.
- 2.4.3 La adjudicación de la licitación.
- 2.4.4 El cierre del proceso de licitación.

3. Rol y participación de la Superintendencia Financiera de Colombia en el proceso.

Una vez expuesta en términos generales la estructura del Decreto 673, es relevante recordar el papel preponderante de la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC) el cual se direcciona a que los objetivos de la normativa se hagan realidad de manera efectiva y no solamente de manera formal. En efecto, repasemos una vez expuesta de manera general la estructura del mecanismo, el papel preponderante del ente de control, el cual, por demás, a criterio del Gobierno Nacional es absolutamente imprescindible para su concreción.

Huelga señalar que a la luz de los dictados del Decreto 673 de 2014, la Superintendencia Financiera de Colombia participa en el proceso de la siguiente manera:

- i) En materia de la igualdad de acceso:
 - La calificación de riesgo de las aseguradoras deber ser otorgada por una calificadora de riesgo vigilada por la SFC.
 - La SFC determinará los criterios bajo los cuales las entidades financieras podrán incluir requisitos de admisibilidad adicionales a la calificación crediticia.
- ii) En lo relativo a la igualdad de información:
 - La información será determinada por la SFC, y deberá ser suficiente para que cualquier aseguradora pueda presentar una postura informada en la licitación.
 - Una vez adjudicada una licitación, la institución financiera deberá suministrar a la entidad aseguradora adjudicataria la información sobre la cartera que esta requiera para realizar una adecuada gestión del riesgo asumido, de acuerdo con las instrucciones que al efecto expida la SFC.
- iii) En lo que atañe con la segmentación:
 - Podrá segmentarse la licitación de cartera cuando con base en la distribución de la frecuencia y de la severidad de los siniestros, existan criterios objetivos y razonables para hacerlo, y estos sean reconocidos por la SFC
- iv) En materia de la periodicidad:
 - Si durante la vigencia del contrato el patrimonio técnico de la aseguradora adjudicataria cae por debajo de los niveles mínimos legales exigidos por la SFC o se incumplen los requisitos de admisibilidad establecidos en el pliego de condiciones, la institución financiera podrá dar por terminado el contrato unilateralmente.
- v) Sobre el contenido del pliego de condiciones:
 - Los elementos esenciales de los seguros obligatorios de incendio y terremoto, en caso de que estas coberturas se incluyan en la licitación, han de ser definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
 - Los requisitos de admisibilidad adicionales al previsto en el artículo 2.36.2.2.3 de dicho decreto que cumplan con los criterios definidos por la SFC para participar en la respectiva licitación.
 - Procedimientos particulares que deben observarse en el proceso de licitación definidos por la SFC.
 - Cualquier otro requisito que la SFC estime necesario.

- Tratándose de las coberturas de incendio y terremoto, para efectos de lo establecido en este decreto y lo previsto en el numeral 1 del artículo 101 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la SFC determinará el valor por el cual deben asegurarse los bienes teniendo en cuenta para el efecto el valor comercial y la parte destructible de los mismos.
- vi)** En lo que respecta al proceso de licitación:
- La SFC determinará el plazo para la entrega de los pliegos de condiciones.
 - El inicio del proceso de licitación tendrá que llevarse a cabo como mínimo noventa (90) días calendario antes de que expiren los contratos existentes y aquellos celebrados con las aseguradoras adjudicatarias de la licitación anterior. En todo caso, las instituciones financieras deberán dar aviso a la SFC acerca de este evento.
 - En cuanto el estudio y modificación del pliego de condiciones: Una vez puesto el pliego de condiciones a disposición de las aseguradoras, estas contarán con un plazo máximo e improrrogable para formular las preguntas sobre el pliego y demostrar que cumplen los requisitos de admisibilidad descritos en el artículo 2.36.2.2.3.
Concluido este plazo, la institución financiera, contará con un plazo máximo para dar respuesta a las inquietudes, hacer las modificaciones que estime convenientes al pliego de condiciones de ser el caso y entregar la información de que trata el primer párrafo del artículo 2.36.2.2.4 del presente decreto a las aseguradoras que cumplan los requisitos de admisibilidad y en los pliegos de condiciones. Los plazos de que trata el presente inciso serán determinados por la SFC.
- vii)** Sobre la presentación de posturas:
- Atendidas las inquietudes que presenten las aseguradoras, estas dispondrán de un plazo máximo establecido por la SFC, para dar respuesta a las inquietudes de las aseguradoras y publicar, de ser el caso, las modificaciones al pliego de condiciones.
- viii)** Sobre la adjudicación de la licitación:
- Finalizado el plazo para la presentación de posturas, la institución financiera dispondrá de un plazo máximo para adjudicar la licitación determinado por la SFC.
- ix)** En lo concerniente con el cierre del proceso de liquidación:
- Hecha la adjudicación de la licitación, la institución financiera publicará los resultados y el acta de adjudicación en un lugar destacado de su página web, y enviará comunicación en el mismo sentido a la SFC.

4. La reglamentación de la Superintendencia Financiera de Colombia².

De acuerdo con los preceptos del Decreto 673 de 2014 y en ejercicio de sus funciones, la Superintendencia Financiera de Colombia el 30 de julio de 2014 expidió la Circular Externa 022 dirigida a los representantes legales y revisores fiscales de las entidades vigiladas, conforme a la cual imparte instrucciones relacionadas con la licitación de seguros cuando las instituciones financieras actúan como tomadoras por cuenta de sus deudores o locatarios.

Así pues, la Primera Instrucción aborda los siguientes aspectos:

- i) **Segmentación:** Las instituciones financieras pueden segmentar su cartera cuando liciten los seguros asociados a la misma, siempre que existan criterios objetivos y razonables que tengan en cuenta la frecuencia y severidad de los siniestros. Para el efecto, deben remitir a la SFC, de manera previa al inicio del proceso licitatorio, un documento que incluya los argumentos técnicos respecto de los criterios mediante los cuales realiza dicha segmentación, así como el resultado de la misma.
Las instituciones financieras deben tener en cuenta que la segmentación en ningún caso debe afectar la concurrencia en el proceso licitatorio, favoreciendo a una entidad particular, ni generar segmentos en los cuales se presente ausencia de cobertura.
- ii) **Continuidad de la cobertura:** Las instituciones financieras deben tener en cuenta, en la definición de los plazos de sus procesos licitatorios, la necesidad de dar continuidad a las coberturas de los seguros correspondientes. Para el efecto, deben identificar los eventos en los cuales podría afectarse dicha continuidad, así como los mecanismos para reaccionar de manera inmediata ante tal situación.
- iii) **Contratación Directa:** Excepcionalmente las instituciones financieras pueden adelantar la contratación directa de los seguros asociados a créditos garantizados con hipoteca o a contratos de leasing habitacional por cuenta de sus deudores o locatarios. Para el efecto, deben remitir a la SFC, antes de proceder a adelantar la contratación directa, un documento en el que se justifiquen jurídica y/o técnicamente las razones por las cuales se hace necesario dar aplicación a este mecanismo excepcional y los criterios que se utilicen para la selección de la entidad aseguradora.

La Segunda Instrucción se refiere al proceso de licitatorio y de manera previa a señalar particularidades sobre sus etapas, plantea como regla general que:

“El proceso licitatorio que adelante cada institución financiera debe propender por la participación de por lo menos dos (2) entidades aseguradoras; en consecuencia, si en su desarrollo se evidencia que, bajo las condiciones establecidas en el pliego, solamente participa una (1) entidad, la institución

² Es relevante aclarar que en este escrito solamente se hace alusión a aquellos aspectos de la Circular Externa 022 de 2014 que, a juicio de sus autores tienen incidencia directa con el acápite de la eventual problemática en la aplicación del proceso de licitación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional

financiera debe comunicar dicha situación a esta Superintendencia, declarar desierta la licitación, e iniciar una nueva, ajustando los pliegos de condiciones y dando cumplimiento al numeral 5.1 de la presente instrucción en materia de plazos. La segunda licitación realizada bajo estas condiciones puede adjudicarse aun cuando solo una (1) entidad aseguradora participe en el proceso.” Hemos subrayado

- i) **Inicio del proceso:** Las instituciones financieras deben dar inicio al proceso licitatorio por lo menos noventa (90) días calendario antes de que expiren los contratos existentes. Esta invitación debe informar los requisitos de admisibilidad adicionales, establecidos en el pliego de condiciones de acuerdo con la presente instrucción.
- ii) **Pliego de condiciones:** El pliego de condiciones debe incluir, además de lo previsto en el artículo 2.36.2.2.10 del Decreto 2555, los aspectos mencionados a continuación, ninguno de los cuales puede direccionar la licitación, favoreciendo a una entidad en particular. En el evento que se permita la participación de entidades aseguradoras a través de la figura de coaseguro, se debe establecer la forma en que las mismas deben cumplir los requisitos de admisibilidad.
- iii) **Requisitos de admisibilidad adicionales:** Las instituciones financieras pueden establecer requisitos de admisibilidad adicionales a los previstos en el artículo 2.36.2.2.3 del Decreto 2555³ en relación con:
 - **Capacidad financiera y patrimonial:** Requisitos que se asocian a la materialidad y riesgo implícito de la cartera sujeta a aseguramiento; por lo cual, los valores objetivos de los indicadores deben definirse atendiendo un análisis técnico, que debe quedar a disposición de esta Superintendencia.
Las instituciones financieras pueden requerir indicadores que den cuenta de la capacidad patrimonial y financiera, potencial y futura de las entidades aseguradoras, para asumir los riesgos, tales como: margen de solvencia, patrimonio técnico, reservas técnicas, nivel de endeudamiento y liquidez.
 - **Experiencia y atención:** Requisitos asociados a las características propias de la cartera sujeta a aseguramiento y del tipo de seguro a contratar, tales como: distribución geográfica, historial de siniestralidad y atención de dichos eventos, entre otros. A este respecto, las instituciones financieras pueden incluir requerimientos sobre la experiencia de las entidades aseguradoras en la atención de los siniestros que son objeto del seguro a ser contratado, y la existencia de red de oficinas o representación en las regiones en las cuales se encuentren ubicados los riesgos asegurados, **entre otros.**

³. En este sentido la disposición determina que las aseguradoras que estén autorizadas para ofrecer los ramos de seguros a licitar, deben tener una calificación de fortaleza financiera igual o superior a 'A' otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y cumplir con los requisitos de admisibilidad del pliego de condiciones, e igualmente que la Superintendencia Financiera de Colombia determinará los criterios bajo los cuales las entidades financieras podrán incluir requisitos de admisibilidad adicionales a la calificación de fortaleza financiera.

- **Reaseguro:** Con base en la materialidad de la cartera, las instituciones financieras pueden establecer la obligación de contar con un reasegurador que respalde la operación, el cual debe encontrarse inscrito en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del exterior (REACOEX).

Las instituciones financieras que, de acuerdo con la instrucción, hayan establecido requisitos de admisibilidad adicionales, deben establecer los mecanismos para su verificación, teniendo en cuenta que la misma debe realizarse entre la entrega de los pliegos de condiciones y la entrega de la información necesaria para presentar posturas. En consecuencia, deben establecer la forma en la cual las entidades aseguradoras deben acreditar su cumplimiento, el momento del proceso en el que se realiza la verificación y la formalidad correspondiente. (Numeral 2.3.2 Circular Externa 022 de 2014)

- iv) **Seguros a licitar:** En ese aspecto señala la instrucción que el objeto de la licitación debe corresponder, como mínimo, a la selección de la compañía de seguros que otorgue los amparos y asistencias que las instituciones financieras consideren necesarios bajo su política de riesgo y que, en consecuencia, son requisito para que se formalice la operación de crédito o leasing habitacional.

Las instituciones financieras pueden optar por licitar únicamente estos amparos y/o asistencias o incluir adicionales ofrecidos a través de anexos, caso en el cual corresponde a cada deudor o locatario asegurado escoger si acepta o no estas coberturas con el pago de una prima adicional.

El contenido definido por las instituciones financieras debe propender por la salvaguarda del interés asegurado del tomador y el asegurado en relación con el riesgo contratado.

1) Seguros de Incendio y Terremoto

- **Coberturas:** Las instituciones financieras deben definir claramente los amparos y asistencias que hacen parte del seguro licitado, bien sea en la póliza de seguro o como anexos a la misma, atendiendo a lo previsto en el numeral 2.2 de dicha instrucción. (ver *supra* iv) Seguros a licitar)
- **Exclusiones:** Las instituciones financieras pueden limitar el establecimiento de determinadas exclusiones de cobertura, para lo cual deben tomar en consideración su análisis del riesgo asegurado y las prácticas comunes del mercado.
- **Definición del valor:** Las instituciones financieras pueden definir el criterio con base en el cual se liquide el valor a pagar por la entidad aseguradora en caso de

siniestro, teniendo en cuenta el valor comercial y la parte destructible del inmueble, incluyendo o no el valor del terreno.

2) En los demás seguros

Los requerimientos particulares deben tener por objeto dar atención adecuada a los deudores o locatarios asegurados, ajustándose a su análisis del riesgo asegurado y a las prácticas comunes del mercado.

- v) **Procedimientos:** Las instituciones financieras deben establecer claramente los plazos para las diferentes etapas del proceso de licitación, teniendo en cuenta las instrucciones contenidas en la Circular. Así mismo, las instituciones financieras deben establecer las reglas que consideren necesarias para cada etapa del proceso licitatorio, adicionales a las previstas en la Circular y el Decreto 673 de 2014.
- vi) **Obligaciones contractuales:** Las instituciones financieras deben incluir obligaciones para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, que en ningún caso pueden ser consideradas como requisitos de admisibilidad.
- vii) **Estudio y modificación de los pliegos de condiciones:** Las entidades aseguradoras que retiren el pliego de condiciones de la licitación cuentan con un periodo máximo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente a la fecha establecida en la invitación de la institución financiera, para formular preguntas sobre el mismo. Vencido dicho término, la institución financiera debe dar respuesta a las inquietudes y realizar los ajustes que resulten pertinentes al pliego de condiciones. Para el efecto cuenta con un plazo máximo de quince (15) días calendario, luego del cual debe publicar en su página web las preguntas y respuestas, así como el pliego de condiciones modificado si hubo lugar a ello.
- viii) **Información necesaria para la presentación de posturas:** La institución financiera debe suministrar información suficiente para presentar una postura informada en la licitación a las entidades aseguradoras participantes en el proceso.
- Sobre el seguro vigente: información relacionada con el seguro colectivo vigente al momento de iniciar la licitación, como es el caso de la vigencia de los contratos y la siniestralidad durante la vigencia del mismo (por ejemplo, cantidad y monto de reclamaciones avisadas, pagadas o no).
 - Sobre la cartera: información relativa al valor máximo de las operaciones de crédito hipotecario y leasing habitacional que celebre, así como la edad máxima de los potenciales deudores o locatarios nuevos, de acuerdo con sus políticas de riesgo y atendiendo al objeto de amparo de los seguros licitados. Así mismo, se debe informar la tasa de crecimiento anual que ha tenido la cartera hipotecaria y

de leasing habitacional en los cinco (5) años anteriores a la realización de la licitación.

- Seguro de incendio y terremoto: Información relativa al inmueble (valor asegurado, dirección, número de pisos, año de construcción o en su defecto rango de construcción, y uso) y al crédito hipotecario o leasing habitacional (terminación del contrato respectivo).
- Los demás seguros relacionados con el inmueble: Para los demás seguros relacionados con el inmueble: atendiendo al seguro a licitar, por lo menos, se debe entregar información básica relativa al bien (valor asegurado) y al crédito hipotecario o leasing habitacional (terminación del contrato respectivo).
- Seguros relacionados con el deudor o locatario: Información estadística de los deudores o locatarios asegurados y sus contratos (rangos de edad, género, plazo promedio de los contratos), cantidad de deudores o locatarios, y valor asegurado por rango.

5. Problemáticas identificadas en la aplicación del Decreto 673 de 2014.

Realizando una labor de seguimiento a la política que informa la regulación, la URF se ha reunido con algunos actores del proceso tanto de la industria aseguradora como del sector bancario, en aras de vislumbrar de primera mano el desarrollo de estos procesos de licitación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional. En igual sentido, se han recibido comentarios por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la materia.

Así pues, de la información obtenida se pueden extraer algunos aspectos que a juicio de los actores mencionados son sujetos de mejora para el óptimo desarrollo del modelo licitatorio y por contera podrían ser objeto de revisión. Para efectos metodológicos se han agrupado de la siguiente manera:

- 5.1 Condiciones habilitantes.
- 5.2 Información suministrada por el establecimiento de crédito en el pliego.
- 5.3 Etapas del proceso.
- 5.4 Plazo.
- 5.5 Coberturas.
- 5.6 Condiciones de obligatorio cumplimiento.
- 5.7 Costos de recaudo.
- 5.8 Información al cliente.

5.1 Condiciones habilitantes:

En los procesos de licitación que se han llevado a cabo en el marco del Decreto 673 de 2014 se exigen como condiciones habilitantes para participación en el proceso algunos requisitos que en muchos casos constituyen una barrera de entrada ajena a la naturaleza y objetivos del proceso tal y como se concibió en el Decreto 673, dentro de las cuales se encontraron las siguientes:

- Capacidad financiera y patrimonial.** En la revisión de varios pliegos de condiciones se observó la presencia de heterogeneidad en los requisitos financieros exigidos. Si bien la regulación del Gobierno Nacional así como las directrices establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia dejan esto a discreción de la entidad debido a que es cada entidad financiera quien conoce su propio riesgo y quien basada en políticas internas escoge los requisitos para su proceso. Sin embargo, esto no obsta para que los criterios sean los mismos en las distintas licitaciones y de esta forma se evite el establecimiento de barreras de entrada.

Establecimiento de crédito	Ramo	Condición.
5	Incendio y Vida	Requisito de utilidad neta positiva a 31 de diciembre de 2013.
7	Vida	Requisitos de admisibilidad adicionales: Contar con un nivel de endeudamiento máximo del 80% al cierre de diciembre de 2014. Respaldo de las reservas técnicas, mínimo al 105% al cierre de diciembre de 2013 y de septiembre de 2014. Utilidad neta positiva al cierre de diciembre de 2013 y de septiembre de 2014. Patrimonio técnico superior, mínimo 1,1 veces al cierre de diciembre de 2013 y de septiembre de 2014.
7	Incendio	Requisitos de admisibilidad adicionales: Contar con un nivel de endeudamiento máximo del 80% al cierre de diciembre de 2014. Respaldo de las reservas técnicas, mínimo al 100% al cierre de diciembre de 2013 y de septiembre de 2014. Utilidad neta positiva al cierre de diciembre de 2013 y de septiembre de 2014. Patrimonio técnico superior, mínimo 1,2 veces al cierre de diciembre de 2013 y de septiembre de 2014.
8	Incendio y Vida	Utilidad neta positiva a 31 de diciembre de 2013.
9	Incendio	Solo una entidad aseguradora cumple con los requisitos financieros de admisibilidad, razón por la cual se declaró desierta la licitación llevándola a segunda vuelta de forma que fue adjudicada a esa única entidad que cumplía los requisitos.

14	Vida	<p>Requisitos de admisibilidad adicionales relacionados con la capacidad financiera y patrimonial: Con el fin de validar la capacidad financiera y patrimonial de cada uno de los interesados, y garantizar que tienen la capacidad para asumir los riesgos propios de la cartera del Banco, el interesado deberá cumplir con los siguientes requisitos que se analizarán teniendo como base los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2013 y los correspondientes al 30 de septiembre de 2014. Aspectos a evaluar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cumple con margen de solvencia requerido por la Superintendencia financiera de Colombia? Parámetro: Sí. 2. Respaldo de las reservas técnicas. Parámetro: mínimo 100%. 3. Nivel de endeudamiento (Expresado como la razón: total pasivo sobre el total activo). Parámetro: 80% máximo. 4. Índice de liquidez (Expresada como la razón: activo corriente sobre pasivo corriente): Parámetro mínimo 1.1 veces.
----	------	--

- Reaseguros.** En algunas de las licitaciones analizadas se observa la exigencia de una modalidad específica de reaseguro o de condiciones particulares en el contrato relacionadas con la estructura del reaseguro. La aseguradora es la entidad experta en la definición de los riesgos que se ceden en un reaseguro, por lo que cuando un establecimiento de crédito incluye estas condiciones en la licitación choca con la autonomía de las entidades aseguradoras para la evaluación de sus propios riesgos y la libertad contractual.

El nivel de reaseguro en las coberturas de incendio y terremoto es determinante en la tasa de prima. La prima de la cartera cedida en reaseguro no incluye costos de administración del siniestro y puede haber incentivos a ceder un alto porcentaje de la cobertura.

Establecimiento de crédito	Ramo	Condición.
7	Incendio y Vida	<p>Reaseguros: Para terremoto el respaldo debe ser bajo la modalidad de contrato de reaseguro proporcional. No se debe tener una participación mayor al 70% de la colocación con un mismo reasegurador Calificación mínima: S&P (A), FITCH (A), AM BEST (A), MOODY'S (A2)</p>
14	Vida	<p>Requisitos de admisibilidad adicionales relacionados con el Reaseguro: el interesado deberá contar con un reasegurador o reaseguradores que respalden su operación para lo cual deberá indicar la nómina de reaseguradores que respaldan sus contratos de reaseguro, indicando la calificación de cada uno de ellos, el tipo de contrato que manejan y el nivel de retención. Todos y cada uno de los reaseguradores se encuentran inscritos en el REACOEX. La nómina de reaseguradores que respalden la propuesta deberá contar al menos en un 80% de dicha nómina, con una calificación mínima de: CALIFICADORAS CALIFICACIÓN: Standard & Poor's: A A.M Best: A Moody's Fitch: A - IBCA: A +</p>

		Adicionalmente se solicita que la adjudicataria se comprometa a entregar 8 días hábiles antes del inicio de la cobertura, certificaciones de sus reaseguradores y/o copia de los contratos y/o de las notas de cobertura, que certifiquen que los contratos de reaseguro que amparan la cartera del Banco están renovados y/o vigentes, indicando la vigencia de los mismos.
14	Incendio y terremoto	Reaseguro de terremoto: No podrá existir concentración en un solo reasegurador de más del 25% del total de sus contratos. El interesado deberá tener un contrato proporcional respaldado por reaseguradores

- **Experiencia y atención.** Algunos establecimientos de crédito exigen en su pliego de condiciones la existencia de sedes de atención a los deudores en lugares que no lo ameritan teniendo en cuenta el número de deudores y la posibilidad de agrupar por regiones.

Teniendo en cuenta que este requerimiento busca que todo cliente tenga una adecuada prestación del servicio en caso de un siniestro o antes del mismo, el requisito asociado a sedes/sucursales de la aseguradora debería centrarse en la existencia de canales de atención adecuados para dar cubrimiento.

Establecimiento de crédito	Ramo	Condición.
1	Vida Grupo	Requisito de red médica a nivel nacional.
6	Incendio Vida Grupo Todo Riesgo Contratista	Exigencia de red de oficinas. Exige sucursal en Santa Marta. Exigencia de entrega de certificados individuales en dos días hábiles.
12	Incendio y Vida	Solicitan disminución del término para el pago de indemnizaciones consagrado en el Código de Comercio. Se exige que este pago se haga dentro de los 5 días hábiles siguientes a la formalización del reclamo.
13	Incendio y Vida	Requisitos de admisibilidad: 1. Garantizar la existencia de red médica como mínimo en las ciudades donde el banco tiene presencia. 2. Demostrar que cuenta con un modelo para la adecuada atención del proceso de realización de exámenes médicos u otros a los clientes para la evaluación del riesgo. 3. Acreditar la existencia de un modelo de atención, recepción de reclamaciones, y pago de siniestro de tipo masivo en caso de catástrofe. El modelo debe contemplar políticas, normas, procedimientos, puntos de contacto, indicadores de gestión, tiempos de respuesta de por lo menos 5 días calendario para la adecuada atención, plan de continuidad y contingencia. 4. Contar con una línea de atención 24 horas, disponible a nivel nacional e internacional para orientar, recibir, canalizar y dar solución adecuada y en línea a los clientes del banco en materia de atención.
13	Incendio y Vida	El término para el pago de indemnizaciones debe ser dentro de los 10 días hábiles siguientes a la formalización del reclamo.

14	Vida	Requisitos de admisibilidad adicionales relacionados con la Red de atención médica: El interesado deberá contar con una red nacional de centros médicos (propia o contratada) que pueda atender a los clientes del Banco para cumplir con el proceso de exámenes médicos que exija la suscripción de la póliza de vida e TP. Para efectos anteriores, los interesados deberán adjuntar el listado de centros médicos a nivel nacional, indicando el tipo de centro médico (propio o contratado) los servicios que prestan en cada uno de ellos, indicando específicamente si cuenta con toma de exámenes de laboratorio y/o chequeos médicos, o ambos servicios. Nota: en caso de coaseguro, la red de oficinas y centros médicos la deberá demostrar el Interesado líder del coaseguro.
14	Vida	Informe sobre experiencia: describir los negocios sobre seguros de deudores de alcance y magnitud similar al ofrecido, realizados satisfactoriamente, utilizando el siguiente formato para cada uno: * Nombre entidad asegurada * Objeto de la entidad * Tipo de pólizas administradas: Colectivas__ Individuales__ Agrupadas__ * Número de deudores asegurados en el último año * Valor de las primas en el último año. * Número de siniestros pagados en el último año. * Número de siniestros objetados en el último año * Valor de siniestros pagados en el último año. * Participación del oferente en el negocio % * Nombre de los dos directivos de la entidad encargados de los seguros certificados.

5.2 Información suministrada por el establecimiento de crédito en el pliego.

- **Imposibilidad de acceso a información técnica antes de ser admitido en el proceso.** En algunos procesos se pide como requisito una carta de compromiso de la reaseguradora, para lo cual se requiere de un mínimo de información sobre la cartera y su siniestralidad. Esta información no hace parte de algunos pliegos y por tanto no es posible obtener esta carta, lo que si puede hacer el asegurador que venía prestando cobertura a la cartera. Por tanto, existe una barrera de entrada para nuevos competidores pues no pueden contratar reaseguros y por tanto incumplen un requisito de admisibilidad.

Establecimiento de crédito	Ramo	Condición.
1	Vida Grupo	No se suministró información de cartera ni de siniestralidad.
12	Incendio y Vida	Entrega de información insuficiente para presentar ofertas. La información para incendio y terremoto: ubicación del inmueble (ciudad o departamento), su uso, número de inmuebles y el valor asegurado por ubicación. (No se observa lo establecido en el decreto 673 ni en la Circular 022)

5.3 Etapas del proceso

- **Requisitos de admisibilidad.** Se observa que en el proceso de licitación no hay una etapa en la que las entidades aseguradoras obtengan una respuesta sustentada de la evaluación de los requisitos de admisibilidad realizada por la entidad financiera, ni una oportunidad posterior para subsanar la presentación de estos requisitos. Esto no es acorde con el criterio de transparencia sobre el que se estructura el proceso en los términos del Decreto 673 de 2014.

5.4 Plazo

- El plazo máximo de duración del contrato es corto, por lo que el establecimiento de crédito incurre en costos asociados al proceso de implementación cada vez que se realiza una licitación. Los costos asociados a la contratación se podrían reducir al aumentar este plazo.

5.5 Coberturas.

- **Coberturas Innecesarias.** El los ramos de seguro de incendio y terremoto y vida se observa la presencia de coberturas innecesarias lo que encarece el seguro ya que estos costos serán trasladadas al asegurado. Mayores costos asociados a este seguro limitan el acceso de la población con menores ingresos al crédito hipotecario.

Establecimiento de crédito	Ramo	Condición.
3	Incendio	Cobertura de RCE DE \$200, 000,000 + asistencia. (Valor independiente del valor del inmueble)
9	Incendio	Se exigen asistencias tales como: reparación y sustitución de tejas por rotura, traslado de escombros por remodelación, consultas médicas domiciliarias, referencia de niñera, jardinería, servicio informático sobre animales domésticos, asistencia jurídica por RCE, pérdida de equipaje.
10	Incendio	Coberturas no relacionadas con el riesgo de crédito: El banco solicita cubrir asistencias, RCE y contenidos.
11	Incendio, Vida y desempleo	Extensión de cobertura para amparar gastos adicionales: Ampara al banco en las costas judiciales y honorarios de abogado generados por el afiliado a la fecha de la ocurrencia del siniestro (muerte, incapacidad total o permanente, enfermedades graves), en caso de encontrarse la obligación en cobro jurídico los mismos serán fijados de acuerdo a los siguientes parámetros: 1. Se reconocerá desde la asignación del proceso al abogado y hasta la sentencia, como honorarios el 100% de la suma que resulte de aplicar el 15% sobre las cuotas dejadas de pagar incluido capital, intereses corrientes y de

		mora, primas de seguros y cualquier otra suma relacionada con la operación a cargo del (los afiliados).
11	Desempleo	Cobertura de hechos ciertos: El banco solicita un seguro de desempleo que cumpla los siguientes eventos: La renuncia voluntaria.
11	Incendio	Coberturas: se solicita cubrir asistencia domiciliaria.
11	Vida	Coberturas: Se solicita cubrir gastos funerarios y canasta familiar.
12	Vida	Cobertura especial para los valores asegurados inferiores a \$400.000.000, sin tener en cuenta preexistencia ni reticencia.
12	Incendio	Coberturas adicionales: 1. Remoción de escombros (Mínimo 15% de la suma asegurada) 2. Auxilio por eventos catastróficos, mil dólares mensuales hasta por un máximo de seis meses por cada deudor afectado. 3. Actos de autoridad. 4. Gastos de limpieza, mínimo 20% del valor de la pérdida. 5. Gastos para demostrar la ocurrencia de la pérdida, mínimo el 10% de la suma asegurada del inmueble. 6. Gastos para la preservación de bienes, mínimo 10% de la suma asegurada del inmueble. 7. Honorarios profesionales, mínimo 10% de la suma asegurada del inmueble.
14	Vida	PÓLIZAS ADICIONALES: la adjudicataria deberá constituir una póliza "Cyber risk" mediante la cual ampara el uso indebido de las bases de datos de clientes del Banco, incluyendo el fraude realizado por terceros, empleados de la aseguradora o campañas comerciales de la aseguradora incluyendo la base suministrada por el banco para el presente proceso. Esta póliza deberá tener un valor asegurado de \$5.000.000.000 y estar vigente durante todo el tiempo de duración del contrato y dos años más, la cual se deberá prorrogar en el evento que se prorrogue el contrato adjudicado.
15	Incendio	Cobertura para inmuebles en construcción: Se exige amparar inmuebles en construcción dentro de una póliza de incendio. Cobertura de reformas y remodelaciones: Se exige una cobertura automática para reformas y remodelaciones de inmuebles.

5.6 Condiciones de obligatorio cumplimiento

- **Renuncia a reticencia.** Contrario a lo dispuesto en el artículo 1058 del Código de comercio se le exige a las entidades aseguradoras que renuncien a la reticencia de forma que si el tomador omite información en la declaración de hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, la aseguradora no pueda alegar la nulidad relativa del seguro y en todo caso tenga que pagar lo pactado.
- **Cláusula de pago comercial.** Como requisito en los pliegos de condiciones se exige a la entidad aseguradora pactar una cláusula de pago comercial la cual estipula que por razones comerciales la entidad aseguradora deberá dar cubrimiento a siniestros, así inicialmente no proceda el pago de la reclamación.

Establecimiento de crédito	Ramo	Condición.
9	Vida	Pago comercial: la aseguradora que sea adjudicataria concederá pagos comerciales hasta por \$1, 500,000 por cada año contratado desde la fecha de adjudicación con el fin de amparar los siniestros. De forma que en caso de presentarse un siniestro la compañía pagará. Igualmente en caso de siniestro y de no encontrarse la declaración de asegurabilidad, previa constancia del pago de primas, la aseguradora pagará el siniestro.
11	Incendio, vida y desempleo.	Cláusula de pagos comerciales: "Cláusula de límite de indemnización adicional para reclamos objetados y/o no aplicación del alcance de la cobertura. Mediante la presente condición, la compañía de seguros otorga un límite agregado de \$300, 000,000 por evento y en el agregado anual, para indemnizar aquellos siniestros que sean objetados, por cualquier causa que se refiera a la no aplicación del alcance de la cobertura contratada".
13	Vida	Pagos comerciales: La proponente deberá incluir una propuesta para pagos especiales de siniestros, ya sea con cargo al monto de pago automático o al límite de cumplimiento agregado anual, que el banco podrá utilizar para cumplir con ciertas indemnizaciones a los clientes en virtud de las condiciones que se indican a continuación:6,1,16,1. El monto de pago automático por las reclamaciones cuyo valor asegurado sea igual o inferior a \$6.000.000 debidamente soportados con la documentación básica exigida por la Aseguradora. Dicho pago se efectuará, aun cuando sea objetada, sin exigir ningún tipo de documentación adicional. 6.1.16.2 Para los demás casos, el monto del límite de cumplimiento agregado anual será como mínimo de \$750.000.000, suma que se restablece automáticamente al inicio de cada anualidad del seguro El límite agregado anual se erosiona con las reclamaciones ocurridas dentro de la vigencia del contrato. Contra dicho límite, la aseguradora adjudicataria acreditará la suma equivalente al valor que hubiere correspondido a la indemnización en los casos en que hubiere lugar a objetar la reclamación.
15	Incendio y vida.	Cláusula de pagos comerciales: La aseguradora adjudicataria concede la cláusula de pagos comerciales, hasta por mil millones de pesos por grupo adjudicado por cada una de las entidades que componen el XXX y por cada año contratado desde la fecha de la adjudicación con el fin de amparar los siniestros, para aquellos casos en los que por algún motivo, el banco o su intermediario no reporten un ingreso o cancelación de un asegurado o se reporte equivocadamente, y en general se cometa un error u omisión en la información, los procesos y/o los sistemas que soportan la operación por el banco y/o su intermediario. Con base en lo anterior, la adjudicataria pagará los siniestros en caso de presentarse. Igualmente y en caso de siniestro y de no encontrarse la declaración de asegurabilidad, la Aseguradora pagará el siniestro previa constancia del pago de las primas causadas por el seguro, si hubiere lugar a ello.

- **Continuación de cobertura ante el no pago de la prima del seguro.** Se observa que en algunos pliegos se obliga a la aseguradora a continuar con la cobertura a pesar de que el deudor no haya efectuado el pago de la prima correspondiente, con lo cual se incorpora una obligación contraria a los elementos esenciales del contrato de seguro en los términos del Código de Comercio.

Establecimiento de crédito	Ramo	Condición.
2	Incendio Vida Grupo Todo Riesgo	La aseguradora debe asumir las primas a partir del tercer mes de mora.

- **Automaticidades.** Se exigen en los pliegos asegurar coberturas que no son asegurables de acuerdo al contrato de seguro grupal. Por tanto, no se permite a la aseguradora excluir de cobertura a ciertos clientes aun cuando el contrato no los contemple como asegurables.

Establecimiento de crédito	Ramo	Condición.
9	Incendio	Automaticidad: "dentro del límite establecido (\$7.500 millones) los predios ingresarán de forma automática"
9	Vida	Automaticidad: Para valores inferiores a 1750 SMLMV el deudor queda asegurado de manera automática sin ningún requisito adicional al diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad.
10	Incendio	Automaticidad: " El límite del amparo automático para cada inmueble será la suma de 4, 000, 000,000. Para los excesos del amparo automático el Banco reportará a la aseguradora el peritazgo correspondiente que será tomado como único soporte para el análisis de la inclusión por parte de la aseguradora. La aseguradora en un plazo máximo de 5 días reportará la confirmación o no de riesgo.
11	Incendio	Automaticidad: "Amparo automático de nuevos inmuebles: sin previa inspección y sin diligenciar documento alguno ni presentar avalúo. Límite \$1, 500,000.
11	Vida	Automaticidad: "mediante esta cláusula se amparan automáticamente los afiliados la entidad, a los cuales se les otorgue crédito de vivienda, de conformidad con lo señalado en el reglamento de crédito que se encuentre vigente a la fecha de aprobación del mismo, sin exigencia de requisitos de asegurabilidad adicionales y/o aplicación de límite de edad y/o de preexistencias. El monto solicitado es de \$1500 SMLMV.
15	Vida	Amparo automático: se entiende por amparo automático el límite máximo individual, hasta el cual el titular y/o codeudor, locatario, colcatario, avalista o garante queda asegurado automáticamente diligenciando únicamente la declaración de asegurabilidad, asumiendo la aseguradora el conocimiento completo del cliente. La cobertura con los amparos básico de vida e incapacidad total o permanente se entiende aceptada, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones: Para montos iguales o inferiores a \$350.000.000, diligenciamiento completo del formato de asegurabilidad propuesto. Se asegura independiente de las respuestas al estado de salud o enfermedades declaradas, es decir con cobertura de preexistencias.
15	Incendio	Amparo automático: "cobertura sin necesidad de inspeccionar o dar aviso previo a LA ASEGURADORA. LA ASEGURADORA otorga amparo automático de acuerdo al valor asegurado hasta \$3.000.000.000, ubicado en cualquier lugar del territorio nacional".

5.7 Costos de recaudo

- Se evidencia que hay una gran asimetría en los costos de recaudo de cada establecimiento de crédito que licita, lo cual en últimas se traduce en aumento del precio final de la cuota al deudor, costo que incluso puede igualar al de las coberturas. En algunos casos no hay correspondencia entre el costo de recaudo y el costo de operaciones similares como la consignación nacional. Al revisar el caso chileno se observa que la el numeral 5 del artículo 40 de la Ley 251 de 2011, y en el mismo sentido la Circular 330 de 220 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y de la Superintendencia de Valores y Seguros establecen: *“En el proceso de licitación no podrán estipularse comisiones o pagos a favor de la entidad crediticia asociados a la contratación o gestión de estos seguros, a la cobranza de las primas, o por cualquier otro concepto, salvo el derecho del acreedor a pagarse del saldo insoluto del crédito con la indemnización en caso de siniestro.”*⁴
- Se resalta que no obstante ser posible contratar el recaudo con terceros en los procesos licitatorios estudiados no se ha utilizado este mecanismo, probablemente por las dificultades que implica el traslado de información de los deudores del establecimiento de crédito originador al tercero recaudador.
- Los deudores hipotecarios o locatarios del leasing no reciben una cuenta de cobro que desagregue el costo de la prima del seguro del costo del recaudo o comisión del corredor de seguro si lo hay, en donde además se disponga cuál es la aseguradora y los intermediarios correspondientes en el cada caso específico. Revelar este tipo de información a los deudores los ayuda a identificar el monto y destino de su pago mensual.

Establecimiento de crédito	Ramo	Condición.
3	Incendio	Se requiere de retorno de 25% a la entidad por el recaudo de las primas. 2,95% de comisión de intermediación.
6	Incendio Vida Grupo Todo Riesgo Contratista	Costo de recaudo fijo por transacción \$17780 + IVA.
9	Vida	Tarifa de recaudo: Se realizará un cobro mensual de \$7000 + IVA, a la compañía adjudicataria por este concepto.
10	Incendio	Recaudo: La aseguradora tiene que otorgar al banco el 25% como remuneración por el recaudo de las primas

⁴ Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y Superintendencia de Valores y Seguros. Norma de carácter general SVS N° 330 circular SBIF bancos n° 3.530, cooperativas n° 147, filiales n° 62. FECHA: 21.03.2012.

11	Incendio, Vida y Desempleo	Tarifa de recaudo: La entidad solicita que el oferente en caso de optar por el fondo como entidad recaudadora, deberá considerar en su oferta una remuneración por gestión administrativa por el manejo de las Pólizas de Deudores, equivalente al 12% sobre las primas facturadas, más IVA.
12	Incendio y Vida	Tarifa por servicio de recaudo: \$17780 + IVA por el servicio de recaudo de cada prima y póliza mensual. Cuando existan dos o más titulares el cobro de esta tarifa se hará para cada uno de ellos.
13	Incendio y Vida	Costo de recaudo: El monto que se reconocerá al Banco por el servicio de cada recaudo para el seguro de vida será \$8.700, suma que no incluye el IVA. Para el seguro de incendio y Terremoto será de \$2.800, sin incluir IVA.
14	Vida	Costo de recaudo: El banco cobrará mensualmente al adjudicatario \$12.000 + IVA por concepto de recaudo por cada uno de los deudores asegurados. Este costo de recaudo aplica tanto para los deudores y operaciones de crédito actualmente aseguradas, como para las que se hagan en el futuro.
15	Incendio y Vida	Costo de recaudo: "SERVICIO DE RECAUDO. E n concordancia con el artículo 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 10 el Banco cobrará a la Aseguradora Adjudicataria una tarifa por cuenta del proceso de recaudo de las primas mensuales de los seguros licitados. El costo del servicio de recaudo será de \$12.500 + IVA para cada una de las primas sobre las que se presten los servicios de recaudo, en los diferentes ramos. Entiéndame por recaudo las gestiones automáticas y/o manuales que adelante el Banco para recaudar las primas, independientemente que el recaudo sea exitoso o no".

5.8 Información al cliente.

Se observa que no hay transmisión de la información del resultado del proceso licitatorio al consumidor financiero quien finalmente es el directamente afectado

6. Impacto del Decreto 673 de 2014 en las tasas de los seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional

Tal y como se expuso, el Decreto 673 expedido en 2014 por el Gobierno Nacional se estructura principalmente sobre tres pilares: el establecimiento de mecanismos que garanticen mayor transparencia en el proceso de licitación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional, así como la eliminación de restricciones a la competencia, y la protección del consumidor. En la práctica, la efectividad de estos objetivos se puede ver traducida, en la mayoría de los casos, en una reducción de las tasas que debe pagar el cliente deudor por el seguro asociado.

Según la información reportada a la Superintendencia Financiera de Colombia (*Ver Tabla 1 al final del documento*) sobre los procesos de licitación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional que se han llevado a cabo a partir de la implementación del Decreto 673 de 2014, hasta la fecha, las tasas de seguro pagadas por los clientes deudores se han reducido en promedio 14% para los casos de seguro de vida y 18% para el ramo de incendio y terremoto.

La información reportada muestra que 14 de las 20 licitaciones de las que se tiene información completa, dieron como resultado una reducción en las tasas. En cuatro licitaciones la tasa aumentó y en dos permaneció igual, en comparación con el contrato anterior. Cabe anotar que la información que reposa hoy en la Superintendencia Financiera sobre el tema está en proceso de construcción, sin embargo se percibe una tendencia a la reducción en las tasas del seguro pagado por los clientes en las licitaciones posteriores al Decreto 673 de 2014.

La reducción de la tasa pagada por los clientes por concepto de seguros asociados a estos créditos supone una reducción de la cuota total que paga mensualmente una persona que tiene crédito hipotecario o leasing habitacional. Esto puede derivarse de una mejora en las condiciones de competencia del mercado y se traduce en un beneficio individual de los clientes al reducir los costos totales de sus créditos, y por tanto incentiva el acceso al sistema financiero y la adquisición de vivienda de quienes no accedían por restricciones presupuestales.

7. Comentarios del público

Desde el 28 de abril hasta el 12 de mayo de 2016 se publicó para comentarios del público el proyecto de decreto relacionado con la licitación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional. Los comentarios recibidos se han agrupado en cinco ejes temáticos que se presentan a continuación:

Requisitos de admisibilidad: La mayoría de comentarios recibidos están relacionados con este tema y se enfocan a analizar y efectuar reparos a todos los tipos de requisitos de admisibilidad adicionales (financieros, reaseguro y operacionales), cuya finalidad y enfoque se concentra en limitar los requisitos que actualmente pueden imponer las instituciones financieras. La propuesta regulatoria incluye como parte del pliego de condiciones un documento técnico en el que se sustenten técnicamente estos requisitos adicionales. Las aseguradoras podrán elevar preguntas sobre estos criterios y eventualmente reportar a la SFC casos en que se requieran requisitos no asociados con la prestación del servicio.

Coberturas: Se sugiere limitar las coberturas a los amparos básicos directamente relacionados con el amparo y limitar/eliminar las asistencias adicionales, ya que en el proyecto de decreto se determina que la institución financiera podrá incluir amparos adicionales de acuerdo a su política de riesgo. En lo que atañe con el seguro de incendio y terremoto la SFC puede limitar las coberturas licitadas al definir los elementos esenciales del seguro en el pliego, caso en el cual la institución financiera podrá contratar los adicionales por fuera del proceso licitatorio.

Información: Se anota que el reportar el cambio aproximado en el valor del seguro vía extracto puede ser costoso y confuso para el deudor. También se sugiere que el extracto debe discriminar cuanto del

costo del seguro genera el recaudo. Por último, se pide aclarar a qué documentos se refiere la expresión “toda la información” al describir la información que debe estar en la página web de la institución financiera mientras esté vigente el contrato.

Etapas: Se pide limitar a una sola vez la oportunidad de sanear las inconformidades por parte de la aseguradora, después de recibir causales de incumplimiento (numeral v del artículo 2.36.2.2.14). En el mismo numeral, se sugiere aclarar el alcance de la expresión “si ello es posible y a ello hubiere lugar”. Por último, se obliga a las instituciones financieras a publicar los fundamentos que sustentan sus decisiones en cada una de las etapas.

Recaudo: Las reducciones observadas en las primas puras de seguro han sido mayores a las reportadas en el documento técnico de la URF, lo que evidencia que las instituciones financieras han venido cobrando un mayor valor de recaudo. Se sugiere revisar la experiencia chilena e incorporar este costo a la tasa de la prima que cobra la aseguradora (y por tanto a la oferta), de manera tal que no se permita el cobro directo de este rubro al deudor.

Otros: Se solicitó modificación a la circular que reglamenta el decreto en la que se permite la adjudicación a un único oferente en la segunda oportunidad y analizar el efecto que el deducible puede tener sobre las aseguradoras, comentarios que serán trasladados a la SFC.

8. Propuesta.

Una reducción significativa en la tasas puede estar asociada a diferentes factores tales como la estructuración racional y eficiente de coberturas y exclusiones, la homogeneidad en los requisitos exigidos en las licitaciones, la presencia de criterios objetivos para la elección de aseguradoras, los menores costos de recaudo, la imposibilidad para las instituciones financieras de realizar cobros por concepto de intermediación en estos procesos, así como la posibilidad de participación en los procesos de licitación por un mayor grupo de aseguradoras.

Teniendo en cuenta lo anterior y con base en los principales problemáticas identificadas y los comentarios recibidos, se proponen cambios al mecanismo de licitación de seguros asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional, que refuercen la transparencia y competencia en la contratación.

8.1 En cuanto a los **requisitos de admisibilidad** los cambios propuestos son:

- Los requisitos de admisibilidad adicionales incluidos en el pliego deberán estar acompañados de un documento de soporte que justifique técnicamente su inclusión.

- La institución financiera deberá incluir en el pliego de condiciones información suficiente sobre la cartera en caso de requerir una carta de compromiso por parte del reasegurador.

8.2 En cuanto a las **etapas del proceso**:

- Se listan las etapas que se deben cumplir para el estudio y modificación del pliego de condiciones y de los requisitos de admisibilidad. Cada una de estas etapas tendrá un plazo independiente que debe establecer el supervisor.
- Se destaca la inclusión de una etapa para que las aseguradoras proporcionen los soportes para demostrar el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, otra etapa para el estudio de esta documentación y reporte de causales de incumplimiento por parte de la institución financiera, y una etapa para que las aseguradoras puedan subsanar los incumplimientos.
- Las respuestas que proporcione la institución financiera en cada una de las etapas deberán ser sustentadas.

8.3 En cuanto a la **información al deudor y al público en general**:

- Una vez se renueve una póliza se deberá informar al deudor, por cualquier medio que éste haya autorizado con anterioridad: i) El resultado de la licitación, indicando el nombre de la aseguradora y el cambio de la tasa de prima mensual de la póliza; ii) El derecho que tiene de escoger otra aseguradora en los términos del artículo 2.36.2.2.5 del presente decreto, para lo cual la institución financiera deberá señalar las condiciones del seguro.
- Deberá mantenerse en la página web de la institución financiera al menos durante la vigencia del contrato respectivo La siguiente información concerniente con el proceso licitatorio: cuadro comparativo con las tasas de prima mensual ofrecidas, el pliego de condiciones y las preguntas y respuestas al mismo, la póliza del seguro contratado, el acta de adjudicación de la licitación y los demás que determine la SFC.

8.4 En cuanto al **recaudo**:

- Las tasas de prima ofertadas por las aseguradoras participantes deberán incluir el costo del recaudo.
- La institución financiera deberá especificar una tarifa de recaudo en el pliego de condiciones acorde con las condiciones del mercado. El cálculo de dicha tarifa deberá sustentarse con base en proyecciones de la cartera asegurable, el número de deudores y montos expuestos a lo largo del término del contrato, y los canales utilizados históricamente por los deudores para hacer los pagos. Esta tarifa deberá estar expresada como un porcentaje del monto asegurado. La aseguradora deberá suscribir un convenio de recaudo masivo con la institución financiera que se limite al pago de esta tarifa.
- La institución financiera no podrá cobrar al deudor el costo del recaudo.

8.5 Transición:

- Las modificaciones serán aplicables a partir de la expedición de las instrucciones por parte de la SFC. Hasta entonces todos los procesos de licitación deberán cumplir con las reglas vigentes (Decreto 673 de 2014 modificado por el Decreto 1745 de 2014 y la Circular 022 de 2014 expedida por la SFC).

Tabla 1
RESULTADOS DE ADJUDICACIONES - PROCESOS LICITACIÓN SEGUROS
Información de la Superintendencia Financiera de Colombia
Con corte a 01/04/2016

ENTIDAD	RAMO	PERIODO DE COBERTURA	ANÁLISIS COMPARATIVO			VARIACIÓN TASA
			CAMBIO DE ASEGURADORA	TASA ANTERIOR	TASA 2015	
1	INCENDIO DEUDORES HIPOTECARIOS	1/1/2015 - 31/12/2016	NO	1,6 X MIL	1,365 X MIL	DISMINUYÓ
	RAMO GRUPO VIDA DEUD. GRAL	1/1/2015 - 31/12/2016	SÍ	9,5 X MIL	6,41 X MIL	DISMINUYÓ
	RAMO GRUPO VIDA DEUD. LIBRANZA	1/1/2015 - 31/12/2016	SÍ	3,58 X MIL	2,33 X MIL	DISMINUYÓ
2	INCENDIO DEUDORES HIPOTECARIOS	9/12/2014 - 9/12/2016	SÍ	<u>Riesgos Bogotá</u> Riesgo residencial 1,65 x MIL Riesgo comercial 1,75 x MIL Riesgo industrial 1,85 x MIL Riesgo finca 3,20 x MIL <u>Riesgos diferentes a Bogotá</u> Riesgo residencial 1 x MIL Riesgo comercial 1,30 x MIL Riesgo industrial 1,60 x MIL Riesgo finca 2,80 x MIL	1,02 X MIL (SIN IVA)	DISMINUYÓ
3	VIDA GRUPO DEUDORES	1/03/2015 - 1/03/2015	NO	TASAS VARIAS	VARIAS	DISMINUYÓ
	TODO RIESGO INCENDIO Y TERREMOTO	1/03/2015 - 1/03/2015	SÍ	\$ 299 POR MILLÓN	\$ 261 POR MILLÓN	DISMINUYÓ
	TODO RIESGO CONSTRUCCION	1/03/2015 - 1/03/2015	NO	\$ 1550 POR MILLON	\$ 1550 POR MILLON	PERMANECE IGUAL
4	RAMO INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES	15/03/2015 -15/03/2017	NO	1,10%	0,01000	DISMINUYÓ
5	RAMO INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES	01/03/2015 -01/03/2017	NO	0,07916 POR MIL MÁS IVA	0,08591 POR MIL CON IVA	AUMENTÓ
	VIDA DEUDORES	01/03/2015 -01/03/2017	NO	0.23 POR MIL	0,36 POR MIL	AUMENTÓ
	VIDA GRUPO DEUDORES HIPOTECARIO	1/03/2015-28/02/2017	SÍ	0.54 POR MIL	0,213 POR MIL	DISMINUYÓ

6	VIDA GRUPO DEUDORES VIVIENDA	1/03/2015-28/02/2017	SÍ	0.19 POR MIL	0,213 POR MIL	AUMENTÓ
	TODO RIESGO INCENDIO Y/O RAYO	1/03/2015-28/02/2017	SÍ	0.097 POR MIL	0.080 POR MIL	DISMINUYÓ
7	RAMO INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES	1/04/2015-31/03/2017	NO	TASA MENSUAL PROMEDIO 0,3016	TASA MENSUAL PROMEDIO 0,3016	PERMANECE IGUAL
8	VIDA GRUPO DEUDORES	1/01/2015 -01/01/2017	SÍ	0,035%	0,00022	DISMINUYÓ
	RAMO INCENDIO Y TERREMOTO DEUDORES	1/12/20014 - 1/12/2016	NO	0,015%	0,00012	DISMINUYÓ
9	VIDA GRUPO DEUDORES	1/1/2015 - 31/12/2016	NO	VARIAS TASAS	VARIAS TASAS	DISMINUYÓ
	RAMO INCENDIO DEUDORES	1/1/2015 - 31/12/2016	NO	0,012%	0,00005	DISMINUYÓ
	RAMO TERREMOTO DEUDORES	1/1/2015 - 31/12/2016	NO	0,015%	0,00019	AUMENTÓ
10	TODO RIESGO INCENDIO Y/O RAYO	01/04/2015 - 31/03/2016	NO	2,32 POR MIL	1,18 POR MIL	DISMINUYÓ
11	VIDA DEUDORES				0,00057	
12	TODO RIESGO INCENDIO Y/O TERREMOTO				0,00030	
13	TODO RIESGO CONSTRUCCION				0,00180	
14	INCENDIO Y TERREMOTO				0,00029	
15	VIDA				0,00050	
16	Vida Grupo e Incendio y Terremoto de los inmuebles, asociados a garantías hipotecarias					
17	Asociados a garantías hipotecarias y leasing habitacional	01/11/2015-31/10/2016		No tenemos datos anteriores. Requerir	Grupo 1: 0.0440% Grupo 2: 0.0224%	Pendiente dato

18	Créditos asociados con hipoteca y leasing habitacional	02/05/2015-02/05/2017		No tenemos datos anteriores. Requerir	Grupo 1: 0.05% Grupo 2: 0.0290%	Pendiente dato
19	Póliza seguro de vida deudores e incendio y terremoto así: Grupo 1: Seguro de vida Grupo Deudores asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional . Grupo 2 Seguro de incendio y terremoto y riesgos asociados a créditos con garantía hipotecaria o leasing habitacional	01/11/2015-30/10/2017		No tenemos datos anteriores. Requerir	Grupo 1: 0.4996% Grupo 2: 0.165%	Pendiente dato
20	Seguros de vida grupo deudores (empleados Bancoldex). Seguros de automóviles gravados con prenda a favor de Bancoldex, Seguro de Incendio Todo riesgo, terremoto y anexos para inmuebles hipotecados en créditos otorgados a empleados de Bancoldex .	Duración del contrato de seguros: 1 año prorrogable 1 año mas contado a partir de la legalización del contrato de seguro con la aseguradora seleccionada en la convocatoria respectiva.		No tenemos datos anteriores. Requerir	Grupo 1: 0.105% Grupo 2: 0.0113% Grupo 3: 0.0113%	Pendiente dato
21	Pliego de condiciones correspondiente a la licitación para selección de aseguradora a nivel nacional que tienen habilitado los ramos de Incendio y Terremoto y que manejará y administrará la póliza Grupo Vida- Clientes Incendio y Terremoto – Créditos hipotecarios y leasing habitacional -	Duración 2 años a partir del 1 de mayo de 2016		No tenemos datos anteriores. Requerir		Pendiente dato
22	Pliego de condiciones correspondiente a la licitación para selección de aseguradora a nivel nacional que tienen habilitado los respectivos ramos de seguros para la contratación de pólizas de seguros asociadas a Créditos hipotecarios y leasing habitacional -y créditos educativos, como tomador por cuenta de sus clientes (grupo 1), seguros de desempleo para personas con créditos hipotecarios y educativos (grupo 2) y seguro de incendio (grupo 3).	Duración del contrato de seguros: 1 año contado a partir del 30 de abril de 2016 con aseguradora seleccionada en la convocatoria respectiva, con posibilidad de prórroga un año más.		No tenemos datos anteriores. Requerir		Pendiente dato