



**MinHacienda**  
Ministerio de Hacienda  
y Crédito Público

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# DOCUMENTO TÉCNICO

## Comercialización de seguros a través de corresponsales



## CONTENIDO

- I. INTRODUCCIÓN
- II. MARCO NORMATIVO
- III. CARACTERÍSTICAS ACTUALES DEL MERCADO DE SEGUROS
  - a. Información general
  - b. Acceso al mercado de seguros
  - c. Características contextuales
  - d. Necesidades
- IV. CANALES DE DISTRIBUCIÓN EN OTROS PAÍSES
- V. PROPUESTA NORMATIVA



## I. INTRODUCCIÓN

En Colombia, en los últimos años se ha establecido como eje para la política nacional la importancia de la inclusión financiera de toda la población. En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014: Prosperidad Para Todos, se dispuso la necesidad de implementación de acciones para lograr un mayor acceso de la población colombiana a los servicios financieros.

La inclusión financiera es entendida como el acceso y uso apropiado e informado de servicios financieros por parte de toda la población, personas naturales y empresas, y la necesidad de prestación de los servicios de forma responsable dentro de un entorno regulatorio apropiado. Se trata entonces de abrir canales y mecanismos estables para que quienes no tienen acceso tengan la posibilidad de acceder al sistema financiero. Lo anterior supone la disminución de las brechas sociales y económicas en la población colombiana, así como la contribución a la reducción de los niveles de pobreza.

En la actualidad en Colombia existen dificultades para el acceso a los servicios financieros debidas a las características contextuales del país, tales obstáculos incluyen la segmentación de la población, las condiciones geográficas difíciles, el poder de adquisición de los individuos, la ausencia de canales de distribución, entre otros. Por lo anterior, solo un porcentaje reducido de la población colombiana tiene acceso a los servicios de seguros, sin embargo, que no haya acceso ni uso no significa que quienes no hacen parte del mercado de seguros colombiano no necesiten acceder a estos.

El sistema de corresponsales del sistema financiero colombiano ha logrado llegar a sectores de la población que hasta entonces no habían accedido a productos financieros. Poblaciones en regiones apartadas que no contaban con mecanismos que facilitaran el acceso al sistema, lograron vincularse con distintos tipos de servicios o productos. Sin embargo, las entidades aseguradoras no pueden actualmente comercializar sus productos a través del sistema de corresponsales.

Por lo anterior, con el objetivo de lograr un mayor acceso de la población colombiana a servicios financieros y de fortalecer los canales de distribución, surge la necesidad de hacer las modificaciones regulatorias que se consideren

necesarias para facilitar el acceso de población marginada del sistema financiero al mercado de seguros colombiano.

## II. MARCO NORMATIVO

El escenario existente en materia de corresponsales anterior al decreto 2672 de 2012 era la inexistencia de un régimen estrictamente orientado a regular el tema, puesto que en cada régimen de los diferentes vigilados por la Superintendencia Financiera a los que se les autorizaban operaciones a través de corresponsales, se incluía la respectiva norma correspondiente a la regulación de estos. Ante esta aparente dispersión normativa en el tema de corresponsalía, el Decreto 2672 de 2012 recogió las normas sobre el tema y las unificó en un solo régimen exclusivo de corresponsales, estableciendo obligaciones generales y requisitos mínimos para el funcionamiento de los corresponsales, así como el establecimiento de reglas específicas dependiendo de la entidad vigilada que celebra en contrato de corresponsalía.

El tema de corresponsales se encuentra actualmente recogido en el Título 9 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010. Esta norma estipula que las entidades autorizadas para la prestación de servicios a través de corresponsales son: los Establecimientos de Crédito, las Sociedades Administradoras de Inversión, las Sociedades Comisionistas de Bolsa de Valores, las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones, las Sociedades Fiduciarias y los Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC). Así mismo la norma dispone quiénes pueden actuar como corresponsales y establece que la Superintendencia Financiera es quien determinará las condiciones que deberán cumplir los corresponsales para asegurar que cuenten con la debida idoneidad moral, así como con la infraestructura física, técnica y de recursos humanos adecuada para la prestación de los servicios financieros acordados con la entidad para la que prestan tales servicios<sup>1</sup>.

Así mismo, la norma establece las modalidades de servicio que se pueden prestar a través de corresponsales determinando criterios específicos que varían

---

<sup>1</sup> Decreto 2555 de 2010. Artículo 2.36.9.1.2

dependiendo de la naturaleza de la entidad que presta sus servicios a través del corresponsal. De esta forma existen reglas distintas para los corresponsales de los Establecimientos de Crédito, de las Sociedades Administradoras de Inversión, las Sociedades Comisionistas de Bolsa de Valores, las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones, las Sociedades Fiduciarias y de los IMC.

En el Título 9 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010 también se establecen requisitos mínimos que deben incluir todos los contratos de corresponsalía, así como reglas referentes a la información que debe ser entregada por parte de los corresponsales a los usuarios de los diferentes servicios. Este régimen dispone además que la Superintendencia Financiera de Colombia es la encargada de la autorización de los corresponsales del sistema financiero, y determina que en caso que los corresponsales excedan sus facultades autorizadas estarán sujetos a las sanciones contenidas en el artículo 108 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

### III. CARÁCTERÍSTICAS ACTUALES DEL MERCADO DE SEGUROS

#### a. Información General

La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en abril de 2014 realizó una encuesta dirigida a todas las compañías aseguradoras del mercado colombiano a partir de la cual la Banca de las Oportunidades en su Reporte de Inclusión Financiera de 2013, estableció unas líneas generales de las participaciones y crecimientos del mercado asegurador<sup>2</sup>.

Según la información recogida, para el periodo 2012-2013, el número de riesgos asegurados por las entidades disminuyó de 26 millones de riesgos a 21 millones, reducción que se explica debido al comportamiento de los riesgos asegurados vigentes en zonas urbanas que para el periodo de análisis disminuyeron 23.4%. Si bien los riesgos asegurados en zonas rurales aumentaron en el 63%, los riesgos asegurados en zonas urbanas continúan concentrando el 91.12% del total de riesgos asegurados en Colombia.

---

<sup>2</sup>Banca de las Oportunidades. Reporte de Inclusión Financiera 2013.

Así mismo se realizó un análisis referente a rangos definidos a partir del monto asegurado expresado en salarios mínimos. De esta forma la información se reportó desagregada en cuatro rangos: menor o igual a 1 SMMLV, entre 1 y 3 SMMLV, ente 3 y 5 y superior a 5 SMMLV. De acuerdo a lo anterior en los ramos de seguros de personas se observó que para el año 2013 el ramo de accidentes personales concentró la mayor proporción de riesgos asegurados dentro del menor rango de valor asegurado (39.23%), mientras que, los riesgos asegurados de los productos de vida individual y vida grupo, principalmente deudores, concentraron sus valores asegurados en el rango de más de 5, con un 99% y 87%, respectivamente. Respecto a los seguros de daños y propiedad, el cubrimiento de los riesgos asociados con estos ramos se concentró principalmente en valores asegurados dentro del rango salarial con más de 5 SMMLV<sup>3</sup>.

#### **b. Acceso al mercado de seguros**

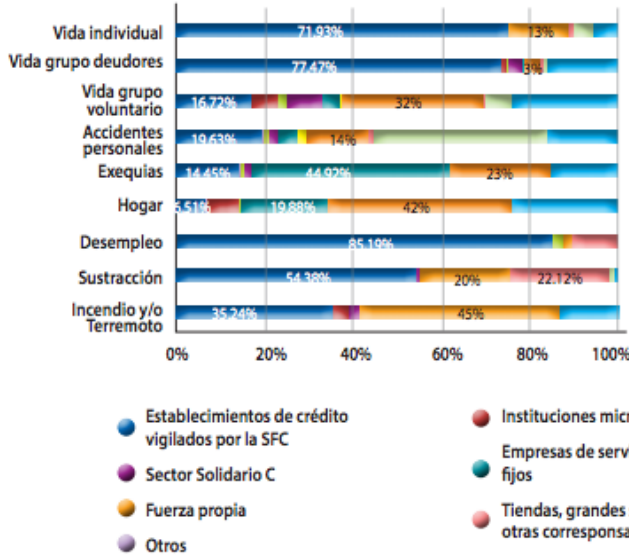
El mercado actual de seguros en Colombia ha logrado aumentar su cobertura debido, entre otros factores, a la existencia de canales que facilitan la diversificación de la demanda y de la oferta. A partir de la ley 389 de 1997 las entidades aseguradoras, las sociedades de capitalización y los intermediarios de seguros, quedaron legitimados para la utilización de la red de los establecimientos de crédito siempre y cuando cumplan ciertas características como universalidad, estandarización y sencillez. Así mismo en los últimos años se empezaron a comercializar productos de seguros a través de otro tipo de canales, tales como empresas de servicios públicos o grandes superficies. Estas nuevas dinámicas de oferta y distribución han permitido el ofrecimiento de productos accesibles y asequibles a estratos de la población de ingresos medios y bajos así como a poblaciones de regiones apartadas que tradicionalmente no tenían acceso a los productos de seguros<sup>4</sup>. La Figura 1 muestra la comercialización de ramos por canales, riesgos asegurados vigentes y primas emitidas acumuladas.

---

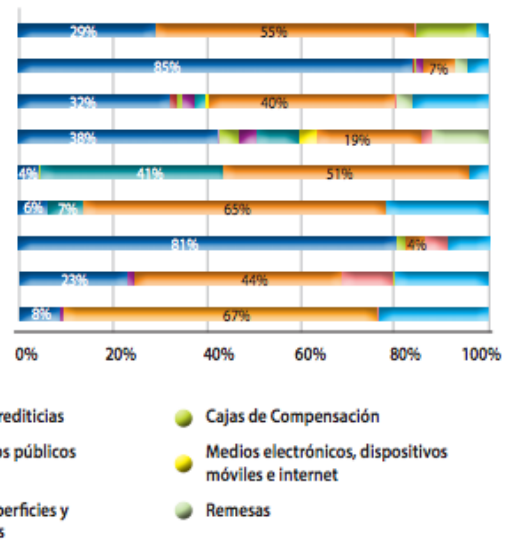
<sup>3</sup> Ibíd.

<sup>4</sup> Access to Insurance Initiative .Colombia: hacia un sector de seguros inclusivo y universal. 2014.

**NÚMERO DE RIESGOS ASEGURADOS VIGENTES**



**PRIMAS EMITIDAS ACUMULADAS**



*Figura 1. Fuente: SFC y Banca de las Oportunidades,*

### c. Uso de corresponsales

Este canal de comercialización, regulado por el Título 9 del Libro 36 de la Parte 2 del Decreto 2555 de 2010, se ha fortalecido en forma significativa en los últimos años. A través de los diferentes canales de comercialización, y particularmente a través de los corresponsales, se ha logrado aumentar la cobertura de los servicios financieros en Colombia, de 1102 municipios que existen en Colombia 1100 ya cuentan con la presencia servicios financieros, lo que representa una cobertura del 99.9% del territorio colombiano. Esto supone la existencia de 9 corresponsales por cada 10.000 adultos y 29 corresponsales por cada 1.000 km<sup>2</sup><sup>5</sup>. Sin embargo, no todos los agentes vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia pueden comercializar sus servicios a través de este canal, pues los corresponsales solo están facultados en la actualidad para ofrecer servicios de los Establecimientos de Crédito, las Sociedades Administradoras de Inversión, las Sociedades Comisionistas de Bolsa de Valores, las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones, las Sociedades Fiduciarias y los Intermediarios del Mercado Cambiario (IMC), siempre que cumplan con unos requisitos mínimos. Por

<sup>5</sup> Ibíd

lo tanto, las compañías de seguros no pueden ofrecer sus productos a través de corresponsales, y en consecuencia, poblaciones que solo cuentan con la presencia de corresponsales para el acceso al sistema financiero, no tienen acceso a los productos y servicios del mercado de seguros.

#### **d. Características contextuales**

En Colombia la mayoría de la población se encuentra concentrada en zonas urbanas, según el Banco Mundial de 47.8 millones de habitantes el 77% vive en zonas urbanas. Este hecho ha sido motivado, por el desplazamiento forzado de gran parte de la población rural hacia zonas urbanas debido a violencia, así como por la búsqueda de oportunidades económicas, entre otros factores.

Colombia ha tenido avances en la disminución de la pobreza, y tanto la pobreza como la pobreza extrema mantienen una tendencia decreciente. Según estudios del DANE en el 2013 el 30.6% de la población total se encontraba en situación de pobreza y el 6% se encontraba en situación de pobreza extrema. El Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) que mide la pobreza a través de cinco dimensiones (condiciones educativas, niñez y juventud, trabajo, salud, vivienda y servicios públicos), para el año comprendido entre julio de 2012 y junio de 2013, según el DANE, fue de 24,8%, indicando que ese porcentaje de la población en Colombia era para el periodo de análisis<sup>6</sup>.

#### **e. Necesidades**

Un factor trascendental para la inclusión financiera progresiva y efectiva es la participación de la industria aseguradora, por lo tanto es necesario promover la cultura del aseguramiento en la población colombiana así como abrir canales de acceso para las personas que hasta el momento no han podido acceder al sistema financiero, y en particular, a los servicios de seguros. Así mismo es fundamental entender que los productos de la industria aseguradora no están destinados únicamente a personas con un gran poder adquisitivo sino que aportan un valor agregado para el usuario, ya que funcionan como herramientas de cobertura de riesgos, que a su vez contribuyen a mitigar los efectos perversos de los choques

---

<sup>6</sup> DANE. Pobreza Monetaria y Multidimensional 2013



económicos y de mejora de la calidad de vida. La cobertura, el acceso, la fidelización y la tranquilidad del asegurado, son las bases de esta herramienta para promover la inclusión financiera<sup>7</sup>.

Por lo tanto es necesario el fortalecimiento de la educación financiera en el área de seguros, así como la progresiva innovación en los productos acorde a las necesidades de toda la población, incluyendo los temas de accesibilidad económica así como los temas de diseño de productos. El producto que se comercialice masivamente debe ser lo suficientemente sencillo y simple de forma que se facilite la trasmisión de la información asegurador-usuario y a su vez se protejan los intereses de ambas partes.

#### IV. CANALES DE DISTRIBUCIÓN EN OTROS PAISES

PAÍS	CARACTERÍSTICAS
BRASIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corresponsales bancarios: Resolución 2640/99 del Consejo Nacional Monetario (CNM). Reformada por la Resolución 2700/00 CNM, Resolución 3110/03 CNM.</li> <li>• En el marco de la política de inclusión Financiera se creó la figura de corresponsales bancarios los cuales en la actualidad solo pueden recolectar primas en efectivo para luego depositarlas en la cuenta de la compañía aseguradora<sup>8</sup>.</li> </ul>
MÉXICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo a la Resolución SBS 510/05 y el artículo 4 del Reglamento de Micro seguros 2009, quienes están legitimados para comercializar seguros de bajo monto tales como los microseguros son: i) la entidad aseguradora directamente; ii) a través de promotores de venta, iii) de empresas del sistema financiero u otros comercializadores. de productos de microseguro,</li> </ul>

<sup>7</sup> Banca de las Oportunidades. Reporte de Inclusión Financiera 2012.

<sup>8</sup> BID.Microseguros: Análisis de experiencias destacables en Latinoamérica y el Caribe.

	<p>o iv) a través de la intermediación de corredores de seguros<sup>9</sup>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resolución SBS 2996/2010 aprobó el Reglamento Marco de Comercialización de Productos de Seguros, regulando con profundidad la comercialización para los seguros convencionales.</li><li>• Comercializador de seguros: persona natural o jurídica con la cual una empresa de seguros suscribe un contrato de comercialización con la finalidad de comercializar microseguros de acuerdo con las condiciones señaladas en el contrato. Para ser comercializadores de seguros se debe contar con establecimientos comerciales que cuenten con atención al público, infraestructura física y recursos humanos adecuados y capacitados para la prestación del servicio. Deben además entregarse folletos informativos sobre las pólizas que cuenten con unos requisitos mínimos de acuerdo al artículo 11 del Reglamento de Pólizas de seguro.</li></ul>
MÉXICO	<ul style="list-style-type: none"><li>• En México las entidades aseguradoras pueden comercializar sus productos de seguros de forma directa, o a través de agentes de seguros, agentes mandatarios y de otras “personas morales” cuando se trate de contratos de adhesión<sup>10</sup>.</li><li>• De acuerdo al artículo 41 de la LEY General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (LGISMS) se establece que en los seguros que se tramiten a través de contratos de adhesión, la contratación podrá realizarse a través de una persona moral, sin necesidad de la intervención de un agente de seguros.</li><li>• La entidad aseguradora y las “personas morales”, se vincularán por medio de un contrato de prestación de servicios para la realización con los usuarios de</li></ul>

<sup>9</sup> Ibíd.

	seguros de operaciones de promoción o venta de productos de seguros que se formalicen a través de contratos de adhesión. Los contratos de prestación de servicios deberán registrarse ante la Comisión Nacional Seguros y Fianzas.
--	--

## V. PROPUESTA NORMATIVA

Teniendo en cuenta las características contextuales y normativas actuales de Colombia expuestas anteriormente, la propuesta normativa para la ampliación de los canales de distribución de los seguros gira alrededor de tres ejes. En primer lugar se propone la utilización del canal de corresponsales ya existente, puesto que es un sistema ya implementado que ha demostrado ser eficiente para los objetivos de inclusión, aumento del acceso y cobertura del sistema financiero; además ya cuenta con una regulación específica. El segundo eje sobre el que se estructura la propuesta es la necesidad de sencillez, simplicidad y estandarización de los productos que se vayan a comercializar por medio de corresponsales, de forma que se pueda garantizar la simetría de información entre los agentes participantes. Por último, el tercer eje estructural es la regulación del tema de exclusiones aplicables a los ramos de seguros comercializados por estos canales, puesto que no deberán ser las mismas que aplican a los productos que actualmente se comercializan por los canales tradicionales.

Con base en lo anterior se propone la modificación del Decreto 2555 en: i) las normas aplicables a algunas operaciones de las entidades aseguradoras contenidas en Libro 31 de la Parte Dos y ii) en las normas referentes a servicios financieros prestados a través de corresponsales establecidas en el Título 10 del Libro 36 de la Parte 2.

En cuanto a la primera modificación referente a las operaciones de las entidades aseguradoras, se propone la actualización del Capítulo de Ramos de Seguros que se pueden comercializar a través del uso de red incluyendo reglas claras referentes a la comercialización masiva de forma que ésta solo se pueda realizar a



través del uso de red, intermediarios de seguros y de corresponsales, únicamente para los ramos creados para este tipo de canal.

La segunda línea de modificaciones propuestas se extiende sobre las normas referentes a servicios financieros prestados a través de corresponsales. En particular se propone, en primer lugar, la inclusión de las entidades aseguradoras en el régimen de corresponsales de forma que las reglas generales de corresponsales también apliquen para estos dos tipos de entidades. En segundo lugar se propone la creación de modalidades de servicios que pueden prestar la entidades aseguradoras por medio de corresponsales, tal y como está actualmente para cada clase de entidades autorizadas para comercializar sus servicios a través de este canal. Así mismo se propone la creación de un universo de ramos de seguros que se puedan comercializar por corresponsales, el cual debe estar caracterizado por la sencillez de las pólizas. Este universo está compuesto por: Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, Seguro de exequias, Seguro de desempleo, Seguro de vida individual y Seguro agrícola.

En tercer lugar se propone el establecimiento de reglas específicas para las exclusiones aplicables a los seguros adquiridos a través de corresponsales, las cuales deberán ser definidas por la SFC. En cuarto lugar se propone el requisito obligatorio de existencia de procedimiento simple de reclamación para lo seguros comercializados por corresponsales atendiendo a la simplicidad de la figura. Por último, se deberá establecer que para los casos de reticencia deberán evaluarse los cuestionarios establecidos con antelación por la SFC.