



Vigilada Mineducación

LA IMPORTANCIA DE LA INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS EN COLOMBIA
Insurance intermediation in Colombia

JUAN ESTEBAN RESTREPO VERA

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de abogado

Asesora

Diana María Gómez Molina

UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE DERECHO
DERECHO
MEDELLÍN
2023

CONTENIDO

RESUMEN.....	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	6
1. LA INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS	8
1.1. CONCEPTO	8
1.2. MARCO NORMATIVO.....	9
1.3. NATURALEZA JURÍDICA.....	11
1.4. TIPOS DE INTERMEDIARIOS	14
1.4.1. CORREDORES DE SEGUROS.....	16
1.4.2. AGENTES.....	17
1.5. FACULTADES DE LA AGENCIA DE SEGUROS.....	23
2. DEBERES Y FUNCIONES DE LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS	25
2.1. LA ASIMETRÍA DE LA INFORMACIÓN	27
2.2. DEBER DE INFORMAR.....	29
2.3. DEBER DE ASESORÍA Y CONSEJO	35
2.4. DEBER DE ADVERTENCIA	38
2.5. PROFUNDIZACIÓN DEL MERCADO DE SEGUROS	40
2.6. SOSTENIBILIDAD DEL NEGOCIO Y DISMINUCIÓN DE LOS COSTOS DE LA TRANSACCIÓN EN EL LARGO PLAZO.....	42

2.7. SERVICIO AL CLIENTE44

2.8. COMPARACIÓN DEL MERCADO.....45

2.9. ACOMPAÑAMIENTO EN LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN
EN DEBIDA FORMA46

2.10. COORDINACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES CONTRATADOS EN
EL SEGURO.....47

2.11. NEGOCIACIÓN DE CONDICIONES PARTICULARES48

CONCLUSIONES.....49

REFERENCIAS52

RESUMEN

Con un estricto estudio, enunciación y análisis de las normas que regulan la actividad de intermediación de seguros en Colombia, este trabajo destaca la importancia del papel que juegan los intermediarios de seguros en el desarrollo de la actividad aseguradora en Colombia. Empieza por describir y conceptualizar la actividad de intermediación desde un punto de vista jurídico, y pasa a clasificarlos según sus distintos tipos y la forma en que se vinculan contractualmente en el asegurador.

Analiza los deberes de los intermediarios dentro de los cuales se enmarcan sus funciones y finaliza realizando unas observaciones menos teóricas, para desde la práctica, realzar la importancia de cada una de las funciones que los intermediarios de seguros desempeñan en beneficio de la actividad aseguradora en Colombia, la cual es, tal como lo define nuestra constitución política, de interés público y una actividad restringida solo para quienes previamente sean autorizados por el Estado para ello, esto con el fin de proteger las buenas prácticas del sector y al consumidor.

PALABRAS CLAVES

INTERMEDIARIO DE SEGUROS, INTERMEDIACIÓN, AGENTES, AGENCIAS, CORREDORES, CONTRATO DE SEGUROS, ASESORÍA, CONSEJO, ASIMETRÍA INFORMACIÓN, SISTEMA FINANCIERO.

ABSTRACT

With a strict study, enunciation, and analysis of the regulations that govern the insurance brokerage activity in Colombia, this work will highlight the importance of the role played by insurance intermediaries in the development of the insurance industry in Colombia. It begins by describing and conceptualizing the brokerage activity from a legal standpoint, then proceeds to classify them according to their diverse types and the way they contractually relate to the insurer.

The duties of the intermediaries are analyzed, within which their functions are framed, and it concludes by making some less theoretical observations to highlight, through practical examples, the importance of each of the functions that insurance intermediaries perform for the benefit of the insurance industry in Colombia. This industry is defined as a matter of public interest by our political constitution and is a restricted activity that can only be conducted by those previously authorized by the State, with the purpose of protecting good practices in the sector and the consumer.

KEY WORDS

INSURANCE INTERMEDIARY, BROKERAGE, AGENTS, AGENCIES, BROKERS, INSURANCE CONTRACT, ADVISORY, COUNSEL, INFORMATION ASYMMETRY, FINANCIAL SYSTEM.

INTRODUCCIÓN

El intermediario, a pesar de no ser parte en el contrato de seguro, en la práctica es un sujeto que interviene en la celebración de un gran número de ellos. Es el cauce de un río que le permite fluir a la actividad aseguradora su curso deseado. Y a pesar del paso del tiempo, variedad de mercados, cambios culturales, sociales y tecnológicos es la vía tradicional por la cual se colocan los seguros, no solo en Colombia sino en todo el mundo.

La llegada de nuevas plataformas por medio de las cuales se desenvuelve el comercio hoy en día, de una forma mucho más dinámica y eficiente, ha puesto en amenaza a los canales tradicionales de distribución de productos y servicios, pero en algunos casos y sectores la intermediación parece seguir proyectándose como necesaria. Ejemplo de esto es la asesoría técnica en el contrato de seguro, que, si bien no es la esencia de la intermediación, si ha sido y será un valor agregado necesario para el buen desarrollo de la actividad aseguradora. Al decir “buen desarrollo” se hace referencia a una comercialización responsable y seria, donde para la mayoría de los consumidores es necesario un tercero que le permita afrontar el desequilibrio de información técnica sobre el contrato que se está celebrando y que por más educación financiera y legal que tengan los consumidores, es demasiado ambicioso, por no decir ridículo esperar que en algún momento la mayoría de la sociedad logre tal nivel de educación para estar a la par de la compañía aseguradora, más teniendo en cuenta que la sociedad colombiana es analfabeta financieramente (Mora, 2017).

Considerando la relevancia del intermediario de seguros en la actividad aseguradora, es apropiado revisar la regulación jurídica y los diferentes tipos de intermediarios que actúan en el mercado, pues a pesar de existir algunas normas, como más adelante se explicará, estas se quedan cortas al definir y regular esta

actividad lo que nos servirá de punto de partida para exponer los roles que actualmente llevan a cabo y las actividades que en nuestra opinión deben realizar los intermediarios para cumplir a cabalidad una verdadera labor de intermediación y asesoría, con lo que se pone en evidencia la importancia de la intermediación en la actividad aseguradora.

1. LA INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS

1.1. CONCEPTO

La intermediación consiste en el acercamiento de dos o más partes, que en el caso que nos ocupa, será el acercamiento de quienes pretenden celebrar un contrato, específicamente el de seguro. La actividad que desarrollan los intermediarios es la de mediar, es decir “*Actuar entre dos o más partes para ponerlas de acuerdo en un pleito o negocio*” (ESPAÑOLA, s.f.,definición 3) esta es la esencia de su actividad, sin embargo, como más adelante se verá, para los intermediarios de seguros en Colombia no es claro cuál es el alcance de su tarea, pues se les han asignado en el desarrollo de su actividad comercial muchas más funciones que no se encuentran reguladas y que en esencia parecen no ser mediación propiamente dicha sino la prestación de servicios *sui generis*. (Bermúdez, 2013, pág. 599)

Para ampliar el concepto vale la pena revisar qué establece la normativa colombiana respecto al intermediario en general, y específicamente el de seguros, y a partir de ahí desarrollar un análisis de los deberes y las funciones que este desempeña en el comercio.

1.2. MARCO NORMATIVO

La ley en Colombia como fuente de derecho en sentido estricto se queda corta respecto a lo que en la realidad comercial se desarrolla, aun así, será el punto de partida y en principio dogma respecto a la regulación de la intermediación de seguros. Para el efecto, se relacionan las siguientes normas que destacan dentro del marco normativo aplicable:

- Ley 65 de 1966
- Decreto 410 de 1971 (código de comercio)
- Ley 45 de 1990
- Constitución Política de Colombia de 1991
- Decreto 663 de 1993 (Estatuto orgánico del sistema financiero, en adelante *EOSF*)
- Ley 389 de 1997
- Ley 510 de 1999
- Ley 1328 de 2009
- Decreto 2555 de 2010
- Circular externa 038 de 2011 de la Superintendencia Financiera
- Ley 1480 de 2011
- Circular externa 29 de 2014 (que reexpide la Circular Externa 7 de 1996 de la Superintendencia Bancaria), de ahora en adelante Circular Básica Jurídica
- Circular externa 050 de 2015 de la Superintendencia Financiera

La Constitución Política de Colombia como máximo normativo si bien no regula expresamente al intermediario si lo hace con la actividad aseguradora y le ha dado dos características muy importantes para su desarrollo:

“Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se

refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.” (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 335).

Para una mayor claridad el literal d) del numeral 19 del artículo 150 se refiere a la regulación de la actividad financiera como una de las funciones que ejerce el Congreso de la República (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 150), siendo el carácter de interés público que se le ha otorgado a la actividad aseguradora y la restricción para el ejercicio de dicha actividad sin la autorización previa del Estado, las dos características a nivel constitucional de la actividad aseguradora. Es importante distinguir entre la actividad del intermediario y la de las aseguradoras, que, si bien se encuentran en un mismo sector y muchas veces sus clientes pueden llegar a confundirlos, son dos actores totalmente distintos.

En 1990 con la Ley 45 se expidieron normas en materia de intermediación financiera, se reguló la actividad aseguradora y se otorgaron facultades al Gobierno Nacional para que expidiera un estatuto orgánico del sistema financiero.¹

¹ En el artículo 25 de la ley 45 de 1990 el Congreso le da un año al Gobierno para que “expida un estatuto orgánico del sistema financiero, de numeración continua, con el objeto de sistematizar, integrar y armonizar en un solo cuerpo jurídico las normas vigentes que regulan las entidades sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria y que contengan las facultades y funciones asignadas a ésta.”

1.3. NATURALEZA JURÍDICA

El código de comercio como principal fuente normativa en materia comercial, regula los contratos mercantiles, cualquiera de los cuales puede dar lugar a la existencia de intermediación.

La intermediación vista de forma general puede darse bajo la naturaleza de un negocio de representación y en el código de comercio esta se da cuando “una persona faculta a otra para celebrar en su nombre uno o varios negocios jurídicos. El acto por medio del cual se otorga dicha facultad se llama apoderar y puede ir acompañado de otros negocios jurídicos.” (Código de comercio, 1987, art. 832). Si hay representación, se actúa en nombre del poderdante por regla general.

Otro tipo de negocio bajo el cual puede darse la intermediación es el mandato, definido como “un contrato por el cual una parte se obliga a celebrar o ejecutar uno o más actos de comercio por cuenta de otra.” (Código de comercio, 1987, art 1262)

El mandato puede conllevar o no la representación del mandante.

“Conferida la representación, se aplicarán además las normas del Capítulo II del Título I de este Libro.”²

Existen contratos celebrados en nombre de otro y contratos celebrados por cuenta de otros y aunque pareciese que la diferencia es sutil, la distinción es relevante en el sentido que los primeros, tal como confirma el inciso tercero del artículo 1262 del código de comercio se regirán por la normatividad de la representación, y los segundos bajo el título XIII del código de comercio.

Otro tipo de contrato bajo el cual puede llevarse a cabo la intermediación es bajo el contrato de trabajo, en este caso se trata de una intermediación siempre enmarcada

² Código de Comercio en su artículo 1262.

en la dependencia, subordinación y representación directa del empleador, situación que en las compañías aseguradoras se da para uno de los tipos de intermediarios, como luego se explicará.

La figura de la agencia comercial, la cual no es de común utilización en sentido estricto en Colombia para los intermediarios de seguros, pues si bien se puede pactar en contrario, reviste al agente de exclusividad y permanencia en una zona territorial determinada, lo cual no suele ser de interés para la compañía aseguradora.

Rafael Ariza (Ariza Vesga, 2008, pág. 116), afirma que se trata de un contrato atípico pues *“existe un verdadero contrato de mediación con alguna de las partes interesadas que da inicio a las gestiones del intermediario. Se trata de un claro negocio jurídico atípico en nuestro ordenamiento, en el que el intermediario, de un lado y, del otro, el asegurador o el tomador, celebran un acuerdo de voluntades autónomo del cual derivan una serie de deberes, obligaciones y responsabilidades mutuas.”*

Por último, tenemos el corretaje regulado en el título XIV del código de comercio, que en el artículo 1340 nos aclara que es un tipo de intermediación en la que no se tendrán relaciones de colaboración, dependencia, mandato o representación:

*“ARTÍCULO 1340. CORREDORES. Se llama corredor a la persona que, por su especial conocimiento de los mercados, se ocupa como agente intermediario en la tarea de poner en relación a dos o más personas, con el fin de que celebren un negocio comercial, **sin estar vinculado a las partes por relaciones de colaboración, dependencia, mandato o representación.**”³ (Negrillas subrayadas fuera de texto).*

A propósito de los corredores, al revisar la regulación general de la intermediación en el código de comercio se encuentra lo que es pertinente mencionar de una vez, y es que en la sección segunda del título XIV del código de comercio se legisla

³ Título XIV del código de comercio, artículo 1340.

específicamente sobre el corredor de seguros (que como ya se mencionó es un tipo de intermediario de varios que se tratarán más adelante), y lo define así:

“ARTÍCULO 1347. CORREDORES DE SEGUROS. Son corredores de seguros las empresas constituidas o que se constituyan como sociedades comerciales, colectivas o de responsabilidad limitada ⁴, cuyo objeto social sea exclusivamente ofrecer seguros, promover su celebración y obtener su renovación a título de intermediarios entre el asegurado y el asegurador.” ⁵

Regula también sobre su control, vigilancia e inscripción ante la Superintendencia Bancaria, hoy Superintendencia Financiera; sobre las condiciones para su ejercicio, las normas aplicables y en el artículo 1353 el legislador otorga al Gobierno facultades para reglamentar todo lo relacionado con el corretaje.

Adicionalmente, aunque el Código de Comercio en su título V es la principal fuente normativa del derecho de seguros, no es allí donde se encuentra la regulación sobre los tipos de intermediarios en el contrato de seguro. Para ello se tiene la regulación en materia orgánica que a continuación se presenta y es donde se distingue entre los diferentes tipos de intermediarios de seguros y sus características.

⁴ Posteriormente la Ley 510 de 1999 cambió el tipo societario de los corredores de seguros al de las sociedades anónimas y los obligó a "*indicar dentro de su denominación las palabras "corredor de seguros" o "corredores de seguros", las que serán de uso exclusivo de tales sociedades*".

⁵ Título XI Sección 2 del código de comercio, artículo 1347

1.4. TIPOS DE INTERMEDIARIOS

Para diferenciar los diversos tipos de intermediarios de seguros, comencemos por citar la ley 65 de 1966 que fue la primera en regular la profesión de agente colocador y en su artículo primero lo definía como:

*“ARTÍCULO 1. Se entiende por Agente Colocador de Seguros, la persona natural que se dedica de manera habitual y permanente al negocio de ofrecer seguros, promover la celebración de contratos y obtener la renovación de los mismos **en representación** y para beneficio de una o varias Compañías de Seguros, **con las cuales tiene una relación contractual laboral.**”⁶ (Negritas subrayadas fuera de texto).*

Este artículo que incorpora al primer tipo de intermediario de seguros, el agente de seguros fue derogado por el artículo 116 de la Ley 50 de 1990 que reformó el código sustantivo del trabajo, pero permanecieron vigentes los otros 20 artículos de la ley 65 de 1966, entre ellos el artículo 9 que define la agencia colocadora de seguros, que es otro tipo de intermediario:

*“ARTÍCULO 9. Es agencia **la oficina dirigida** por una persona, natural o jurídica, que por medio de una organización propia **represente** a una o varias compañías de seguros en un determinado territorio, con las facultades mínimas señaladas en el artículo 11 de esta Ley.”⁷ (Negritas subrayadas fuera de texto)*

Antes de ser derogado el artículo 1 de la ley 65 de 1966, la diferencia entre ambos estaba en que el agente tenía una relación laboral con la o las compañías de seguros, mientras la agencia era una oficina con organización propia. Por otro lado, el artículo 1⁸ aclaraba que los agentes colocadores de seguros eran personas

⁶ Artículo 1, ley 65 de 1966.

⁷ Artículo 9, ley 65 de 1966.

⁸ Artículo 1, ley 65 de 1966.

naturales, por lo que las personas jurídicas quedarían por fuera de la definición de agentes.

Otro aspecto para tener en cuenta, tal vez el más importante en la regulación de la intermediación en la ley 65 de 1966, es que al referirse tanto a las agencias como a los agentes hablaba de que ambos actuaban en representación de las compañías aseguradoras.

Cinco años después de la ley 65 de 1966, el código de comercio de 1971 introdujo un tercer tipo de intermediario: los corredores de seguros, que por definición no podían ser personas naturales pues el artículo 1347 del Código de Comercio exigía que: [...] *“se constituyan como sociedades comerciales, colectivas o de responsabilidad limitada⁹, cuyo objeto social sea exclusivamente ofrecer seguros”* [...] ¹⁰ diferenciándolos de los agentes que debían ser personas naturales. Se diferencian de las agencias, porque al ser el corredor de seguros un tipo específico de corredor (entendido como cualquier tipo de corredor comercial) para los que el Código de Comercio en su artículo 1340 explícitamente dice que no actúan en representación de las partes, resultaría contrario a la característica que la ley 65 de 1966 en el artículo 9 otorgó a las agencias en materia de representación de las aseguradoras.

El Código de Comercio en su artículo 1352 sometió a los corredores de seguros a la regulación de las agencias colocadoras de seguros de la ley 65 de 1966 en sus artículos 14, 15 y 13 del literal a) al d) y al régimen disciplinario y de inscripción como intermediarios de seguros de los agentes y agencias traídos en los artículos 17,18,19 y 20 de la misma ley.

⁹ La Ley 510 de 1999 cambió el tipo societario de los corredores de seguros al de las sociedades anónimas y los obligó a *“indicar dentro de su denominación las palabras “corredor de seguros” o “corredores de seguros”, las que serán de uso exclusivo de tales sociedades”*.

¹⁰ Artículo 1347 del Código de Comercio

En 1993 la expedición del estatuto orgánico del sistema financiero, en adelante *EOSF*, la principal fuente de derecho en materia de actividad financiera y aseguradora pretendió compilar la gran cantidad de normas que regulaban las distintas actividades financieras de forma dispersa en todo el ordenamiento jurídico colombiano, situación por la que se presentaban muchas inconsistencias regulatorias, por ejemplo, la que evidenciábamos respecto a los tipos de intermediarios colocadores de seguros.

En su artículo primero el *EOSF* consagra la estructura del sistema financiero e incluye en su literal “e) *intermediarios de seguros y reaseguros*”¹¹ como parte de él.

Rápidamente en su artículo 5, numeral 2 el *EOSF* enuncia quienes son intermediarios de seguros.

“ARTÍCULO 5. ENTIDADES ASEGURADORAS E INTERMEDIARIOS.

1. *Entidades aseguradoras. Son entidades aseguradoras las compañías y cooperativas de seguros y las de reaseguros.*

2. *Intermediarios de seguros. **Son intermediarios de seguros los corredores, las agencias y los agentes,** cuya función consiste en la realización de las actividades contempladas en el presente Estatuto.*

3. *Intermediarios de reaseguros. Son intermediarios de reaseguros los corredores de reaseguros.”*¹² (Negrillas subrayadas fuera de texto)

Queda resuelto así que hoy en día existen en el ordenamiento jurídico colombiano tres tipos de intermediarios de seguros (agentes, agencias y corredores de seguros) y solo uno de reaseguros (los corredores de reaseguros).

1.4.1. Corredores de seguros: Este tipo de intermediario se definió en el artículo 40 del *EOSF* nuevamente, pues ya se había hecho en el código de comercio:

¹¹ *EOSF* artículo 1

¹² *EOSF* artículo 5

“ARTÍCULO 40. SOCIEDADES CORREDORAS DE SEGUROS.

1. *Definición. De acuerdo con el artículo 1347 del Código de Comercio, son corredores de seguros las empresas constituidas o que se constituyan como sociedades comerciales, colectivas o de responsabilidad limitada¹³, cuyo objeto social sea exclusivamente ofrecer seguros, promover su celebración y obtener su renovación a título de intermediarios entre el asegurado y el asegurador.*

2. *Control y vigilancia. De acuerdo con el artículo 1348 del Código de Comercio, las sociedades que se dediquen al corretaje de seguros estarán sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, y deberán tener un capital mínimo y una organización técnica y contable, con sujeción a las normas que dicte al efecto la misma Superintendencia.*

3. *Condiciones para el ejercicio. De acuerdo con el artículo 1351 del Código de Comercio, sólo podrán usar el título de corredores de seguros y ejercer esta profesión las sociedades debidamente inscritas en la Superintendencia Bancaria, que tengan vigente el certificado expedido por dicho organismo.”¹⁴ (Negrillas subrayadas fuera de texto)*

Lo único que se hizo fue citar los artículos 1347, 1348 y 1351 del código de comercio sin introducir ninguna novedad, pero se confirma que los corredores de seguro necesariamente son personas jurídicas con objeto social exclusivo. Es importante mencionar aquí que posteriormente, con la entrada en vigencia de la ley 510 de 1999, se cambió el tipo societario de los corredores de seguros al de las sociedades anónimas.

1.4.2. Agentes y agencias: El artículo 41 del EOSF regula los agentes y las agencias. A medida que se vayan citando los numerales del artículo se irá

¹³ Como se anotó anteriormente, la Ley 510 de 1999 cambió el tipo societario de los corredores de seguros al de las sociedades anónimas y los obligó a "indicar dentro de su denominación las palabras "corredor de seguros" o "corredores de seguros", las que serán de uso exclusivo de tales sociedades".

¹⁴ Artículo 40 Decreto 663 EOSF

comentando respecto al contenido de estos para fines metodológicos de no dejarlo todo para el final, por ser un artículo extenso y relevante para este trabajo.

“Artículo 41.- AGENTES Y AGENCIAS

“1. Definición. Son agentes colocadores de pólizas de seguros y de títulos de capitalización las personas naturales que promuevan la celebración de contratos de seguro y de capitalización y la renovación de los mismos en relación con una o varias compañías de seguros o sociedades de capitalización.”¹⁵

¹⁶

En el primer numeral no se introduce ninguna novedad respecto a lo que anteriormente la ley 65 de 1966 había desarrollado, pero al haber sido derogado el artículo primero de dicha ley, era lo apropiado que dentro del ordenamiento jurídico colombiano se diera la definición; con este numeral se cumplió con ello. Sin embargo, es importante resaltar que en él no se mencionó nada respecto a la naturaleza jurídica de la relación entre el agente y la compañía aseguradora, que en el derogado artículo era la representación.

Para las agencias de seguros si nos aclaró expresamente el numeral segundo del artículo 41 del EOSF que actúan en representación de la compañía de seguros:

“2. Alcances de la representación de la agencia. La agencia representa a una o varias compañías de seguros en un determinado territorio, con las facultades mínimas señaladas en este capítulo.”¹⁷

¹⁵ Artículo 41, Decreto 663 EOSF

¹⁷ Ibidem

Queda en este numeral muy claro que, las agencias por regla general actúan en representación de una o varias compañías de seguros, con todas las consecuencias jurídicas que esto implica.

Años más tarde, la ley 510 de 1999 en el párrafo segundo del artículo 101 dijo: “...*En virtud del carácter de **representación de una o varias compañías de seguros** o sociedades de capitalización que tienen **las agencias y los agentes de seguros**”¹⁸ (Negrillas subrayadas fuera de texto) expresión con la que no queda duda de que las agencias y los agentes de seguros representan a las compañías aseguradoras.*

Esta norma¹⁹, además, entrega a las aseguradoras el control y vigilancia sobre los agentes y las agencias, que hasta ese momento había sido ejercido por la Superintendencia Bancaria, hoy Superintendencia Financiera

“3. Dirección. **Las agencias de seguros solamente podrán ser dirigidas por personas naturales y por sociedades de comercio colectivas, en comandita simple o de responsabilidad limitada**, conforme a las normas mercantiles vigentes sobre la materia.”

²⁰ (Negrillas subrayadas fuera de texto)

Este numeral especificó la dirección de las agencias que antes había quedado abierta para personas naturales y jurídicas, limitando las segundas a solo unos tipos determinados de sociedad.

“4. Entidades asimiladas a sociedades corredoras de seguros. Se asimilan a las sociedades corredoras de seguros aquellas agencias colocadoras de seguros y de títulos de capitalización que durante el ejercicio anual inmediatamente anterior hubiesen causado, a título de comisiones, una suma igual o superior a ochocientos (800) salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha del respectivo corte y, en tal virtud, la

¹⁸ Artículo 101, Ley 510 de 1999.

¹⁹ Artículo 41, Decreto 663 EOSF

²⁰ Ibidem

Superintendencia Bancaria tendrá respecto de ellas las mismas facultades que prevé el numeral 2. del artículo 40 del presente Estatuto en relación con las sociedades corredoras de seguros.”²¹

Este numeral deja una pregunta abierta que no se desarrollará en este trabajo; la cuál sería qué, si al asimilar a los corredores y las agencias que cumplan con los requisitos indicados en la norma ¿se podría entender que las agencias no actúan más en representación de las compañías de seguros, tal como se entiende de los corredores? o ¿solamente se asimilan para efectos de las facultades que sobre ella tendría hoy la Superintendencia Financiera?

*“5. Clases de agentes. Los agentes colocadores de pólizas de seguros y de títulos de capitalización **podrán tener el carácter de dependientes o independientes.***

*a. Agentes dependientes. Son aquellas personas que han celebrado **contrato de trabajo** para desarrollar la labor de agente colocador con una compañía de seguros o una sociedad de capitalización.*

No obstante, lo dispuesto en el numeral 1. del presente artículo y en el inciso 1. del presente numeral, las relaciones laborales que se hubieren configurado entre los agentes colocadores de pólizas de seguros y títulos de capitalización, y una o varias compañías de seguros o sociedades de capitalización, con anterioridad a la vigencia de la Ley 50 de 1990, continuarán rigiéndose por las normas bajo las cuales se establecieron. En ningún caso se podrán desmejorar las condiciones y garantías legales y extralegales.

*b. Agentes independientes. Son aquellas personas que, **por sus propios medios, se dedican a la promoción de pólizas de seguros y de títulos de capitalización,** sin dependencia de la compañía de seguros o de la sociedad de capitalización, **en virtud de un contrato mercantil.***

²¹ Ibidem

En este evento **no se podrán pactar cláusulas de exclusividad** que le impidan al agente colocador celebrar contratos con varias compañías de seguros o sociedades de capitalización.”²² (Negritas subrayadas fuera de texto)

De la norma se desprende que los agentes dependientes serán personas naturales que se dedican a promover la celebración y renovación de contratos de seguro mediante una relación laboral con una compañía de seguros, la cual generalmente es exclusiva con ella. Esto, en principio, significa que este tipo de agente podría no ser totalmente independiente con respecto a las recomendaciones que entrega a sus clientes en su rol de intermediario en el contrato de seguros, pues si solo comercializa los productos de una sola compañía de seguros, sus recomendaciones podrían no estar alineadas con el mejor interés del tomador; debido a que es la única opción de seguro que este agente puede ofrecer sin presentar alternativas entre distintos productos de seguros que el mercado ofrece.

Por su parte, los agentes independientes que también serán personas naturales que promuevan la celebración y renovación de contratos de seguros, lo deben hacer por sus propios medios, bajo un contrato mercantil con representación. Esta independencia significa una libertad que permitirá al intermediario cumplir a cabalidad su deber de asesoría y consejo ya que las recomendaciones a sus clientes no se verán sesgadas por la dependencia con una compañía de seguros.

Queda prohibido para las compañías de seguro fijar algún tipo de exclusividad para los agentes independientes, por lo cual estos podrán trabajar con cuantas compañías aseguradoras quieran.

“6. **Restricciones para actuar como agente colocador de seguros.** No son hábiles para actuar como agentes colocadores:

²² Artículo 41 Decreto 663 EOSF

- a. *Quienes ejerzan cargos oficiales o semioficiales o pertenezcan a cuerpos públicos colegiados. Se exceptúan de esta disposición, quienes solamente desempeñen funciones docentes;*
 - b. *Los directores, gerentes, administradores o empleados de instituciones bancarias y de crédito;*
 - c. *Los socios, directores, administradores o empleados de empresas comerciales, cuando las primas correspondientes a los seguros de dichas empresas o de su clientela comercial, excedan del veinte por ciento (20%) del total de los que obtengan anualmente para las compañías aseguradoras que representen;*
 - d. *Los menores de edad y los extranjeros no residentes en el país por más de un año, y*
 - e. *Los directores, gerentes y funcionarios de compañías de seguros o de capitalización.”²³*
- (Negrillas subrayadas fuera de texto)

²³ Artículo 41 Decreto 663 EOSF

1.5. FACULTADES DE LA AGENCIA DE SEGUROS.

Las normas del EOSF regulan que las aseguradoras deben conferirles a las agencias de seguros unas facultades mínimas para su actividad. Nuevamente, en mi opinión, la norma presenta un vacío en cuanto a si estas facultades debieran otorgarse también a los agentes. No obstante, en la práctica, las compañías de seguro consignan en el contrato laboral las funciones que ellos deben cumplir y por ende les otorgan facultades para ello.

“ARTÍCULO 42. FACULTADES DE LA AGENCIA DE SEGUROS

Toda agencia de seguros debe tener por lo menos las siguientes facultades otorgadas por la compañía o compañías que represente:

- a. Recaudar dineros referentes a todos los contratos o negocios que celebre;
- b. Inspeccionar riesgos;
- c. Intervenir en salvamentos, y
- d. Promover la celebración de contratos de seguro por sí misma o por medio de agentes colocadores que la compañía mandante ponga bajo su dependencia, de acuerdo con su sistema propio de promoción de negocios.”

Hecha la revisión de las normas, puede anotarse que el EOSF reguló de una forma más completa y organizada el tema de los intermediarios de seguros, en comparación con lo que se tenía, pero también deja algunos vacíos e incertidumbres.

Como se ha venido mencionado, las normas señalan las funciones generales de los intermediarios de seguros y las facultades mínimas que se espera que tengan, pero en la práctica, sus funciones van mucho más allá de ofrecer, promover la celebración y renovación del contrato, recaudar la prima, inspeccionar los riesgos, participar activamente en las reclamaciones y en los salvamentos dejados por los siniestros. No obstante, dado que se trata de una actividad profesional desarrollada por personas calificadas, con conocimientos especializados que requieren de constante formación y estudio, les son exigibles los deberes propios de todo profesional, a los cuales me referiré a continuación en el siguiente capítulo de este trabajo.

2. DEBERES Y FUNCIONES DE LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

Habiéndose presentado ya con respecto a los intermediarios de seguro, su definición, los diferentes tipos de ellos, la naturaleza del vínculo con la aseguradora, sus características y su regulación, es momento de poner énfasis en el “ser” de la actividad misma ¿Qué funciones cumplen? ¿Qué deberes tienen?, ¿Para qué deben existir? ¿Por qué son importantes los intermediarios de seguros? Ya se dijo que el intermediario de seguros no es parte del contrato, ni aun un tercero relativo del mismo y puede o no estar presente, pero que en la mayoría de las veces lo está y esto tiene sus razones pues se ha demostrado que su participación facilita la celebración de los contratos y por tanto aporta al correcto funcionamiento del mercado de seguros, ya que sin su intervención se presentarían muchas dificultades que podrían entorpecer el aseguramiento.

El intermediario de seguros en Colombia debe ser profesional, esto quiere decir, tener conocimientos técnicos de los seguros que media, y este conocimiento le permitirá orientar tanto al consumidor del seguro, como a la aseguradora misma. Esta profesionalización debe darse en cumplimiento de la circular externa 050 (Superintendencia Financiera, 2015) la cual obliga a todas las personas que ejercen la actividad de intermediación a certificar, con el cumplimiento de unos cursos y la aprobación de unos exámenes realizados por la compañía de seguros líder del intermediario, su idoneidad técnica y profesional bajo estándares internacionales para el ejercicio de esta actividad. Además, esto puede verificarse públicamente a

través del SUCIS (Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros) en cabeza de la Superintendencia Financiera.

Con la profesionalización de la labor de los intermediarios de seguros se protege el buen funcionamiento de la industria aseguradora, salvaguardando la integridad de principios generales del derecho, como la lealtad contractual, la colaboración entre las partes contractuales, y quizá el más importante, la defensa del principio de la Buena Fe -Ubérrima bona fidei-, que para el seguro es importantísima tal vez más que en cualquier otro tipo de contrato, debido a que este se celebra con la información que el tomador suministra sobre el riesgo, elemento esencial del seguro y que será el objeto del contrato. El intermediario se encarga de vigilar que esa información sea veraz, completa y relevante, evitando desde reticencias en la declaración de asegurabilidad hasta engaños o estafas que podría sufrir la compañía aseguradora. Esta amenaza de la asimetría de la información que existe en la etapa previa a la celebración del contrato es tal vez la razón por la cual la intermediación se ha mantenido tan relevante e importante en la industria aseguradora. En otras legislaciones como la española, inclusive se le ha impuesto la obligación de actuar “con honestidad, equidad y profesionalidad en beneficio de los intereses de sus clientes.” Y no solo eso, sino que también se han desarrollado artículos que han impuesto deberes explícitos tales como: el deber de cumplimiento de publicidad legal, el deber de transparencia sobre la retribución o el cumplimiento del régimen de incompatibilidades solo por mencionar otros deberes que debe cumplir el intermediario de seguros en ejercicio de sus funciones.

En Colombia no existe ninguna norma de este tipo, pero sí se presenta la necesidad de que el intermediario de seguros sea un profesional y que en el desarrollo de su actividad cumpla con los deberes que se desprenden de los principios generales del derecho que se entienden incorporados en toda actividad negocial.

2.1. LA ASIMETRÍA DE LA INFORMACIÓN

Es normal que al momento de iniciar la relación contractual haya muchas diferencias entre lo que conocen las partes. Por un lado, la compañía aseguradora desconoce el estado del riesgo que el tomador pretende asegurar y cuáles son los motivos que hacen que este acuda a ella en busca de un seguro, también es común que no conozca el origen de los recursos del tomador o asegurado y a qué actividades se dedica. Todas estas situaciones son de altísima relevancia para la compañía aseguradora, pues conocerlas, le permitirá determinar el estado del riesgo y saber si debe o no llevar a cabo el negocio o en qué condiciones debe hacerlo y así disminuir la selección adversa del riesgo.

El intermediario por el contrario puede llegar a conocer en más detalle a su cliente y al riesgo mismo, y es su deber compartir toda esta información con la compañía aseguradora evitando en muchos casos fraude o que haya reticencia en la declaración del riesgo y, por ende, una incorrecta celebración del contrato de seguro.

Del otro lado del contrato, el consumidor financiero, quién en la mayoría de los casos no es experto en seguros, finanzas, derecho y economía, desconoce todo el detalle técnico, jurídico y comercial del contrato de seguro que está por realizar. Ese desconocimiento en la etapa precontractual de un contrato por adhesión, lo podría llevar a celebrar un negocio que no es el más pertinente para él, o tomar un seguro que no se adapta a sus necesidades, o uno que no tiene las mejores condiciones de mercado. En cambio, el intermediario sí conoce con detalle los aspectos técnicos del seguro, conoce qué compañías de seguros son competitivas en el mercado asegurador para las necesidades del cliente y las diferencias legales entre las coberturas y las exclusiones de los diversos clausulados del producto ofrecido por

cada una de ellas ²⁴. Esto sumado a que también conoce el riesgo y al cliente, lo que permite que le proporcione información suficiente para realizar un negocio adecuado y así lograr la sostenibilidad de este (la sostenibilidad de los seguros es un aspecto fundamental para el correcto funcionamiento del sector asegurador, pues le permitirá al mismo tener en el transcurso del tiempo datos y estadísticas reales de los riesgos, como por ejemplo el índice de siniestralidad, y así poder tasar adecuadamente los mismos).

Siendo tanta y tan relevante la información que deben conocer las partes para una buena práctica de la actividad aseguradora, y tan grande la asimetría de la información entre ellas en la etapa precontractual, sobre todo, que es fundamental la gestión del intermediario que por su profesionalismo, conocimiento, confianza y cercanía a las partes facilita que el negocio llegue a buen término y en las condiciones ideales para ambas. El intermediario entonces, para efectivamente garantizar el cumplimiento de su función principal deberá cumplir con los siguientes deberes, que no son los únicos, pero sí los más relevantes.

²⁴ Esto es para los intermediarios de seguros independientes, discusión que se elaborará más adelante en el trabajo.

2.2. DEBER DE INFORMAR

Este deber es un deber recíproco que se tienen las partes del contrato de seguro entre sí y también es un deber del intermediario velar porque el flujo de información sea adecuado. Para las compañías aseguradoras es importante entender y estar informados sobre el tipo, la magnitud y estado del riesgo que le proponen asegurar, y que el asegurado si tenga un interés asegurable, para poder hacer una oferta con una prima que se ajuste al verdadero estado del mismo. Por otro lado, el tomador del seguro debe tener toda la información respecto al seguro que está por contratar, conocer las coberturas, exclusiones y garantías del seguro para decidir si ese producto si cumplen con sus expectativas y si se encuentra dispuesto a pagar la prima cobrada por el aseguramiento. Este intercambio de información es fundamental entre las partes, pues de no darse de forma adecuada podría terminar en la nulidad ²⁵ o en la ineficacia ²⁶ del contrato.

El intermediario es el encargado de informar al potencial tomador de las condiciones del seguro, ya que la mayoría de las veces en la etapa precontractual las interacciones entre tomador y asegurador se dan a través del intermediario, y a su vez, debe velar porque la compañía de seguros esté correctamente informada del riesgo físico y moral por el cual ofrece un seguro. Este deber de información se deriva de los principios de buena fe y lealtad contractual y es fundamental para la correcta suscripción del seguro y la protección de los derechos del consumidor. El intermediario también está obligado a informar a la compañía aseguradora de todas esas condiciones que llegase a conocer sobre el tomador o el riesgo que sean relevantes y que el tomador no hubiese informado sin culpa, o si intencionalmente ha omitido o mentido en la información será el intermediario quien de primera mano

²⁵ Sanción jurídica por la reticencia culpable en el contrato de seguro. Artículo 1058 del código de comercio.

²⁶ Sanción jurídica por la no entrega anticipada del clausulado al tomador por parte de la aseguradora. Artículo 37, numeral tercero, ley 1480 de 2011.

advierta de esta situación a la compañía aseguradora en defensa de la buena fe contractual.

El consumidor financiero tiene derecho a que se le pongan de manifiesto todas las condiciones y términos del seguro que está contratando, es por esto por lo que el estatuto del consumidor financiero, Ley 1328 de 2009, en el artículo 9 y el estatuto del consumidor general, Ley 1480 de 2011, en su artículo 37 numeral tercero, han regulado la obligación de las compañías de seguros de informar de forma completa y previa al consumidor.

“ARTÍCULO 9o. CONTENIDO MÍNIMO DE LA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

...

La Superintendencia Financiera de Colombia deberá impartir instrucciones especiales referidas a la información que será suministrada a los consumidores financieros de manera previa a la formalización del contrato, al momento de su celebración y durante la ejecución de este, indicándole a la entidad vigilada los medios y canales que deba utilizar, los cuales deben ser de fácil acceso para los consumidores financieros...”²⁷

El Estatuto del Consumidor Financiero obliga, en el caso de las compañías de seguros, a informar a los consumidores financieros de las condiciones y exclusiones

²⁷ Artículo 9 ley, 1328 de 2009

del seguro, los derechos y obligaciones, y toda la información que la aseguradora pueda considerar relévale para el correcto desarrollo del contrato. Pero, además, ordena a la Superintendencia Financiera regular en detalle la información específica que deberá ser entregada en cada etapa contractual y los medios y canales para hacerlo.

En consecuencia, la Superfinanciera expidió la Circular 038, (Superintendencia Financiera, 2011) en la que reguló el derecho a la información que tiene el consumidor financiero, obligando a las entidades supervisadas (entre ellas a las compañías aseguradoras) a brindar información “*Cierta, suficiente, clara y oportuna*” que permita que los consumidores financieros puedan tomar decisiones informadas, comparar las distintas opciones del mercado y que estos conozcan sus derechos y obligaciones en razón del contrato de seguro celebrado. Para esto las compañías deben difundir esta información y en especial publicarla en sus páginas webs. También se estableció el mínimo de información que se debe entregar sobre los productos y servicios y específicamente para las entidades aseguradoras el numeral 9.8 estableció la obligación de informar: las coberturas básicas y exclusiones; el proceso que se debe seguir para presentar una reclamación; describir las figuras de coaseguro, subrogación y transmisión del interés asegurado; explicar el procedimiento para las devoluciones de prima; dejar claro el deber del asegurado de declarar el estado del riesgo y las consecuencias de la reticencia e inexactitud; en caso de financiamiento de prima las condiciones del contrato de mutuo y consecuencias del no pago oportuno de las cuotas.

Y el estatuto del consumidor, Ley 1480 de 2011, estableció al respecto de los contratos de adhesión, como lo son la mayoría de los contratos de seguros, que:

“**ARTÍCULO 37. CONDICIONES NEGOCIALES GENERALES Y DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.** *Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:*

1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano.

2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.

3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco, **En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.**

Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.²⁸

(Negritas subrayadas fuera de texto)

No solo el legislador generó la obligación para las aseguradoras de informar al consumidor los aspectos más importantes del clausulado, si no de hacerlo de forma previa a la contratación del seguro, y en la mayoría de los casos, el único contacto que el consumidor tiene antes de la efectiva contratación de su póliza es con el intermediario, pues entonces es este quién en la práctica se vuelve el garante del cumplimiento de este deber. Y a pesar de esto, vale la pena reconocer que en la realidad de la comercialización de seguros ello no es lo que ocurre, y el consumidor sólo conoce el clausulado, si es que en algún momento lo hace, una vez es expedida y entregada la póliza con su carátula, todo lo cual conforma la documentación del contrato.

Esto sucede así porque los clausulados son documentos extensos que el tomador del seguro muchas veces no está dispuesto a leer y prefiere, en el mejor de los casos, preguntarle a su intermediario sobre el alcance de las coberturas, exclusiones y garantías, para que sea este quien en un lenguaje menos técnico le explique aquellos aspectos que principalmente debe conocer. El cumplimiento de

²⁸ Artículo 37, Ley 1480 de 2011

ese deber de informar del intermediario de seguros no solo debe hacerse para cumplir la norma, sino que debe darse en aplicación del principio de la lealtad contractual, pues como lo mencionamos, en la práctica el consumidor no suele leer la totalidad del clausulado y el intermediario es quien suele explicarle las condiciones del mismo, pero debe hacerlo de forma tal en la que no se obvian cláusulas que pudieran viciar de alguna forma el consentimiento del futuro tomador, es decir, no dejar por fuera de la información entregada aquella que no es tan conveniente o agradable para la parte que la recibe, pues de hacerlo el consumidor nunca sabrá de esas condiciones no tan favorables que hacen parte de su contrato..

Es relevante mencionar que, como herramienta de información y transparencia con el consumidor, las compañías aseguradoras tienen publicados en sus páginas web los clausulados de todos los productos que ofrecen, “pudiendo” ser este un ejemplo de cómo la tecnología ha permitido cambiar la forma de dar cumplimiento²⁹ a las obligaciones de las partes en un contrato, pues al ser públicos y de fácil acceso el consumidor podrá acceder a esa información con la orientación de su intermediario. Esto es un ejemplo de “publicidad con valor normativo” que busca proteger la confianza del mercado en esa etapa precontractual de un contrato no paritario, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011. (Osorio, 2022)

La información que el tomador recibe previa a la celebración del contrato es también importantísima en el sentido que solo así el consumidor podrá tomar decisiones adecuadas sobre la contratación del seguro, o si por el contrario es más sensato buscar otra opción en el mercado asegurador. Ejemplo de esto podría ser alguien

²⁹ El “pudiendo” entre comillas, porque depende de la posición que se tenga respecto a si el hecho de que la información se encuentre en la página web de la aseguradora es o no suficiente para cumplir con la obligación de “hacer entrega de”, pues de afirmar esto se estaría suponiendo que todos los consumidores, de forma previa y diligente, buscan en la página web de la aseguradora el condicionado del seguro que están por contratar, y esto en la realidad tampoco es así. Hay consumidores que no saben ingresar a plataformas digitales como una página web, hay otros que a pesar de poder y saber cómo hacerlo, no entienden con claridad el clausulado por su complejidad técnica y requerirán de la asesoría de un intermediario y, por último, está el consumidor que a pesar de que sabría encontrar la información y podría entenderla, nunca lo hace, sea porque no sabía que se encontraba allí y nadie se lo dijo o porque simplemente no lo hizo.

que pretende asegurar su vehículo, con el cual frecuentemente halar de un tráiler³⁰. Si no se le informa que en el clausulado del seguro que está por contratar esta situación, halar de un tráiler, es una exclusión de todas o la mayoría de sus coberturas, posiblemente lo contrate sin saber que ese seguro no es el que mejor se acomodaba a sus necesidades y quizá era mejor buscar un seguro diferente, o con otra compañía de seguros que no contara con esta exclusión.

³⁰ Halar de un tráiler, suele ser una típica exclusión del seguro de automóviles en la mayoría de clausulados de las compañías aseguradoras en Colombia.

2.3. DEBER DE ASESORÍA Y CONSEJO

También derivado del principio de buena fe, pero esta vez más dirigido hacia el tomador del seguro que hacía la compañía de seguros (quien requiere más de información, que, de una asesoría y consejo, pues esta tiene experticia técnica en seguros). Busca evitar aprovecharse del desconocimiento del tomador sobre el contrato que está a punto de celebrar. Muchas veces después de la debida diligencia en la etapa previa al contrato de seguro, hace falta asesoría sobre si el seguro en el que se está interesado no es adecuado para transferir el riesgo del que se quiere proteger y esa recomendación debe darla el intermediario de seguros en el ejercicio profesional de la intermediación. Esto a pesar de que la colocación de ese seguro le pueda significar una comisión, o que el cliente esté decidido a contratar el seguro sin advertir que posiblemente no le sirva como él cree. La adquisición de seguros obedece muchas veces a decisiones emocionales y es allí donde una asesoría y consejo profesional pueden hacer la diferencia entre la correcta o indebida contratación de un seguro.

A diferencia del deber de información, la asesoría y consejo va más allá de simplemente entregar la información al consumidor, se extiende a interpretarla y explicarla para ser transmitida de una forma más sencilla y práctica para él. El siguiente eslabón, luego del deber de informar, es el de asesoramiento cuando el intermediario facilite al cliente una recomendación personalizada que explique por qué un producto concreto satisfará mejor las exigencias y necesidades del cliente. (Bataller Grau, 2020)

Pocas personas que van a asegurar su hogar están dispuestas a leer clausulados de más de 40 páginas en lenguaje técnico de seguros antes de contratarlo, y aunque estuvieran dispuestos podrían no entenderlo o simplemente no encontrar la información correcta. Es allí donde el intermediario profesional, con conocimiento

técnico de seguros y del clausulado del seguro en cuestión no solo va a ayudar al consumidor a entender las condiciones contractuales, si no, y muy importante, le va a ayudar a saber si ese contrato si cubre los riesgos que él quiere cubrir, o si es el mejor producto para sus necesidades, permitiendo que realmente se obtenga el propósito de protección que se busca y ser más eficiente en el ejercicio asegurador, pues de una mala asesoría o por falta de esta es que se derivan la mayoría de los problemas de los consumidores del sector como por ejemplo, por solo mencionar algunos: La pérdida de confianza en el sector por el no cubrimiento de eventos que a pesar de estar en las exclusiones del seguro, el tomador o asegurado esperaban que fueran cubiertas; la cancelación prematura de seguros, por haber sido colocados con errores o en condiciones equivocadas, generando así más trámites y costos para las partes; la frustración e insatisfacción del consumidor al enterarse años después, y una vez ya ha aplicado la prescripción, que el seguro que pagó durante años hubiese cubierto siniestros que tuvo, pero que nunca reclamó por desconocimiento del clausulado; pérdida de confianza cuando la compañía niega el pago de una reclamación debido al no cumplimiento de una garantía, de la cual el tomador no tenía claridad o desconocía; la falta de accesibilidad a seguros por la ignorancia de pensar que el seguro no es para ellos o simplemente por no haber tenido asesoría sobre su importancia; entre muchos otros.

Como anteriormente mencioné, el intermediario de seguros puede o no ser independiente respecto a una compañía de seguros, tener o no exclusividad con ella y esto podría llegar a ser un obstáculo respecto al cumplimiento del deber de asesoría, pues al no ser independiente pudiese ver sus posibilidades de asesoramiento restringidas. (Bataller Grau, 2020).

Con BATELLER GRAU también coincido en que, para que el cliente objetivamente reciba un asesoramiento idóneo o como se dice, *“un último nivel de asesoramiento”*, se deben presentar tres elementos: La independencia, suficiencia de opciones y productos que ofrecer y el carácter personalizado de la recomendación.

En Colombia, no se ha discutido mucho sobre la importancia del cumplimiento del deber de asesoría en la colocación de seguros y si se hiciera tal vez tendrían que reevaluarse figuras como las del asesor dependiente pues no se garantiza un asesoramiento sin conflicto de interés suficiente y este termina actuando frente al cliente como un simple representante de la compañía de seguros. Al respecto resultan muy interesantes los trabajos de los doctores (Ariza Vesga, 2008)³¹ y (Felix Morandi, 1995)³². Me atrevo a pronosticar, que, con el paso del tiempo, la figura de intermediario dependiente cada vez se verá con menos frecuencia, no porque el legislador vaya a percatarse de la importancia de la independencia en el asesoramiento, sino porque el mismo mercado, tanto compañías de seguros como tomadores de seguros cada vez verán menos valor en estos y terminarán por ir dejándolos de lado. Las aseguradoras en busca de su eficiencia y con los cambios en tendencias de sus consumidores y herramientas tecnológicas, cada vez más realizan negocios de seguros de forma directa, sin intermediarios. Este fenómeno afecta tanto a los dependientes como independientes, pero los segundos a diferencia de los primeros se mantendrán relevantes para los tomadores de seguros en aquellos casos que realmente valoren la asesoría y consejo de un tercero, profesional e independiente, de ahí que mantengo mi tesis en que tal vez éste es el deber más importante de los intermediarios de seguros y el rol más importante que estos juegan en el mercado actual.

31 Ariza - Vesga, R. A. (2008). Reflexiones Jurídicas sobre la naturaleza jurídica del intermediario de seguros en Colombia. Revista Ibero-latinoamericana de seguros, pág. 100.

32 Felix Morandi, J. C. (1995). Marco normativo del productor de seguros en el siglo XXI. Revista Ibero-latinoamericana de seguros, pág. 20 y ss.

2.4. DEBER DE ADVERTENCIA

Por último, y de cara tanto a las compañías aseguradoras como a los consumidores y en todas las etapas (precontractual, contractual y postcontractual) del negocio³³, existe el deber de advertir a las partes que están frente a una situación que podría afectar el contrato o tener consecuencias nocivas para su existencia, su validez o la generación de los efectos esperados, como lo sería un potencial incumplimiento del contrato, de las obligaciones, deberes o cargas que derivan del mismo, como por ejemplo una agravación del estado del riesgo no informada, una prima no pagada, una garantía incumplida, etc.³⁴

³³ Sostenemos que el rol del intermediario si bien se ve más claro en la etapa precontractual, acompaña al negocio en todas sus etapas y como ya se ha expuesto en este trabajo va más allá de la mediación para que el negocio se lleve a cabo. En armonía con esto la Sala Civil de justicia en sentencia de 22 de octubre de 2001, Exp. 5817 M.P. (JORGE CASTILLO RUGELES, 2001), haciendo referencia a las agencias de seguros, pero que se puede decir de todos los intermediarios de seguro: “Ciertamente que en la práctica la agencia de seguros, como negocio y actividad, no se limita a promover la celebración de los contratos de seguros en sólo beneficio de las compañías con quienes se hallan vinculadas, sino que también prestan un verdadero servicio de asesoría al cliente antes de la celebración del contrato de seguro, durante su ejecución y particularmente cuando se presenta el siniestro; ello explica por qué la ley ha determinado de vieja data, cuáles son las facultades mínimas que las Compañías deben otorgar a sus agencias; recaudar dineros de todos los negocios, intervenir en salvamentos y promover la celebración de contratos, por sí o por medio de sus propios agentes, consagradas desde cuando se expidió la Resolución 22 de 1955 y conservadas hoy en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero”. Respecto de los corredores de seguro, la Sala Civil igualmente indicó en sentencia de 8 de agosto de 2000 Exp. 5383 M.P. (JOSÉ FERNANDO RAMÍREZ GÓMEZ, 2000): “Por lo demás, volviendo sobre la intermediación como rol característico del corredor, resulta importante anotar que en los tiempos de hoy se admite como labor apropiada, sin que tal circunstancia afecte la esencia de la institución, aquella que se sitúa en la fase precontractual de promoción del contrato de seguro, o en la ejecución y desarrollo del mismo, como ejercicio de una asesoría encuadrada dentro de un ámbito de conexidad o complementariedad del objeto social exclusivo de los corredores de seguros; descartándose, eso sí, en consideración de esa capacidad jurídica y al objeto social, gestiones de asesoramiento desligadas de la actividad fundamental y principal”.

³⁴ Aunque resalto la importancia del cumplimiento del deber de advertencia en todas las etapas del contrato, no quiere decir esto que los otros deberes como el de información y asesoría y consejo sean propios únicamente de la etapa precontractual. Si bien normalmente es en donde más comúnmente se presentan situaciones que exijan de este deber, a todos se debe atender a lo largo de la vigencia del contrato de seguro.

Es común que los tomadores de seguros piensen que una vez que se han asegurado, no importa si el riesgo objeto del contrato sufre modificaciones o cambios que puedan resultar en una agravación de su estado, por ejemplo, volviéndolo más azaroso. Cuando en realidad y de acuerdo con lo establecido en el artículo 1060 del código de comercio, el asegurado o tomador están en el deber de notificar si el estado del riesgo cambia y de no hacerlo esto produce la terminación del contrato y en caso de que se pruebe la mala fe al no notificarlo, la retención de las primas pagadas. Es por esto por lo que el intermediario debe advertirle a su cliente que debe notificar a la compañía aseguradora del cambio en el estado del riesgo, para que pueda evitar así la grave sanción que podría sobrevenirle.

Siendo los mencionados algunos de los deberes que tienen los intermediarios de seguros, existen también funciones que deben atender en el ejercicio de su papel en el negocio asegurador, que, si bien no protegen directamente algún principio general del derecho, si buscan un correcto funcionamiento de la actividad aseguradora en Colombia y por esto son también importantes. A continuación, menciono algunas de las más comunes, no obstante, con la gran variedad de situaciones que se presentan en el mercado, con seguridad habrá muchas más funciones que el intermediario deberá cumplir:

2.5. PROFUNDIZACIÓN DEL MERCADO DE SEGUROS

Una función que ha sido llevada a cabo por los intermediarios de seguros es la comercialización de los productos de seguros. Ellos, cualquiera sea el tipo de intermediario, son el principal y más importante canal de colocación de seguros en Colombia³⁵ y esto no es un hecho menor, pues siempre ha sido uno de los principales objetivos del sector aumentar la participación de la población en el aseguramiento y quienes más han hecho para que las personas se aseguren, han sido los intermediarios de seguros. El doctrinante Efrén Ossa Gómez (Ossa G., 1998) se refiere al intermediario de seguros así:

*“Tales son los “Intermediarios” lato sensu, eslabones entre “el tomador” y “asegurador”, dignos de la confianza de uno y otro, cuyo común denominador radica en su tarea profesional de aproximarlos a la celebración del contrato de seguro, a trueque –claro está– de una prestación económica a cargo del “asegurador” que, no sobra decirlo, hace parte de la prima”*³⁶

Esa confianza y profesionalismo del intermediario de seguro son atributos que permiten que más veces las personas decidan asegurarse y el seguro cumpla una función social muy importante en el modelo económico capitalista que tenemos en Colombia, y sin ánimos de profundizar en por qué es así, hay que decir que, es deseable para la sociedad como un todo, que las personas y empresas tengan seguros pues esto da confianza y permite que la economía y la vida como hoy la concebimos sea posible. Y para que el sector asegurador funcione correcta y adecuadamente requiere de grandes números; nuevamente, no es la intención de este trabajo profundizar en la teoría de los grandes números o en los aspectos económicos del contrato de seguro, pero es importante recalcar que el fundamento

³⁵ Es decir, son los intermedios el canal de ventas más grande de las compañías de seguros.

³⁶ Ossa G., J. E. (1998). Teoría general del seguro, La institución. Bogotá: Temis SA.

técnico del contrato de seguro depende de tener una masa numerosa de riesgos en condiciones similares que asegurar y la forma de hacerlo es logrando la colocación de muchos seguros y es allí donde los intermediarios con esa confianza que inspiran en los consumidores, han logrado brillar y han sido y son muy importantes para el sector.

Si bien, y sobre todo últimamente, hay canales alternativos de comercialización de seguros ³⁷ que cada vez han ganado más relevancia en la participación de negocios y primas emitidas, el intermediario tradicional de seguros seguirá teniendo un rol único, pues debido a aspectos que ya se han mencionado como su profesionalismo, conocimiento, asesoría y cercanía a los consumidores o potenciales consumidores, serán ellos la forma en la que muchas personas llegarán a los seguros.

³⁷ Solo por enunciar algunos: Venta directa por páginas web o aplicaciones, corresponsales de seguros, cadenas de grandes superficies, banca, concesionarios de automóviles.

2.6. SOSTENIBILIDAD DEL NEGOCIO Y DISMINUCIÓN DE LOS COSTOS DE LA TRANSACCIÓN EN EL LARGO PLAZO.

Un negocio bien hecho, como se da cuando hay una correcta asesoría y consejo, es bueno para ambas partes, y tiende a ser más duradero y rentable para las compañías aseguradoras. Si bien haciendo una venta directa las compañías aseguradoras se ahorran la comisión del intermediario, también es cierto que seguros colocados por intermediarios diligentes son estadísticamente más rentables para las compañías de seguros en el largo plazo. ¿Por qué? Porque se evitan muchos intentos de fraudes, errores de expedición y reprocesos que a largo plazo terminan costando más a las aseguradoras y encareciendo más las primas de un determinado tipo de riesgo para todo el mercado, adicionalmente el intermediario en razón del vínculo comercial y de confianza que genera con el cliente, promueve las renovaciones de los seguros, realiza una “venta cruzada”³⁸ y ofrece seguros al núcleo familiar o social del cliente. Más que una función del intermediario de seguros ha sido la consecuencia del correcto ejercicio de la actividad de los intermediarios de seguros. A nivel particular, pueden representar una forma de eficiencia en la transacción de las partes cuando por medio de su asesoría profesional se garantiza que el seguro celebrado se haga en las condiciones correctas, evitando así reprocesos al tener que expedir varias veces un mismo seguro por errores operativos, o futuras controversias como demandas judiciales.

La disminución de los costos de la transacción en el largo plazo o la sostenibilidad del negocio, generan un efecto secundario muy importante que a su vez incide en la profundización del mercado de seguros y es que si para la compañía aseguradora es más costoso realizar su actividad comercial, tendrá que aumentar el valor de las primas para suplir esos costos, y con primas más elevadas el seguro se vuelve

³⁸ Se llama así a la colocación de otros seguros del mismo cliente, cuando el intermediario al conocer su contexto puede identificar necesidades, oportunidades y hacer el ofrecimiento.

menos accesible para la población por no poder pagarlo viéndose así obligados a asumir riesgos que podrían resultar en una catástrofe empresarial o familiar y esto genera impacto negativo en la sociedad.

A pesar de que el intermediario de seguros por medio de su asesoría ha sido clave en la sostenibilidad de los negocios, últimamente se ha visto el interés de las compañías aseguradoras en buscar canales de colocación más económicos, como, por ejemplo, la venta directa de sus productos por internet o televentas. Esto si bien en principio podría parecer deseable desde un punto de vista económico, pues el costo de estos canales de comercialización puede ser inferior al de la comisión comercial pagada al intermediario por la colocación de un seguro, puede no ser tan atractivo desde un punto de vista de sostenibilidad del negocio, pues como se explicó y se han dado ejemplos, hay muchos casos donde una colocación del seguro sin la correcta asesoría o información puede tener consecuencias no deseadas para el sector asegurador, como desconfianza, reprocesos, sobrecostos, la infracción de los derechos del consumidor, fraude a las compañías de seguros, entre otros. Aquí se vuelven claves las estrategias y la selección de qué tipos de seguros son los más adecuados para ser expedidos de forma directa sin afectar la calidad del negocio para todas las partes y en cuáles definitivamente el valor que una asesoría completa de un intermediario es irremplazable y no debe prescindirse de ella.³⁹

³⁹ Este para mí, es tal vez uno de los principales retos a los que se enfrenta el sector asegurador hoy en día con la revolución digital que hoy vivimos y que fue fuertemente acelerada por la Pandemia COVID-19 en el 2020.

2.7. SERVICIO AL CLIENTE

Cuando la póliza de seguro se tomó a través de un intermediario de seguros se da que es este quien le presta la mayoría de los servicios propios de un canal de servicio al cliente, esto debido a la cercanía de las partes y a la dificultad que se presenta en la práctica para contactarse con la compañía de seguros mediante un centro de atención telefónica o por un chat, asertiva y efectivamente. Es el intermediario de seguros quien recibe todas las dudas, comparte toda la información y gestiona el día a día de los contratos de seguro, desde la suscripción hasta su terminación incluida la gestión de los siniestros, siendo esto una actividad que desborda lo que la regulación jurídica establece. Esta actividad es fundamental para que el consumidor recurra constantemente al sistema asegurador, pues de no cumplirse sería demasiado engorrosa, lenta y torpe la gestión de estos contratos y desincentivaría de gran manera la adquisición de seguros por parte del público en general.

Tan diversas como frecuentes son las veces en que el tomador, asegurado o beneficiario requieren de algún tipo de atención, que no resulta práctico enlistar el tipo de solicitudes que normalmente resuelve el intermediario. Pero si suele ser esta una característica de la intermediación muchas veces menospreciada por el mercado en cuanto puede significar la diferencia entre una experiencia positiva o negativa del cliente con el contrato de seguro contraído, la compañía aseguradora y finalmente la industria aseguradora de forma general.

2.8. COMPARACIÓN DEL MERCADO

Cuando un consumidor desea o detecta la necesidad de contratar un seguro se encuentra inmediatamente con una barrera, el desconocimiento del mercado de seguros, pues no es de fácil acceso o comprensión para quien no tiene una formación especializada en ello, como si lo sería, por ejemplo, el mercado para comprar un vehículo. Es importante que los consumidores cuenten con un confidente que los acompañe en el proceso de elección del seguro y de la compañía aseguradora, en este segundo caso cuando se trata de un intermediario independiente que tiene la capacidad de ofrecer seguros de diferentes compañías de seguros y que puede contribuir presentándole al cliente las fortalezas y debilidades de las aseguradoras y sus productos. Este acompañamiento no solo ayudará a que el potencial asegurado no desista en el proceso de contratación del seguro por lo complicado que puede llegar a ser, si no que elija el seguro que mejor se adapte a sus necesidades, que tenga una prima competitiva y más importante aún, que tenga las coberturas y condiciones que más le convengan a su caso particular.

2.9. ACOMPAÑAMIENTO EN LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EN DEBIDA FORMA

Jurídicamente el contrato de seguro es complejo para la gran mayoría de los asegurados y al momento del siniestro son más las dudas que las certezas sobre los trámites a seguir. Estos tienen deberes que cumplir con ocasión de la ocurrencia del siniestro, como realizar todas las actuaciones dirigidas a evitar su propagación o agravación, la carga de recolectar las pruebas conducentes a la demostración del mismo y de todos los documentos para hacer la reclamación en debida forma, atender al salvamento entre otros. La mayoría de las veces requiere de ayuda para esto y es ahí donde el intermediario con su asesoría profesional brinda acompañamiento en el llamado “momento de la verdad”⁴⁰ Es fundamental que el consumidor encuentre un apoyo cercano, eficiente y profesional ante esa situación, pues es el momento en el que se evidencia que el seguro, que posiblemente lleva pagando muchos años sin recibir ningún beneficio tangible a cambio, sirvió realmente. De no ser así, o de haber obstáculos que entorpezcan el proceso de reclamación, el consumidor suele vivir una mala experiencia y sentirse “estafado” lo cual no es deseable pues se necesita la confianza del público en general para aumentar la penetración en el mercado.

⁴⁰ Expresión comúnmente utilizada para referirse al siniestro.

2.10. COORDINACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES CONTRATADOS EN EL SEGURO

Cada vez más, las compañías de seguros han buscado ampliar los “beneficios” que se otorgan mediante el contrato de seguro, a través de incluir en ellos servicios adicionales que, si bien hacen parte del contrato de seguro, en esencia no se tratan de un seguro. Ejemplo de esto son las llamadas asistencias, como por ejemplo que en un seguro de vida se le prometa al asegurado un beneficio de conductor al aeropuerto en caso de viaje, que en esencia son servicios adicionales prestados por terceros, pero que al ser parte del clausulado del seguro el asegurado adquiere el derecho a exigir el cumplimiento de estas obligaciones.

Es esta atención de servicios “*Sui generis*” (Tascón Ortiz, 2015) otra de las actividades y deberes que la práctica comercial le ha atribuido al intermediario de seguros y es fundamental en la medida que las compañías de seguros cada vez más han decidido incluir este tipo de obligaciones en sus contratos ya sea a través de un tercero o de forma directa ampliando su actividad empresarial. Si estos servicios no son atendidos correctamente y no hay una correcta atención al consumidor, también se vería afectada la percepción de los seguros, pues el tomador no suele distinguir si se trata del seguro o de servicios adicionales, pues para él es un solo contrato.

2.11. NEGOCIACIÓN DE CONDICIONES PARTICULARES

Si bien normalmente el contrato de seguro es un contrato de adhesión, se dan casos en los cuales es necesario negociar condiciones particulares, que pueden ser tan sencillas como que el beneficiario de un seguro deba ser un tercero al que adicionalmente se le requiera hacer un endoso del seguro por tener algún tipo de relación económica o financiera previa con el asegurado, hasta hacer seguros parciales o coaseguros en otros casos, y muchos más. El punto es que en estas situaciones resulta más conveniente que esta negociación se dé con ayuda del intermediario y no entre las partes directamente, ya que la experticia y conocimiento especializado del intermediario facilitarán que esto sea posible. Si bien todos los tipos de intermediarios se encuentran facultados para negociar este tipo de condiciones particulares, es más común verlo sobre todo en asesores independientes, agencias y corredores de seguros.

CONCLUSIONES

De lo expuesto podemos concluir que la intermediación de seguros en Colombia es importante porque:

- La mayoría de los seguros en Colombia se colocan a través del canal de asesores o corredores de seguros, es decir, con un intermediario de seguros. Por lo cual, la presencia de estos es un fenómeno muy importante para el desarrollo de este mercado.
- Los intermediarios de seguros en el cumplimiento de sus deberes y desarrollo de sus funciones facilitan el correcto funcionamiento del contrato de seguro entre la aseguradora y el consumidor, aportándole al sistema asegurador algo vital para este: confianza, la cual es esencial para su desarrollo, siendo los seguros un contrato que se basa en la buena fe entre las partes.
- La intermediación de seguros es una actividad profesional que busca hacer de los negocios de seguros algo mucho más eficiente para todas las partes, lo cual es muy deseable para el sistema asegurador pues permitirá que haya condiciones más fértiles para su crecimiento y que aumente el alcance de la cobertura en la población colombiana.
- Los intermediarios cumplen con un papel de educación financiera a una sociedad con poco conocimiento en temas técnicos como el de seguros. Esto no solo es bueno para la formación de los clientes, sino que evita malas contrataciones que aumentan el nivel de insatisfacción y la mala opinión pública de los colombianos con respecto a los seguros.

- El conocimiento que el intermediario adquiere del cliente y del riesgo, permite una buena evaluación del riesgo físico y moral, lo que ayuda a la correcta tarificación de la prima y al equilibrio del contrato.
- Las labores de información, asesoría y consejos ayudan a solucionar una de las principales dificultades de la colocación de seguros que es la asimetría de la información.
- El intermediario es quien muchas veces logra percatar y advertir a las compañías de seguros de operaciones fraudulentas, lo que ayuda a la sostenibilidad de estas y por ende, al sano funcionamiento del sistema asegurador.
- Así mismo, ayuda a evitar selecciones adversas del riesgo o reticencias por parte del tomador del seguro, que son algunas de las malas prácticas que se presentan al momento de la expedición de seguros a través de este canal.
- Los consumidores de seguros desarrollan una relación más cercana y de confianza con el intermediario de seguros que con la compañía aseguradora, esto hace que la mayoría de las comunicaciones y la administración del contrato sea dirigida por el “asesor”⁴¹.
- La profesionalización de la actividad de intermediación en seguros, ha llevado a que durante la mediación del contrato se cumplan funciones adicionales a la colocación del seguro, en cumplimiento de los deberes tratados en el cuerpo de este trabajo, lo que evidencia el vacío normativo que al respecto hay en el ordenamiento jurídico colombiano.

⁴¹ Se utiliza el termino asesor para referirse al intermediario de seguros, tanto agente, agencia o corredor de seguros.

Siendo estas algunas de las razones que le dan importancia a la figura de la intermediación de seguros en Colombia, queda por decir que estos son muy valiosos para el sistema asegurador colombiano y a pesar de ello han sido frecuentemente olvidados en el desarrollo doctrinal, normativo e inclusive en la sustancia de decisiones judiciales y administrativas; ojalá esto pueda cambiar en adelante y se pueda robustecer la regulación e información que hay respecto a los intermediarios de seguros en Colombia.

REFERENCIAS

- Ariza Vesga, R. A. (2008). Reflexiones Jurídicas sobre la naturaleza jurídica del intermediario de seguros en Colombia. *Revista Ibero-latinoamericana de seguros*, 17 (29). Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/view/14901>
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991, 06 de junio). *Constitución Política de Colombia*. Gaceta Constitucional.
- Bataller Grau, J. (2020). La responsabilidad civil del agente de seguros. *Revista Ibero-Latinoamericana De Seguros*, 29 (53). doi:10.11144/Javeriana.ris53.rcas
- Bermúdez, D. (2013). El rol del intermediario de seguros. (Fasecolda, Ed.) *La industria aseguradora en Colombia*.
- Congreso de la República. (1966). *Ley 65*. Bogotá.
- Congreso de la República. (1990). *Código Sustantivo del Trabajo*.
- Congreso de la República. (1990). *Ley 45*. Bogotá.
- Congreso de la República. (1999). *Ley 510*. Bogotá.
- Congreso de la República. (2011). *Ley 1480 Estatuto del consumidor*. Bogotá.
- Congreso de la República de Colombia. (1987). Código de Comercio.
- ESPAÑOLA, R. A. (s.f.). *Diccionario de la lengua española* (23 ed.). Recuperado el 28 de abril de 2021, de <<https://dle.rae.es>>
- Felix Morandi, J. C. (1995). Marco normativo del productor de seguros en el siglo XXI. *Revista Ibero-latinoamericana de seguros*, 20 y ss.

- Jefatura Estado Español. (2020). *Real Decreto-ley 3/2020, del 4 de febrero, medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de plane.* Madrid.
- JORGE CASTILLO RUGELES, Expediente 5817 (Sala Civil, Corte Suprema De Justicia 22 de octubre de 2001).
- JOSÉ FERNANDO RAMÍREZ GÓMEZ, Expediente 5383 (Sala Civil, Corte Suprema de Justicia 8 de agosto de 2000).
- Mora, A. M. (2017). Diplomado de finanzas básicas para no financieros. *Matemáticas financieras.* Medellín.
- Osorio, F. A. (2022). *Las principales declaraciones precontractuales. Contratos por negociación y por adhesión.* Bogotá: UNAL.
- Ossa G., J. E. (1998). *Teoría general del seguro, La institución.* Bogotá: Temis SA.
- Presidencia de la República. (1993). *Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Decreto 663.*
- República, C. d. (1990). *Ley 45 de 1990.* Bogotá.
- Superintendencia Financiera. (2011). Circular externa 038. Bogotá.
- Superintendencia Financiera. (2015). Circular externa 050. Bogotá.
- Tascón Ortiz, J. B. (2015). *La responsabilidad civil de los intermediarios de seguros.*