

Enero – Marzo  
2025

SEGUROS

## Superintendencia Financiera refuerza medidas para garantizar trato justo a los consumidores en Bancaseguros

[!\[\]\(d66ff64371a51729ac8c1cdaa685ba6f\_img.jpg\) Trato justo “Riesgo de Conducta”>>>](#)

La Superintendencia Financiera de Colombia emitió un pronunciamiento sobre la importancia de garantizar un trato justo a los consumidores de seguros en el ámbito de Bancaseguros. Este comunicado surge como resultado de las revisiones temáticas que la entidad ha llevado a cabo en este sector, enfocándose en seguros de vida (incluyendo accidentes personales, vida grupo deudor e individual) y seguros generales (como sustracción, hogar y desempleo) durante el periodo 2022-2024.

Se identificaron prácticas que violan los derechos de los consumidores, incluyendo:

- La renovación automática de pólizas sin consentimiento
- Venta de productos inadecuados.
- Uso de formatos desactualizados.
- Demora en el trámite de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros.
- Ofrecimiento y vinculación a productos que no cumplen con las necesidades del mercado objetivo determinado.



# SFC sancionó por uso indebido de la expresión “Todo Riesgo”

Resolución 065 del 16 de enero de 2025

La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) realizó un llamado de atención a una aseguradora por incumplir normas de protección al consumidor financiero, toda vez que esta comercializó, un seguro bajo la denominación de “Todo Riesgo”, y la SFC determinó que en realidad se trataba de un seguro de riesgos nombrados. En las consideraciones de la Resolución se destaca:

- La obligación de las aseguradoras de actuar con diligencia y transparencia en la oferta de sus productos, asegurando que la información proporcionada a los consumidores financieros sea clara, suficiente y veraz.
- El indicar que otras aseguradoras ofrecían productos con coberturas similares bajo la misma denominación no es un argumento que justifique la conducta, señaló la SFC
- La SFC aclaró que no hay una disposición normativa que establezca una clasificación estricta entre seguros todo riesgo y seguros de riesgos nombrados. En su lugar, la Circular Básica Jurídica solo define los ramos de seguros dentro de los cuales las aseguradoras pueden operar.
- La denominación “Todo riesgo” implica la cobertura de todos los riesgos, salvo las exclusiones expresamente pactadas en el contrato.

## Seguro de Cumplimiento Normativo

Sentencia del Consejo de Estado 05 de diciembre 2024

Radicado 25000-23-24-000-2010-00132-01

El Consejo de Estado (CE) resaltó el objeto del seguro de cumplimiento de disposiciones normativas, indicando que el mismo busca **“garantizar el cumplimiento de las obligaciones impuestas mediante actos administrativos”** y señaló que el monto de la indemnización derivada del incumplimiento de las garantías está directamente relacionado con el concepto de **“garantía suficiente”**, establecido en el inciso 4 del artículo 52 del Decreto 2153 de 1992. En consecuencia, el CE concluyó que la suma a reclamar por parte asegurado corresponde al valor máximo de la garantía ofrecida, sin que sea necesario aplicar un criterio de proporcionalidad basado en la conducta de cada obligado, indicando lo siguiente:

*“Ahora bien, frente a la proporcionalidad de la afectación de las pólizas, la Sala advierte que la SIC encontró incumplidos a las redes y a los bancos, y en esa medida le era procedente afectar la póliza otorgada por cada uno de los investigados, como en efecto lo hizo.*

*Tampoco encuentra la Sala que la afectación de las pólizas de la garantía se constituya en una fuente de enriquecimiento de la parte demandada o del propio Estado, dado que esta correspondió al valor fijado por los mismos investigados al momento de presentar los compromisos y garantías con el fin de que se clausurara la investigación por prácticas restrictivas de la competencia iniciada por la SIC.”*

## SOSTENIBILIDAD

# California prohíbe la cancelación de seguros en zonas afectadas por incendios en Los Ángeles

[← Garantías para quienes enfrentan desastres naturales >>>](#)



**California prohibió a las aseguradoras cancelar o no renovar pólizas de propiedad residencial** en las zonas afectadas por los incendios en Los Ángeles.

El comisionado de seguros, Ricardo Lara, solicitó proteger a los residentes de los incendios, independientemente de si sufrieron pérdidas, por lo tanto estimo una medida que busca cubrir todas las **pólizas vigentes desde el 7 de enero**, cuando se declaró el estado de emergencia, y podría ampliarse a otras áreas afectadas.

Lara destacó que la prioridad es proteger a los californianos y evitar que enfrenten el estrés de buscar un nuevo seguro en plena crisis. Los incendios han causado al menos 10 muertes y han arrasado más de 29.000 acres y las pérdidas económicas totales se estiman entre \$135.000 y \$150.000 millones, mientras que las aseguradoras podrían enfrentar costos superiores a \$20.000 millones de dólares.

# Ley del Clima en Nueva York

[←Estricta regulación climática en la Gran Manzana>>>](#)



Nueva York impondrá **multas por un total de \$75.000 millones de dólares a empresas de combustibles fósiles en los próximos 25 años** para financiar la recuperación y adaptación al cambio climático, la ley, firmada por la gobernadora Kathy Hochul, busca trasladar estos costos de los contribuyentes a las **petroleras, gasísticas y carboneras** responsables de las emisiones.

Las multas se calcularán según las emisiones de gases de efecto invernadero entre 2000 y 2018, y los fondos recaudados se destinarán a infraestructura y mitigación climática. Nueva York es el segundo estado en aprobar una ley de este tipo, después de Vermont. Se estima que **el estado necesitará más de \$500.000 millones de dólares** para enfrentar los **efectos del cambio climático hasta 2050**.



## Política Pública para el desarrollo de la Inteligencia Artificial

[←Regulaciones para impulsar la IA de manera ética y sostenible>>>](#)

El documento CONPES presenta una política nacional de Inteligencia Artificial en Colombia con el objetivo de fomentar su investigación, desarrollo, adopción y uso ético y sostenible para impulsar la transformación social y económica del país. Para lograrlo, se establecen seis ejes estratégicos: (i) **Ética y Gobernanza**, para garantizar un desarrollo responsable; (ii) Datos e Infraestructura, para mejorar la disponibilidad y calidad de los datos; (iii) Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i), para fortalecer la productividad y el conocimiento; (iv) Desarrollo de **Capacidades y Talento Digital**, para formar profesionales y promover la apropiación social de la IA; (v) Mitigación de Riesgos, para prevenir impactos negativos, y (vi) Uso y Adopción de la IA, para fomentar su integración en el sector público y privado.

# Lineamientos básicos en facturación conjunta de los servicios públicos y venta de productos

## Venta de seguros y otros servicios en facturas de servicios públicos

[← Conoce la circular aquí >>>](#)

---

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) de Colombia emitió la Circular Externa No. 20251000000044 el 17 de enero de 2025, estableciendo lineamientos clave **para la facturación conjunta de servicios públicos domiciliarios**. Los puntos principales incluyen:

1. **Facturación conjunta de servicios públicos:** permite emitir una factura conjunta para diferentes servicios públicos, pero cada servicio debe estar totalizado por separado, permitiendo su pago independientemente por cada uno.
2. **Cobros no asociados a la prestación directa de servicios públicos:** prohíbe incluir en la factura cargos por conceptos no relacionados directamente con la prestación del servicio público.
3. **Cobro del impuesto de alumbrado público:** Se establece que el impuesto de alumbrado público es un tributo cuyo hecho generador es el beneficio por la prestación de este servicio. Los recursos recaudados deben destinarse exclusivamente a la prestación, mejora, modernización y ampliación del servicio de alumbrado público.

Estas directrices buscan garantizar la transparencia en la facturación, evitar cobros indebidos y asegurar que los usuarios paguen únicamente por los servicios efectivamente prestados.

# Ley 2439 de 2024 Protección al Consumidor en Comercio Electrónico

[👉 Nuevas garantías para compras en línea >>>](#)

---

Esta ley modifica la normativa para **fortalecer los derechos del consumidor en el comercio electrónico**, complementando la Ley 1480 de 2011. Entre sus puntos clave se encuentran: el derecho al retracto y devolución de dinero en 15 días calendario, la obligación de los proveedores de brindar información clara y canales de atención accesibles, la regulación de los cargos tecnológicos en créditos, la definición de "**Portal de Contacto**", y la ampliación de las facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio para proteger a los consumidores en línea.



## Proyecto de Ley 040 235-452 24C

### Cuidado de Animales de Compañía – Póliza Responsabilidad Civil

Este proyecto de norma busca **regular los servicios de cuidado para animales domésticos** como guarderías, hoteles, y peluquerías, con el fin de proteger a los usuarios y garantizar el bienestar animal. Busca que estos negocios puedan contratar una póliza de responsabilidad para cubrir la muerte, lesiones, enfermedades o pérdida de los animales que se encuentren bajo su custodia.

En caso de promulgación de este proyecto como norma, el Gobierno Nacional, en un plazo no mayor a seis (6) meses, la deberá reglamentar, con el apoyo técnico de la Superintendencia Financiera de Colombia, indicando así los aspectos relacionados con la expedición y cobertura de dicha póliza, garantizando la **protección efectiva de los derechos de los usuarios y el bienestar de los animales**.

## Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General

Agradecemos tu tiempo e interés en nuestro **Boletín Jurídico**.  
Esperamos que la información compartida te sea valiosa y  
contribuya a tu labor.

---