Radicación:2026271500-000-000
Superfinanciera Fecha: 2026-11-18 20:34 Sec.día4096
Anexos: No

Trámite::982-CARTAS CIRCULARES EXPEDIDAS SBC
Tipo doc::82-82 CARTAS CIRCULARES
Remitente: 000000-DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO
Destinatario::DEP_0-DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

CARTA CIRCULAR 78 DE 2026
(18 de noviembre)

Señores
REPRESENTANTES LEGALES, MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA Y DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

Referencia: Reconocimiento y pago oportuno de las indemnizaciones de los siniestros acaecidos por el evento sísmico ocurrido el 10 de agosto de 2026

Respetados señores,

Como es de público conocimiento, el pasado 10 de agosto de 2026 se registró un evento sísmico de considerable magnitud cuyos efectos se extendieron a buena parte del territorio nacional. En atención a dicha situación el Gobierno Nacional declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica mediante el Decreto 1261 del 19 de agosto de 2026.

Las actuaciones de esta Superintendencia han estado orientadas a facilitar la atención de los consumidores financieros afectados y a agilizar el pago de las indemnizaciones. En este sentido, el 11 de agosto de 2026, esta Superintendencia formuló el primer requerimiento de información a las entidades aseguradoras para conocer el impacto financiero del sismo y hacer seguimiento semanal a la evolución de la reserva de siniestros avisados, los pagos efectuados y el número de siniestros. El 13 de agosto de 2026, mediante la Carta Circular 054 de 2026, recordó a las entidades vigiladas los aspectos relativos a la aplicación del procedimiento de «Quejas Exprés» en el contexto de la situación de desastre.

En el marco de este evento, la Superintendencia Financiera de Colombia impartió instrucciones mediante la Circular Externa 007 del 26 de agosto de 2026, ordenando a las entidades aseguradoras definir y adoptar medidas orientadas a facilitar la atención de los asegurados afectados por la situación de desastre declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, así como la agilización de los trámites para el pago de reclamaciones. En particular, el literal b) de la instrucción séptima de la referida Circular Externa prevé mecanismos especiales para suministrar información clara, suficiente y oportuna sobre el proceso de reclamación y dispone que la tasación de los siniestros se adelante de manera expedita, teniendo en cuenta que el evento sísmico constituye un hecho notorio.

Como complemento a las instrucciones impartidas el 26 de agosto de 2026 mediante la Circular Externa 007 de 2026, el 28 de agosto esta Superintendencia publicó un ABC para orientar a los consumidores financieros sobre el funcionamiento de las pólizas de seguro, la forma de presentar una reclamación ante la aseguradora y los mecanismos para manifestar inconformidades con el trámite de la reclamación. A su vez, la Superintendencia ha adelantado tres webinar informativos dirigidos a consumidores en los municipios afectados por el terremoto, encaminados a absorber dudas en relación con sus productos y la afectación de sus seguros.

El pago oportuno de las indemnizaciones derivadas de los seguros que amparan el riesgo de terremoto es determinante para recuperar las condiciones de habitabilidad y seguridad de los inmuebles afectados, incluidos los bienes comunes de los edificios o conjuntos sometidos al régimen de propiedad horizontal. Así mismo, el pago oportuno de las sumas aseguradas o de las indemnizaciones correspondientes a los seguros de vida y demás seguros de personas contribuye a la recuperación económica y social de los asegurados, los beneficiarios y su núcleo familiar, entre quienes se encuentran personas de especial protección constitucional.

Desde la fecha del evento sísmico, esta Superintendencia ha desarrollado diferentes actividades de supervisión en el marco de sus funciones legales. Estas han incluido requerimientos, actuaciones in situ y extra situ, reportes periódicos, recepción y atención de reclamaciones, peticiones, solicitudes de información y consultas de los consumidores financieros y demás interesados, así como presencia en territorio, entre otros. Con base en ellas, se han identificado algunos aspectos relacionados con el reconocimiento y pago de las indemnizaciones que resulta pertinente recordar a las entidades aseguradoras, con el fin de garantizar una adecuada y oportuna atención de los asegurados y beneficiarios afectados.

A pesar del incremento en el pago de siniestros producto de las diferentes actividades de supervisión, los niveles alcanzados no atienden las necesidades de la totalidad de consumidores financieros afectados por el evento sísmico. Esta situación evidencia la necesidad de que las entidades aseguradoras intensifiquen sus esfuerzos en la gestión de los siniestros pendientes para dar cumplimiento a la ley y, en consecuencia, en el pago oportuno de las indemnizaciones, cuando a ello haya lugar.

En atención a lo anterior, esta Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales, reitera a las entidades aseguradoras el deber de gestión de los siniestros y pago de las indemnizaciones, y la protección del consumidor financiero, en los siguientes términos:

I. Acreditación del derecho y pago oportuno

Esta Superintendencia recuerda a las entidades aseguradoras que el reconocimiento y pago de las indemnizaciones se rigen, entre otras disposiciones, por los artículos 1077 y 1080 del Código de Comercio. En consecuencia, las entidades aseguradoras no pueden condicionar el pago a requisitos adicionales que carezcan de sustento en el régimen aplicable al contrato de seguro.

En este sentido, de conformidad con el artículo 1077 del Código de Comercio, corresponde al asegurado o al beneficiario acreditar la ocurrencia del siniestro y, cuando sea procedente, la cuantía de la pérdida. A su vez, corresponde a la aseguradora demostrar los hechos o circunstancias que excluyan su responsabilidad. Para estos efectos, el carácter notorio del evento sísmico, al que se refiere la Circular Externa 007 de 2026, debe tenerse en cuenta al valorar la acreditación del siniestro reclamado y su relación con dicho evento.

Esta Superintendencia recuerda que el asegurado o beneficiario puede acreditar su derecho por medios probatorios idóneos, incluso extrajudicialmente. Las aseguradoras deben valorar los elementos aportados y abstenerse de condicionar el reconocimiento o el pago a requisitos adicionales que carezcan de sustento en el régimen aplicable al contrato de seguro.

Así mismo, el artículo 1080 del Código de Comercio establece que la aseguradora está obligada a efectuar el pago dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite su derecho en los términos del artículo 1077. Vencido el plazo legal sin que se haya efectuado el pago, la aseguradora debe reconocer y pagar, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de esta, el interés moratorio previsto en el artículo 1080. En lugar de los intereses moratorios, el asegurado o beneficiario podrá demandar la indemnización de los perjuicios causados por la mora, en los términos de esa disposición.

Para el cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 1080 del Código de Comercio las entidades cuentan con la posibilidad de utilizar los diferentes productos ofrecidos por el sistema financiero, entre ellos, los productos de depósito y fiduciarios de administración y pagos. De igual forma, podrán aplicar el mecanismo de pago por consignación, de conformidad con los artículos 1656 y siguientes del Código Civil y el artículo 381 del Código General del Proceso.

Adicionalmente, en relación con el pago de la indemnización del seguro de incendio y terremoto sobre los bienes comunes de los edificios o conjuntos sometidos al régimen de propiedad horizontal, al que se refiere el parágrafo 2.º del artículo 15 de la Ley 675 de 2001, esta Superintendencia, a través de la Delegatura para Seguros, conceptuó mediante oficio con radicado 2026252222-001-000 del 30 de octubre del 2026, que el pago de la indemnización no está sujeto a una decisión previa de la asamblea general de propietarios. La aseguradora debe efectuar el pago una vez se acrediten la ocurrencia del siniestro y la

cuantía de la pérdida, en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio, sin que resulte exigible un acta de asamblea en la que se decida si el inmueble será o no reconstruido.

De esta manera, la indemnización debe pagarse a la propiedad horizontal, en su condición de persona jurídica, por conducto de su representante legal. Con posterioridad al pago, corresponde a la copropiedad definir la destinación de los recursos, la cual debe atender, en primer término, a la reconstrucción del inmueble, cuando esta proceda. En caso de que no haya lugar a la reconstrucción, la copropiedad distribuirá los recursos entre los propietarios, de acuerdo con sus coeficientes de copropiedad.

II. Participación de ajustadores de seguros

Esta Superintendencia recuerda a las entidades aseguradoras que la contratación de un ajustador de seguros es facultativa. Su informe constituye un apoyo técnico para examinar las circunstancias del siniestro, establecer si el riesgo se encuentra amparado por la póliza y estimar, cuando corresponda, la cuantía de la pérdida. En efecto, la Corte Constitucional y el Consejo de Estado han señalado que el ajustador actúa como un profesional independiente y que las conclusiones de su informe no vinculan a las partes del contrato de seguro (Sentencia T-726 de 2016 y sentencia del 16 de julio de 2021, Sección Tercera, Subsección A, exp. 48427, respectivamente).

En consecuencia, la designación de un ajustador, la realización de una visita técnica y la expedición del informe de ajuste no constituyen requisitos legales para el reconocimiento o pago de la indemnización. En este sentido, una vez que el asegurado o beneficiario acredite su derecho, la aseguradora no puede condicionar el pago a la culminación del ajuste. Esta Superintendencia reitera que el término de un mes previsto en el artículo 1080 del Código de Comercio se cuenta desde la fecha de dicha acreditación, por lo que la designación de un ajustador, una visita técnica pendiente o la espera de su informe no suspenden ni amplían ese término.

III. Protección del consumidor financiero y prohibición de prácticas abusivas

Esta Superintendencia reitera que, de conformidad con lo previsto en los artículos 3 y 7 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas deben actuar con debida diligencia en la atención a los consumidores financieros y abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos a los consumidores financieros. Los referidos deberes son aplicables a la recepción, evaluación y decisión de las reclamaciones de seguros, por lo que la imposición de exigencias injustificadas que obstaculicen el ejercicio de los derechos del asegurado o beneficiario constituyen un comportamiento contrario a la protección del consumidor financiero.

En particular, se recuerda a las entidades aseguradoras que de conformidad con el literal d) del artículo 12 de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 6.2.17 del Capítulo I del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, constituye una práctica abusiva exigir, para atender el pago de una indemnización, documentos ajenos a la ocurrencia del siniestro, a la cuantía de la pérdida o al contrato de seguro. Esta Superintendencia insiste en la obligación de abstenerse de incurrir en esta práctica, en especial durante el trámite de las reclamaciones derivadas del evento sísmico.

La Superintendencia Financiera de Colombia realizará el seguimiento correspondiente a la gestión de siniestros y al pago de las indemnizaciones derivadas de las circunstancias descritas anteriormente.

Adicionalmente, esta Superintendencia recuerda a las entidades aseguradoras que el incumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero podrá dar lugar a la imposición de sanciones administrativas, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1328 de 2009 y la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 211 del citado Estatuto, la Superintendencia Financiera podrá imponer sanciones a las entidades vigiladas que incumplan las normas, órdenes, requerimientos o instrucciones que esta Superintendencia expida en ejercicio de sus atribuciones, cuando dicho incumplimiento constituya una infracción a la ley. De igual forma, en los términos del artículo 209 del mismo Estatuto, esta Superintendencia podrá imponer sanciones de carácter personal a los administradores,

representantes legales, miembros de junta directiva y demás personas naturales que, en ejercicio de sus funciones, hayan autorizado, ejecutado o tolerado el incumplimiento de dichas normas, órdenes o instrucciones, previa la actuación administrativa correspondiente.

Se recuerda que en línea con lo establecido en el numeral 3 del artículo 100 del referido Estatuto, la exigencia de formalidades no previstas legalmente para acceder al pago de las indemnizaciones, así como toda práctica que de manera sistemática tenga como propósito evitar o dilatar injustificadamente el cumplimiento de las obligaciones nacidas del contrato de seguro, puede dar lugar a la revocación del certificado de autorización para el ramo o los ramos en los cuales se advierta dicha conducta. En todo caso, la imposición de sanciones, revocatorias, y otras actuaciones administrativas estarán precedidas de la actuación administrativa correspondiente, con observancia del debido proceso.

Cordialmente,

PABLO ANDRES RIVAS HERAZO
Superintendencia Financiera de Colombia

Firmado digitalmente por:
PABLO ANDRES RIVAS HERAZO
Fecha: 2026/11/18 - 20:34:13 COT

PABLO ANDRES RIVAS HERAZO
Superintendente Financiero
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

Elaboró:
CAMILA ORREGO GOMEZ
Revisó y aprobó:
--SAMIR ALEJANDRO KIUHAN VASQUEZ