

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación:2019037362-034-000

Fecha: 2021-05-14 15:25 Sec.día12786

Anexos: No

Trámite::125-ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO SANCIONATORIO

Tipo doc::80-RESOLUCIONES

Remitente: 330000-DELEGATURA PARA SEGUROS

Destinatario::13 - 45-JMALUCCELLITRAVELERS SEGUROS S.A.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 0464 DEL 14 DE MAYO DE 2021

### Por medio de la cual se impone una sanción pecuniaria a JMALUCELLI TRAVELERS SEGUROS S.A.

#### EL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA SEGUROS,

En ejercicio de las facultades legales, en especial de las que se le confieren en los artículos 208, numeral 4; 211, numeral 1 literales b) y c); 326, numeral 5, literal i), todos del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y 11.2.1.4.33, numeral 4 y 11.2.1.4.36, numeral 1, ambos del Decreto 2555 de 2010.

#### CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que JMalucelli Travelers Seguros S.A. (en adelante JMalucelli Travelers y/o la Aseguradora) se encuentra sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia de conformidad con lo previsto en el artículo 325, numeral 2, literal a) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 11.2.1.4.36 del Decreto 2555 de 2010.

**SEGUNDO:** Que mediante oficio número 2018098114-000-000 del 27 de julio de 2018 esta Superintendencia ordenó un proceso de supervisión In-Situ a JMalucelli Travelers, con el objeto de evaluar al corte del 30 de junio de 2018, la línea de negocio de seguros de cumplimiento y responsabilidad civil asociada, así como lo relacionado con las funciones de supervisión de auditoría interna y gestión de riesgos. La citada inspección se llevó a cabo del 27 de agosto al 21 de septiembre de 2018 y sus conclusiones se encuentran consignadas en el informe de visita No. 2018098114-032-000 del 21 de noviembre de 2018.

De la verificación efectuada, se pudo establecer lo siguiente:

*“2.1. Mediante oficio número 2014087388-000-000 del 22 de septiembre de 2014, esta superintendencia en relación con la reserva de riesgos en curso, ordenó a Cardinal Compañía de Seguros S.A., hoy Jmalucelli Travelers Seguros S.A., “Disponer los correctivos necesarios tanto en los manuales de políticas y procedimientos como en los aplicativos mediante los cuales se realiza el cálculo de la mencionada reserva para que el cálculo de la reserva técnica de riesgos en curso se efectúe acorde con el inicio de vigencia efectivo de la cada uno de los amparos suscritos y no de manera anticipada.”*

*Lo anterior, teniendo en cuenta que en el proceso de supervisión adelantado entre el 2 y el 26 de julio de 2013, este Organismo de Control observó que la metodología empleada para el cálculo de la reserva de riesgos en curso consistía en tomar para todos los amparos la fecha de inicio de la*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*cobertura de cumplimiento y la fecha de finalización de la cobertura de estabilidad, concluyendo así, que la constitución de la reserva y el devengo de la prima no se ajustan al período del riesgo en curso.*

*2.2. En el recurso de reposición interpuesto bajo el oficio número 2014087388-008-000 del 7 de octubre de 2014, en relación con la orden administrativa relativa a la reserva de riesgos en curso y anteriormente transcrita, la entidad se pronunció en los siguientes términos:*

*“Cardinal en cumplimiento de las observaciones realizadas por la Delegatura en el Oficio, en relación la reserva de riesgos en curso, sometió las mismas a consideración de su Junta Directiva, la cual, según consta en el acta a la cual se hizo referencia en el punto anterior, decidió lo siguiente:*

*‘F. Respecto al tema de la Reserva de Riesgos en Curso y tomando en consideración el trabajo que viene realizando la Compañía por la implementación de las normas NIF la Junta Directiva ordena acoger lo expresado por la Superintendencia y proceder a realizar los ajustes necesarios para realizar la reserva en la forma indicada por la Superintendencia y efectuar los ajustes o liberaciones que sean procedentes al realizarse el cálculo de la reserva amparo por amparo. (...)’”*

*2.3. No obstante lo anterior, en el proceso de inspección ordenado por el Superintendente Delegado para Seguros en el oficio número 2018098114-000-000 del 27 de julio de 2018, esta Entidad advirtió que la aseguradora aún registra los amparos post contractuales de las pólizas del ramo de seguro de cumplimiento con la misma fecha de inicio de vigencia del amparo contractual (cumplimiento), presentando así una posible insuficiencia de reserva de prima no devengada, incumpliendo lo ordenado por esta superintendencia en el oficio número 2014087388-000-000 y lo aprobado en reunión de la Junta Directiva celebrada el 25 de septiembre de 2014 y que consta en el literal F del numeral 9 del Acta No. 34.”*

**TERCERO:** Que mediante comunicación radicada con el número 2019037362-000-000 del 20 de marzo de 2019, la Superintendencia Financiera de Colombia formuló pliego de cargos de carácter institucional a JMalucelli Travelers Seguros S.A. por hechos que, en principio, podrían ser constitutivos de posible infracción de las disposiciones citadas en el aparte IV del mencionado oficio, concediéndole un plazo improrrogable de treinta (30) días hábiles para rendir explicaciones de conformidad con lo dispuesto por los literales g) y h) del numeral 4 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

El acto de formulación de cargos fue notificado por comunicación al doctor José Miguel Otoya Grueso, representante legal de JMalucelli Travelers, quedando notificado el 1 de abril de 2019.

El cargo se concretó en los siguientes aspectos:

***“4.1. Del presunto incumplimiento de lo establecido en el literal a) del artículo 2.31.4.1.2. y del artículo 2.31.4.2.2. del Decreto 2555 de 2010 y del literal a) del numeral 3.3. de la orden administrativa radicada con el número 2014087388-000-000 del 22 de septiembre de 2014 y confirmada el 20 de noviembre de la misma anualidad con derivado 015.***

*El literal a) del artículo 2.31.4.1.2. del Decreto 2555 de 2010, señala:*

*“a. Reserva de Riesgos en Curso: es aquella que se constituye para el cumplimiento de las obligaciones futuras derivadas de los compromisos asumidos en las pólizas vigentes a la fecha de cálculo. La reserva de riesgos en curso está compuesta por la reserva de prima no devengada y la reserva por insuficiencia de primas.*

*La reserva de prima no devengada representa la porción de las primas emitidas de las pólizas vigentes y de las primas emitidas de las pólizas con inicio de vigencia futura, descontados los gastos de expedición, correspondiente al tiempo no corrido del riesgo.*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*La reserva por insuficiencia de primas complementará la reserva de prima no devengada, en la medida en que la prima no resulte suficiente para cubrir el riesgo en curso y los gastos no causados.” (Subraya fuera de texto original)*

*Por su parte, el artículo 2.31.4.2.2. del citado decreto, establece en relación con la metodología de cálculo de la reserva de prima no devengada que, “Esta reserva se constituye en la fecha de emisión de la póliza y se calculará, póliza a póliza y amparo por amparo cuando las vigencias sean distintas, como el resultado de multiplicar la prima emitida, deducidos los gastos de expedición causados al momento de emitir la póliza, en las condiciones en que determine la Superintendencia Financiera de Colombia, por la fracción de riesgo no corrido a la fecha de cálculo. Sin perjuicio de la forma de pago del seguro, la reserva se calculará en función de su vigencia. Para las pólizas con vigencia indeterminada, la Superintendencia Financiera de Colombia establecerá la metodología para determinar una fecha de fin de vigencia.”*

*“(...)”*

*Tal y como ya se mencionó, mediante oficio número 2014087388-000-000 del 22 de septiembre de 2014, esta superintendencia ordenó a Cardinal Compañía de Seguros S.A., hoy Jmalucelli Travelers Seguros S.A., “Disponer los correctivos necesarios tanto en los manuales de políticas y procedimientos como en los aplicativos mediante los cuales se realiza el cálculo de la mencionada reserva para que el cálculo de la reserva técnica de riesgos en curso se efectúe acorde con el inicio de vigencia efectivo de la cada uno de los amparos suscritos y no de manera anticipada.”*

### **4.2. Concepto de la violación:**

*La comisión de visita en el numeral 4.2.1.1 del informe de cumplimiento radicado bajo el número 2018098114-032-000, manifestó:*

*“(...) de acuerdo con el “Informe revisión al Sistema especial de Administración de Riesgo de Seguros -SEARS de septiembre de 2018”, elaborado por la Auditoría Interna de la entidad, JMalucelli aún registra las fechas de los amparos post contractuales con la misma fecha del amparo de cumplimiento, contrario a lo ya ordenado, el informe menciona que esta situación genera ‘que la reserva de prima no devengada se encuentre subestimada’. (...)*

*En presentación efectuada por la Gerencia de Suscripción a la comisión de visita y allegada mediante numeral 1.3 de la comunicación radicada con número 2018098114-017, se presentó el plan de acción para la corrección de las vigencias de los amparos post- contractuales cargados en los sistemas de la compañía versus las contenidas en los contratos asegurados; el cual tiene una duración de tres meses (...)*

*No obstante que la compañía está depurando la base de datos, resulta evidente que la reserva de prima no devengada debe ajustarse, porque las vigencias de riesgos post contractuales tienen errores en el sistema (SISE). Es así como en la visita se advirtió que la entidad registra pólizas con la misma vigencia, como se muestra a continuación a manera de ejemplo (...)*

*Lo anterior, permite concluir que la entidad aseguradora incumplió las instrucciones impartidas por esta superintendencia en el literal a) del numeral 3.3. de la orden administrativa radicada con el número 2014087388-000-000 del 22 de septiembre de 2014 y confirmada el 20 de noviembre de la misma anualidad con derivado 015, en la medida que pese a lo aprobado por la Junta Directiva en reunión del 25 de septiembre de 2014 y que consta en el Acta No. 34, no dispuso los correctivos necesarios para que el cálculo de la reserva técnica de riesgos en curso se efectúe acorde con el inicio de vigencia efectivo de cada uno de los amparos suscritos y no de manera anticipada.*

*De igual forma, se concluye que a la fecha de la realización de la visita ordenada bajo el radicado 2018098114-000-000, la entidad aseguradora continúa incumpliendo con las disposiciones antes*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*citadas relativas a la metodología de cálculo de la reserva de prima no devengada, al registrar en las pólizas del ramo de seguro de cumplimiento, la fecha de inicio de vigencia de los amparos post contractuales de acuerdo con la fecha de inicio de vigencia del amparo contractual (cumplimiento), presentando así una posible insuficiencia de reserva de prima no devengada, toda vez que la constitución de la reserva y el devengo de la prima no se ajustan al período del riesgo en curso.”*

**CUARTO:** Que estando dentro del término legal, en escrito radicado en esta Superintendencia el 15 de mayo de 2019 bajo el número 2019037362-005-000, el doctor José Miguel Otoyá Grueso, actuando en calidad de representante legal de JMalucelli Travelers, presentó explicaciones institucionales frente al cargo imputado, a saber:

### **“II. ARGUMENTOS DE DEFENSA QUE IMPONEN EL ARCHIVO DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **2.1. Ausencia de incumplimiento de Jmalucelli Travelers de las instrucciones impartidas por la SFC en el literal a) del numeral 3.3. de la Orden Administrativa.**

*Conforme se expondrá a continuación y quedará demostrado en este proceso **JMalucelli Travelers** sí dispuso de los correctivos necesarios para adecuar la metodología de cálculo de la reserva técnica de riesgos en curso, razón por la que los cargos imputados carecen de fundamento y no pueden prosperar.*

##### **2.1.1. Contenido de la orden administrativa.**

*En el literal a) del numeral 3.3. de la orden administrativa radicada con el número 2014087388-000-000 de fecha 22 de septiembre de 2014 (la “Orden Administrativa”) la SFC ordenó a **JMalucelli Travelers** lo siguiente:*

*“a) Disponer de los correctivos necesarios tanto en los manuales de políticas y procedimientos como en los aplicativos mediante los cuales se realiza el cálculo de la mencionada reserva para que el cálculo de la reserva técnica de riesgos en curso, se efectúe acorde con el inicio de vigencia efectivo de la cada (sic) uno de los amparos suscritos y no de manera anticipada.”*

##### **2.1.2. Forma en la que JMalucelli Travelers dio cumplimiento de la Orden Administrativa.**

*Contrario a lo afirmado en el pliego, **JMalucelli Travelers** sí dio cumplimiento a la Orden Administrativa, tal y como en todo momento fue puesto en conocimiento de la SFC conforme se resume a continuación.*

- **JMalucelli Travelers** (en ese entonces Cardinal Seguros), sometió dichas instrucciones a consideración de la Junta Directiva, la cual en reunión del 25 de septiembre de 2014, tal y como consta en Acta No. 34, decidió lo siguiente:

*“F. Respecto al tema de la Reserva de Riesgos en Curso y tomando en consideración el trabajo que viene realizando la Compañía por la implementación de las normas NIF la Junta Directiva ordena acoger lo expresado por la Superintendencia y proceder a realizar los ajustes necesarios para realizar la reserva en la forma indicada por la Superintendencia y efectuar los ajustes o liberaciones que sean procedentes al realizarse el cálculo de la reserva amparo por amparo.”*

- El 3 de octubre de 2014, mediante oficio radicado bajo el número 2014087388-005-000, la Compañía remitió a la SFC copia del Acta No. 34 de Junta Directiva celebrada el 25 de septiembre de 2014 y el cronograma para el ajuste del cálculo de la reserva de riesgos en curso, como parte del trabajo que se venía realizando para que el mismo se hiciera amparo por amparo, como parte de las implementación de las normas internacionales NIIF, como se muestra a continuación:

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA FIN	AVANCE
Modificación Asiento Contable	04/09/14	03/10/14	100%
Tablas cierres mensuales	12/09/14	26/09/14	100%
Proceso Cierre mensual	09/10/14	30/10/14	0%
Pruebas Técnicas	31/10/14	14/11/14	0%
Pruebas Funcionales	18/11/14	27/11/14	0%
Implementación	28/11/14	28/11/14	0%
Cierre y certificación del proceso	07/12/14	07/12/14	0%

- El 15 de octubre de 2014, la compañía en cumplimiento de las instrucciones impartidas en la Orden Administrativa procedió al envío del informe de seguimiento mediante radicado 2014087388-011-000. Específicamente frente a lo ordenado en el literal a) del numeral 3.3., que se menciona en el cargo formulado por la SFC, se informó lo siguiente:

3. Respecto a la orden administrativa contenida en el literal a) del numeral 3.3. del oficio de la referencia, nos permitimos informar:

Se dispuso lo necesario para realizar el ajuste al Manual Contable en lo relativo al cálculo de la reserva de riesgos en curso, precisando que dicho manual está siendo sometido a una revisión íntegra para adecuar el mismo a las normas internacionales de información financiera NIIF.

Así mismo, con radicado 2014087388-005-000 del 3 de octubre de 2014 se informó a la Superintendencia el cronograma para el ajuste del aplicativo que se utiliza para el cálculo de la reserva de riesgos en curso, el cual se encuentra en ejecución esperando ser finalizado el 7 de diciembre de 2014.

- Con corte a 31 de octubre de 2014, se realizó el cambio en la metodología para el ajuste de la reserva de riesgos en curso, dando así cumplimiento a lo ordenado por la SFC y la Junta Directiva de la compañía, llevando a cabo todas las modificaciones en los manuales, procedimientos y en los aplicativos mediante los cuales se realiza el cálculo de la reserva de riesgos en curso. De igual forma, se realizaron las contabilizaciones pertinentes con el fin de ajustar la reserva técnica al valor real.
- La SFC, mediante oficio identificado con número de radicación 2014087388-015 de fecha 20 de noviembre de 2014, emitió respuesta final sobre el procedimiento en curso relacionado con la Orden Administrativa, manifestando frente a lo instruido en el numeral 3.3. de la Orden Administrativa, lo siguiente:

### III. Pronunciamientos efectuados en los numerales III al IV del recurso

Teniendo en consideración que en el recurso radicado bajo el número 2014087388-008-000 del 7 de octubre de 2014, la representante legal de Cardinal informa de las actuaciones adelantadas por la entidad vigilada en relación con las órdenes administrativas proferidas en los numerales 2.2 y 3.3 de la orden proferida bajo el radicado número 2014087388-000-000 del 22 de septiembre de la presente anualidad, para lo cual remite los soportes correspondientes, esta superintendencia no efectuará ningún pronunciamiento sobre el particular en el presente recurso.

Conforme a lo anterior, no resulta admisible atender la solicitud de revocación parcial y archivo de la mencionada orden, tal y como lo solicita la representante legal de la compañía de seguros en el oficio de recurso.

No obstante lo anterior, en cumplimiento con los principios de eficacia, economía y celeridad incorporados en el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta superintendencia realizará la verificación y estudio de los mismos en el proceso de seguimiento correspondiente que se adelanta en el futuro a Cardinal como entidad vigilada.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Para el 7 de diciembre de 2014, fecha en la que se informó que serían realizados los ajustes en el sistema, JMalucelli Travelers finalizó el plan de acción dando cumplimiento al compromiso adquirido frente a esta Superintendencia, de acuerdo con el cronograma presentado el 3 de octubre de 2014, mencionado anteriormente.
- El 31 de enero de 2015, el auditor interno de la compañía, en cumplimiento a la instrucción impartida por la SFC en la Orden Administrativa, emitió informe de seguimiento (radicación 2014087388-025-000) en el cual señaló lo siguiente en relación con las instrucciones impartidas en el numeral 3.3. de la misma:

Que la compañía determinó el ajuste correspondiente a la liberación de la reserva de riesgo en curso con corte al 31 de octubre de 2014, conforme a lo siguiente:

RAMO	TOTAL
Caución judicial	-\$131,68
Cumplimiento	-\$48.596.611,11
R. Civil	\$15.835,67
<b>TOTAL</b>	<b>-\$48.580.907,12</b>

Fuente: Estados financieros de CARDINAL SEGUROS con corte a 31-10-14 transmitidos a la Superintendencia Financiera, Informe de Auditoría Interno remitido a la SFC con corte a 31-07-15.

- En este mismo informe el auditor interno de la compañía concluyó, que para esa fecha la compañía había dado cumplimiento a lo ordenado por la SFC, así:

“4. En complemento de lo anterior, se concluye que la compañía realizó las correcciones solicitadas en cuanto a políticas, manuales, procedimientos y aplicativos relacionados con el ajuste a la metodología para el cálculo de la reservas técnicas, acorde a lo ordenado por la Superintendencia Financiera en el oficio objeto del presente informe, así como también atendiendo el proceso de convergencia de la información financiera con la implementación de las normas internacionales de información financiera NIIF.

Adicionalmente, el Comité de Cierre y certificación del proceso acordó realizar nueva mente (sic) monitoreo al aplicativo core de la compañía, cuando se realice el cierre y transmisión del primer estado financiero bajo normas NIIF, el cual será transmitido a la Superintendencia con corte al 31 de enero de 2015.

5. Como conclusión final al seguimiento realizado, es importante resaltar que el presente informe de auditoría es de propósito especial, y cumple con lo ordenado por la Superintendencia Financiera de Colombia en su comunicación de fecha 22 de septiembre de 2014. De igual manera, cabe resaltar que el seguimiento realizado para la auditoría fue efectuado con base a lo informado por la administración de CARDINAL SEGUROS, así como en la información suministrada por las áreas de la compañía directamente responsables de dar cumplimiento a las órdenes administrativas emitidas para el ente supervisor.

De acuerdo con lo anterior resulta forzoso concluir que **JMalucelli Travelers** de manera oportuna y de buena fe, acató de inmediato las instrucciones impartidas por la SFC en la Orden Administrativa y adoptó los correctivos que en ese momento se evidenciaron necesarios para los fines mencionados por la SFC.

Sin embargo, debido al dinamismo que caracteriza el proceso de identificación de los amparos post contractuales, en el mes de abril de 2015 la Auditoría Interna de **JMalucelli Travelers** determinó que, a pesar de los ajustes realizados por la compañía, la metodología para el cálculo de la reserva de prima no devengada, que se realiza amparo por amparo, aún evidenciaba algunas inconsistencias en las fechas de vigencia en algunas pólizas con amparos post contractuales.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*Dicha situación se explica, en primer lugar, por la ausencia de homogeneidad en las solicitudes para la expedición de las coberturas post contractuales que según lo exige el contrato o contratante, deben estar vigentes desde el inicio del contrato, de forma tal que el establecimiento de controles automáticos en el sistema se ve afectado o limitado, quedando a definición del suscriptor, con lo que ello implica, el establecimiento de las fechas de inicio de vigencia.*

*En desarrollo del hallazgo de auditoría y como plan de acción tendiente siempre a cumplir con la normatividad y las órdenes de la SFC se implementaron las siguientes acciones:*

- *Se generó un proceso de revisión de las vigencias en el sistema, el cual tuvo lugar entre abril de 2015 y febrero de 2016, realizando el movimiento de 2364 pólizas.*
- *Como resultado de lo anterior y en aplicación de la metodología del cálculo de la reserva de prima no devengada, los estados financieros de la compañía a febrero de 2016 reflejaron el monto real de esta reserva en cumplimiento de lo estipulado en la normatividad vigente y la orden administrativa mencionada anteriormente.*
- *Posteriormente, la compañía al evaluar la situación del hallazgo descrito, evidenció, por las razones ya explicadas en cuanto a los amparos post contractuales, que existe una dificultad para eliminar la causa raíz de la problemática toda vez que ésta no es perceptible con los sistemas automatizados. En consecuencia, se decidió mantener abierto el hallazgo de auditoría, tal como puede evidenciarse en el informe de auditoría de fecha 05 de julio de 2017.*
- *Dicho informe de auditoría, en aras de la transparencia que caracteriza el actuar de **JMalucelli Travelers**, fue puesto a disposición de la SFC en agosto de 2018, con el fin de que la Superintendencia siguiera informada de las gestiones realizadas en cumplimiento de las órdenes impartidas, las cuales, como es lógico, no se agotan en un único momento sino que requieren de un proceso de implementación ejecutable a lo largo del tiempo.*
- *La compañía dispuso nuevamente una revisión de todas las pólizas con fecha de corte a noviembre de 2017, revisando 2218 pólizas, de las cuales 2000 se emitieron conforme a lo solicitado en el contrato, para 70 pólizas se hizo aclaración de vigencia sin movimiento de reserva, para 148 correspondió a acta de entrega y no se hizo endoso de modificación.*
- *Adicionalmente, desde enero de 2018, la compañía inició el desarrollo de un control en las plataformas de emisión de Garantía Online versión 3.0 y SISE, en donde no se permite expedir los amparos post contractuales con la misma vigencia del amparo contractual, el cual consiste en la generación de un evento para doble chequeo. Este control se encuentra en fase final de implementación.*
- *Finalmente, y en desarrollo del hallazgo de auditoría para los estados financieros de 2018 de fin de ejercicio, en reunión sostenida entre la auditoría interna y la administración se determinó realizar una verificación de aquellas pólizas que pudieran estar afectando la reserva de prima no devengada por la situación ya conocida, concluyendo que el valor estimado de ajuste de la reserva no resultaba material de acuerdo con el criterio definido por la compañía y la revisoría fiscal por lo cual se desestimó la necesidad de realizar un ajuste.*

### 2.1.3. **Conclusión.**

*Por todo lo anterior, debe concluirse que JMalucelli Travelers cumplió con lo ordenado por la SFC en la Orden Administrativa y continúa procurando cumplimiento al objetivo fijado en ella. Está demostrado que la compañía llevó a cabo los ajustes solicitados tanto en sus procedimientos como en el sistema, que todas las actuaciones realizadas han sido informadas a la Superintendencia con total transparencia; y que la compañía sigue monitoreando de*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*manera permanente los efectos y resultados de esos ajustes, que como ya se dijo, no se agotan en un único momento, sino que requieren de pruebas y controles permanentes los cuales han sido ejecutados y reportados de manera permanente.*

*Así las cosas, aunque esta aseguradora reconoce que los controles y medidas tomadas para terminar radicalmente la problemática no han logrado ser hasta ahora totalmente efectivos, es por eso mismo que la compañía no ha cesado en sus actividades de gestión y monitoreo constante para lograr un resultado final infalible, tal como se evidencia en los informes de auditoría que son conocimiento de la Superintendencia.*

*Así las cosas, JMalucelli Travelers respetuosamente solicita se valore el esfuerzo, transparencia y diligencia que esta compañía ha llevado a cabo para gestionar la problemática y que en ningún momento ha sido renuente para dar cumplimiento a sus deberes; por lo que, de esta forma, una vez sean analizados los argumentos contenidos en el presente documento solicitamos se ordene el archivo del presente proceso sancionatorio.*

### **2.2. Ausencia de incumplimiento de las disposiciones relativas a la metodología del cálculo de la reserva de prima no devengada.**

*No existe insuficiencia de reserva de prima no devengada, por las siguientes razones:*

*Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 2.31.4.2.2. del Decreto 2555 de 2010, la reserva de prima no devengada “se constituye en la fecha de emisión de la póliza y se calculará, póliza a póliza y amparo por amparo cuando las vigencias sean distintas [...]”. En este sentido, es claro el requerimiento de la orden administrativa con radicado 2014087388-000-000 en el sentido de requerir el ajuste de esta reserva, por cuanto tanto la SFC como la compañía habían detectado un error en los cálculos al no distinguir entre las fechas en las que iniciaban los amparos en las pólizas de cumplimiento.*

*No obstante lo anterior, tal como se ha señalado en los numerales anteriores, estas fallas han sido objeto de correcciones paulatinas, que permiten que a la fecha de hoy, existan sistemas para que el cálculo de esta reserva no sea nunca insuficiente, así como chequeos dobles sobre la forma en la que se establecen las fechas en las que empiezan a contarse los amparos y en consecuencia a cubrirse los riesgos.*

*Este proceso, como ya se demostró, ha avanzado hasta el punto tal que es posible afirmar que del total de pólizas objeto de revisión con corte al 30 de marzo de 2019, la reserva técnica de riesgos en curso de JMalucelli Travelers ascendía a un valor total de CUATRO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS DIECINUEVE PESOS (COP 4.485.299.819) de los cuales DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y TRES MIL QUINIENTOS CINCO PESOS (COP 2.242.863.505) corresponden a la reserva de prima no devengada.*

*En el entendido en que aún persisten pólizas en las cuales el cálculo de la reserva en cuestión se ha realizado para todos los amparos desde la fecha de inicio, JMalucelli Travelers ha realizado un cálculo que le permite evidenciar si la reserva de riesgos en curso está siendo calculada adecuadamente, lo cual, aun considerando las pólizas ya mencionadas, arroja una diferencia de CUATRO MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS (COP 4.385.384) entre la reserva real y el cálculo realizado para la implementación del plan de acción aprobado por la junta directiva el 25 de abril de 2019.*

*De lo anterior se desprende que la diferencia en el cálculo de la reserva de prima no devengada no supera el 0.19 por ciento (0.19%) lo cual consiste en una diferencia que no tiene la*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*capacidad material de poner en riesgo las reservas ni la estabilidad de la compañía, por cuanto la suma es insignificante frente al tamaño de la reserva.*

*Dado que se presenta ausencia de materialidad en la diferencia de cálculos, la SFC no puede considerar que exista un incumplimiento derivado de la insuficiencia de la reserva, pues la misma asciende a un valor suficiente para cubrir la porción de las primas no devengadas de las pólizas suscritas por la entidad vigilada en un valor cercano al cien por ciento (100%)*

*Por otro lado, en cuanto a la metodología de cálculo, el número de pólizas sobre las cuales la reserva fue calculada en su totalidad desde el inicio de la vigencia del primer amparo, no son lo suficientemente significativas para considerar que realmente hay un error en la metodología de carácter general. No obstante lo anterior, la compañía reconoce la existencia de errores menores en el cálculo de ciertas pólizas, pero como ya se mencionó, el número de pólizas y la diferencia en el monto de la reserva no son materiales, por lo cual debe afirmarse necesariamente que el cálculo se realiza de manera adecuada, con excepción de equivocaciones menores, derivadas exclusivamente del proceso de ajuste que se ha venido realizando desde el año 2014, tal como se le ha informado a la Superintendencia.*

*Lo anterior se sustenta además en que la auditoría de la compañía ha reconocido que la metodología de cálculo se ha modificado para ajustarse a lo ordenado por las normas y por la SFC, situación que es del conocimiento de esta Superintendencia, por lo cual, no puede afirmarse que la misma no sea adecuada conforme al Decreto 2555 de 2010.*

### **2.3. Imprudencia del presente proceso hasta tanto no se verifique el plan de ajuste y los plazos establecidos, según la orden 2019031814-000-000 del 8 de marzo de 2019.**

*Como es de conocimiento de esta entidad, con posterioridad a la formulación del Pliego de Cargos, la SFC el 8 de marzo de 2019, con base en los mismos hechos que dieron lugar a este procedimiento, profirió nueva orden administrativa en virtud de la cual ordenó a **JMalucelli Travelers** revisar sus procedimientos, **garantizar** la adopción de los correctivos necesarios para que el cálculo de la reserva de prima no devengada se efectúe y registre acorde con el inicio de vigencia y no de manera anticipada, y presentar un plan de ajuste que permita **garantizar** que tanto los sistemas de información de la aseguradora, así como los controles implementados, resulten en el registro adecuado de las vigencias de los distintos amparos.*

*Nótese bien que, para esta oportunidad, la obligación de la compañía ya fue impuesta como una obligación de resultados (“garantizar”), de forma tal que sólo cuando ésta sea incumplida, habrá lugar a un procedimiento sancionatorio, como el que aquí fue iniciado de manera prematura.*

*En otras palabras, la obligación impuesta en la primera Orden Administrativa, fue una obligación de medios, debidamente cumplida por **JMalucelli Travelers**, aseguradora que de manera diligente dispuso todos los medios y actuaciones tendientes a lograr el objetivo buscado por la SFC, encontrando en ese proceso ciertas dificultades para eliminar definitivamente las limitaciones en el proceso de determinación de la reserva de prima no devengada. En esta nueva oportunidad, habiéndose determinado dichas limitantes, tal y como se explicaron anteriormente, la SFC mediante una nueva orden impone a **JMalucelli Travelers** la obligación de **garantizar** un resultado en la adopción de esos correctivos.*

*En cumplimiento de esa nueva orden **JMalucelli Travelers** presentó el plan de ajuste, cuya implementación efectiva debe verificarse en su totalidad el 6 de junio de 2019. De acuerdo con lo anterior, la SFC debe primero permitirle a **JMalucelli Travelers** dar cumplimiento a ese plan de ajuste y posteriormente, si definitivamente este no cumple con los objetivos fijados por la Superintendencia, iniciar el proceso sancionatorio a que hubiere lugar, si lo hubiere, pero no al revés como está sucediendo.*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Una vez verificada la efectividad del plan de ajuste presentado por la compañía, el hecho que aquí se investiga deberá considerarse como inexistente y superado y por tanto la investigación carece de objeto.

En consecuencia, respetuosamente se solicita a la SFC abstenerse de continuar con el presente procedimiento por las razones indicadas, siendo lo procedente verificar el plan de ajuste presentado en cumplimiento de la Orden Administrativa del año 2019.

### 2.4. Improcedencia de la imposición de una sanción por aplicación del principio de proporcionalidad.

Conforme fue explicado anteriormente, **JMalucelli Travelers** no incumplió la Orden Administrativa ni las normas que se invocan en el pliego de cargos, tampoco puso en peligro el interés jurídicamente tutelado por la ley y como está demostrado permanentemente se encuentra monitoreando los hallazgos que tiene plenamente identificados y controlados.

Aunque todas estas razones imponen el archivo de la investigación, en el remoto evento en que la SFC decidiera, a pesar de lo probado, continuar con ésta, deberá tener en cuenta que, en todo caso, la imposición de una sanción, cualquiera que ella sea, desconocería el principio de proporcionalidad que rige este procedimiento, según lo dispone el artículo 208 del E.O.S.F.

Así, a la luz del juicio de proporcionalidad se concluye que incluso la sanción menos lesiva, que sería la amonestación o el llamado de atención, resultaría desproporcionada, pues como está visto, las órdenes impartidas por la SFC siguen en ejecución y en constante monitoreo por parte de la compañía y de esa entidad, de forma tal que una sanción por los hechos aquí investigados resultaría inoperante y desproporcionada en atención a la forma en que se han venido implementando los correctivos ordenados.

Por lo anterior, de manera respetuosa solicito a la SFC que en el remoto evento de llegar a considerar que la conducta investigada si existió, se abstenga de ordenar una sanción por las razones ya explicadas.

### III. SOLICITUD SUBSIDIARIA DE APLICACIÓN DE PRINCIPIOS Y CRITERIOS ATENUANTES.

Sin perjuicio de la suficiencia de todos los argumentos expuestos, los cuales imponen el archivo de la presente investigación, en el remoto evento en que la SFC decida imponer una sanción a mi representada, solicito tener en cuenta todas y cada una de las circunstancias de atenuación establecidas en el E.O.S.F., a saber:

- a) Inexistencia de daño a los intereses jurídicos tutelados;
- b) Inexistencia de un beneficio económico para **JMalucelli Travelers** o para terceros;
- c) Inexistencia de sanciones en contra de **JMalucelli Travelers**;
- d) Colaboración de **JMalucelli Travelers** en la realización de la acción investigativa de la SFC, inclusive desde mucho antes de la formulación de estos cargos, poniendo en conocimiento de ésta las deficiencias encontradas y las soluciones adoptadas;
- e) Inexistencia de medios fraudulentos, buena fe y transparencia de **JMalucelli Travelers**;
- f) Prudencia y diligencia **JMalucelli Travelers** en la atención de los deberes que le fueron impuestos y en la adopción de los correctivos requeridos por la Superintendencia.

### IV. PETICIÓN.

Con fundamento en lo que ya ha sido expuesto y demostrado en estos descargos, respetuosamente solicito a la SFC acceder a las siguientes peticiones:

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

***Principal.*** Atendiendo a los argumentos expuestos de manera respetuosa solicito se disponga el ARCHIVO de la actuación.

***Subsidiaria.*** De manera subsidiaria, si hipotéticamente se estima procedente la imposición de alguna medida sancionatoria, respetuosamente solicito que para su adopción se considere la concurrencia total y simultánea de todos los criterios atenuantes antes expuestos.

### V. **PRUEBAS.**

#### 5.1. **Documentales que se aportan.**

1. Comunicación del 3 de octubre de 2014 radicado 2014087388-005-000
2. Aprobación documento políticas contables, Acta Julio del 2014.
3. Contabilización de la reserva de riesgo en curso a 31 de octubre de 2014.
4. Comunicación del 7 de octubre de 2014 radicado 2014087388-008-000.
5. Comunicación del 15 de octubre 2014087388-011-000.
6. Informe de seguimiento de la auditoría interna del 31 de enero de 2015 con radicado 2014087388-025-000.
7. Documento técnico soporte del ajuste de vigencias realizados en el sistema SISE del abril de 2015 a febrero de 2016.
8. Plan de acción presentado a la SFC como respuesta a la orden administrativa 1.4 del oficio 2019031814-000-000 del 8 de marzo de 2019.

#### 5.2. **Documentales que reposan en esa entidad, para ser incorporadas en este expediente.**

*Resultados de las prueba In Situ, de la efectividad del control en las plataformas de GOL y SISE.”*

**QUINTO:** Que mediante Auto No. 8 con fecha de radicación 12 de marzo de 2021, proferido por el Superintendente Delegado para Seguros, se decretó el cierre del período probatorio y se dio traslado para presentar alegatos de conclusión a JMalucelli Travelers por el término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del mencionado auto. Dicho auto fue notificado por comunicación el día 16 de marzo de 2021, según consta en el radicado 2019037362-031-000 del día 18 del mismo mes y anualidad.

**SEXTO:** Que dentro del término señalado en el citado Auto No. 8, el doctor José Miguel Otoy Grueso, actuando en calidad de representante legal de JMalucelli Travelers radicó en esta entidad bajo los números 2019037362-032-000 y 2019037362-033-000 del 31 de marzo de 2021, comunicación mediante la cual presentó alegatos de conclusión. El escrito de alegatos se entiende incorporado a la presente resolución y será abordado en el numeral correspondiente.

**SÉPTIMO:** Establecidos de esta forma los antecedentes de la presente actuación y con el fin de analizar los argumentos expuestos en su defensa por el representante legal de JMalucelli Travelers, para este Despacho son pertinentes las siguientes consideraciones que pasan a exponerse.

De manera preliminar, debemos anotar que en desarrollo del interés público que reviste la actividad financiera y aseguradora, debe subrayarse que en virtud del mandato constitucional contenido en el artículo 335 de la Constitución Nacional, se asigna al Estado la facultad de intervenir en estas actividades. Es así como, mediante el artículo 150 numeral 19, literal d), en concordancia con el artículo 189 numeral 24 de la misma constitución, se establece que corresponde al Gobierno Nacional ejercer la intervención de estas actividades y las demás relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, teniendo como uno de sus objetivos el “*Que en el funcionamiento de tales actividades se tutelen adecuadamente los intereses de los usuarios de los*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*servicios ofrecidos por las entidades objeto de intervención y, preferentemente, el de ahorradores, depositantes, asegurados e inversionistas”<sup>1</sup>.*

Es por ello, que la Superintendencia Financiera como organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Hacienda, ejerce la inspección, vigilancia y control sobre las entidades que realicen actividades como la aseguradora, supervisando de manera integral el desarrollo de las mismas, entre otros, respecto del cumplimiento de las normas y regulaciones de tipo financiero. En tal virtud, no puede esta Entidad sustraerse de la protección de los intereses económicos de los usuarios del sector financiero y la confianza pública en las instituciones y en el sistema.

En efecto, uno de los objetivos de la Entidad de Control es el de proteger los intereses de quienes puedan resultar lesionados con las actividades que en forma irregular adelanten las entidades que integran el sector financiero y asegurador, para tal efecto realiza un seguimiento al cumplimiento de las normas tendientes a garantizar que las operaciones autorizadas a la sociedad se realicen de acuerdo con la normatividad que rige su actividad.

Es así como en desarrollo de la labor de policía administrativa que busca verificar el cumplimiento del conjunto de normas de obligatoria observancia, económicas y prudenciales a que se encuentran sometidas las instituciones vigiladas, para asegurar la fluidez en el sistema de pagos, la estabilidad misma de las instituciones y que no se conculquen los derechos de los particulares. En otras palabras, el mantenimiento del orden público económico, la protección del interés general y la preservación de la confianza pública en el sector asegurador, los que se ejercen a través de las funciones de *“inspección, vigilancia y control sobre las entidades que realizan actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”*.

En este orden, la facultad de supervisión implica que por parte de la Superintendencia Financiera se haga un seguimiento a las entidades sujetas a su vigilancia adoptando los correctivos que sean necesarios y sancionando las conductas que se aparten del ordenamiento jurídico al cual deben sujetarse.

En efecto, la facultad sancionatoria de esta entidad de control va dirigida a cualquier tipo de incumplimiento por parte de las entidades sujetas a su control, si este recae sobre normas de carácter legal, reglamentario o estatutario a las cuales entidades como JMalucelli Travelers deban someter su actividad. Se trata entonces de una atribución de carácter eminentemente administrativa que ejerce la Superintendencia Financiera, sin perjuicio de las acciones ordinarias que la ley les otorga a los usuarios del sistema (financiero, asegurador y previsional) para perseguir el cumplimiento de determinadas obligaciones por parte de la compañía de seguros.

En este orden de ideas, la facultad sancionatoria de esta Superintendencia se encuentra reglada por el artículo 326, numeral 5°, literal i) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y se activa en el evento en que las entidades sometidas a su vigilancia incurran en la violación de la normatividad aplicable a su actividad comercial. Es así como dentro de la órbita de su competencia se encuentra la facultad referida al mantenimiento del orden público económico<sup>2</sup>, que respecto de los principios orientadores de la actividad aseguradora le corresponde *“tutelar los derechos de los tomadores, de los asegurados y crear condiciones apropiadas para el desarrollo del mercado asegurador, (...)”*. En tal virtud, le compete la protección de los derechos económicos de los usuarios del sector asegurador y la confianza pública en las instituciones y en el sistema financiero.

En adición a lo anterior, es preciso resaltar que de conformidad con las sentencias C-860 de 2006 y C-713 de 2012, *“el derecho sancionatorio administrativo debe reunir requisitos expresos que permitan dar cuenta de una descripción pormenorizada de las conductas reprochables, y que no es al arbitrio*

---

<sup>1</sup> Ver artículo 46, literal b) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

<sup>2</sup> Artículo 29 de la Ley 45 de 1990, incorporado en el artículo 38 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de la administración la imputación de cargos, esto es, debe hacerse evidente y diáfana la conducta atípica del representante legal investigado”, debiéndose observar las garantías establecidas en el artículo 29 de la Constitución Política y los diferentes postulados que lo integran, tales como el principio de legalidad, los derechos de defensa y contradicción, la legalidad de las pruebas y la ritualidad de los procesos, entre otros.

Para el caso que nos ocupa, las normas que se citan como infringidas señalan claramente las obligaciones que debió observar la Aseguradora, debiendo esta entidad adoptar las medidas que la ley le ha señalado en su carácter de autoridad de supervisión, cuando establezca la existencia de irregularidades que deban ser sancionadas.

Previo lo anterior, procederemos a referirnos a cada uno de los argumentos expuestos por la compañía de seguros, en los siguientes términos:

### **2.1. Ausencia de incumplimiento de JMalucelli Travelers de las instrucciones impartidas por la SFC en el literal a) del numeral 3.3. de la Orden Administrativa.**

Sostiene la Aseguradora que cumplió con lo ordenado por esta Superintendencia en el literal a) del numeral 3.3. de la orden administrativa radicada con el número 2014087388-000-000 de fecha 22 de septiembre de 2014 y que continúa procurando cumplimiento al objetivo fijado en ella. Según afirma, *“Está demostrado que la compañía llevó a cabo los ajustes solicitados tanto en sus procedimientos como en el sistema; que todas las actuaciones realizadas han sido informadas a la Superintendencia con total transparencia; y que la compañía sigue monitoreando de manera permanente los efectos y resultados de esos ajustes, que como ya se dijo, no se agotan en un único momento, sino que requieren de pruebas y controles permanentes los cuales han sido ejecutados y reportados de manera permanente.*

*Así las cosas, aunque esta aseguradora reconoce que los controles y medidas tomadas para terminar radicalmente la problemática no han logrado ser hasta ahora totalmente efectivos, es por eso mismo que la compañía no ha cesado en sus actividades de gestión y monitoreo constante para lograr un resultado final infalible, tal como se evidencia en los informes de auditoría que son conocimiento de la Superintendencia.”*

De acuerdo con lo anterior, solicita el representante legal de JMalucelli Travelers se valore el esfuerzo, transparencia y diligencia que la compañía ha llevado a cabo para gestionar la problemática y que en ningún momento ha sido renuente para dar cumplimiento a sus deberes, y se ordene el archivo del proceso sancionatorio.

Sobre el particular, y como se indicó en apartes anteriores, esta Superintendencia mediante oficio número 2014087388-000-000 ordenó a Cardinal Compañía de Seguros S.A., hoy JMalucelli Travelers Seguros S.A., *“Disponer los correctivos necesarios tanto en los manuales de políticas y procedimientos como en los aplicativos mediante los cuales se realiza el cálculo de la mencionada reserva para que el cálculo de la reserva técnica de riesgos en curso se efectúe acorde con el inicio de vigencia efectivo de la (sic) cada uno de los amparos suscritos y no de manera anticipada.”*

No obstante lo anterior, en el proceso de supervisión adelantado a partir del 27 de agosto de 2018 y cuyas conclusiones se encuentran consignadas en el informe de visita No. 2018098114-032-000<sup>3</sup>, se observó que pese a lo ordenado en el oficio número 2014087388-000-000, JMalucelli Travelers continuaba registrando en las pólizas del ramo de seguro de cumplimiento, la fecha de inicio de vigencia de los amparos post contractuales de acuerdo con la fecha de inicio de la vigencia del amparo contractual (cumplimiento), presentando así una posible insuficiencia de reserva de prima no devengada, toda vez que la constitución de la reserva y el devengo de la prima no se ajustan al período del riesgo en curso.

---

<sup>3</sup> De fecha 21 de noviembre de 2018.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Lo anterior, evidenciado en el archivo Excel de reserva de prima no devengada con corte a junio de 2018<sup>4</sup> denominado “2.1.9 06.2018 RPND-SFC-1” y en el informe de auditoría interna realizada al Sistema Especial de Administración de Riesgo de Seguros – SEARS del mes de septiembre de 2018<sup>5</sup>, en el cual la auditoría de la Aseguradora precisó: *“Con el propósito de verificar el procedimiento aplicado por la compañía en el cálculo de la reserva de riesgos en curso en lo correspondiente a reserva de prima no devengada se verifico la fecha de inicio de vigencia de los amparos post contractuales de las pólizas expedidas en el mes de junio de 2018 observando que **aún persiste el riesgo que se expidan amparos post-contractuales con la misma vigencia de los amparos contractuales.** Esto genera que la reserva de prima no devengada se encuentre subestimada.”* (Subraya fuera de texto original), advirtiendo dicha auditoría, la necesidad de un plan de acción que contemplara la realización de revisiones periódicas de las vigencias de las pólizas expedidas y la revisión de la totalidad de las pólizas con riesgos vigentes, así como evaluar la posibilidad de crear un control automático que evite que las vigencias post contractuales sean igual a las contractuales.

Ahora bien, no desconoce este Despacho que la Aseguradora sometió las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el literal a) del numeral 3.3. de la orden administrativa radicada con el número 2014087388-000-000 del 22 de septiembre de 2014 a consideración de la Junta Directiva, la cual en reunión del día 25 del mismo mes y anualidad, tal y como consta en el Acta No. 34, decidió en relación con la reserva de riesgos en curso: *“(…) acoger lo expresado por la Superintendencia y proceder a realizar los ajustes necesarios para realizar la reserva en la forma indicada por la Superintendencia y efectuar los ajustes o liberaciones que sean procedentes al realizarse el cálculo de la reserva amparo por amparo.”*, y que llevó a cabo ajustes en los manuales y aplicativos utilizados para el cálculo de la mencionada reserva.

Sin embargo, debe subrayarse que la adopción de las medidas necesarias implementadas por la Aseguradora no la liberan de la responsabilidad administrativa por incumplimiento de las disposiciones a las cuales se encuentra sujeta, pues tales ajustes, conforme lo manifiesta el representante legal de JMalucelli Travelers en su oficio de explicaciones, no han logrado ser totalmente efectivos, presentando aún algunas inconsistencias en las fechas de vigencia en algunas pólizas con amparos postcontractuales, como lo evidenció la comisión de visita en la inspección realizada a partir del 27 de agosto de 2018, llevando a la compañía a efectuar nuevos procesos de revisión de las vigencias de las pólizas en el sistema, a desarrollar un control en las plataformas de emisión y a verificar pólizas que pudieran estar afectando la reserva de prima no devengada, no siendo en consecuencia de recibo el argumento propuesto.

### **2.2. Ausencia de incumplimiento de las disposiciones relativas a la metodología del cálculo de la reserva de prima no devengada.**

El artículo 186 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, preceptúa que las entidades aseguradoras *“deberán constituir, entre otras, las (...) reservas técnicas, de acuerdo con las normas de carácter general que para el efecto expida el Gobierno Nacional”*, incluyendo, entre otras, la *“Reserva de riesgos en curso”*.

Por su parte, el Gobierno Nacional estableció, en el artículo 2.31.4.1.1. del Decreto 2555 de 2010, que *“Las entidades aseguradoras tienen la obligación de calcular, constituir y ajustar en forma mensual sus reservas técnicas, de conformidad con las reglas establecidas en este Decreto y en las normas que lo modifiquen y/o complementen, salvo para las reservas que presenten una periodicidad diferente de acuerdo a lo dispuesto en el presente título.”*

---

<sup>4</sup> Suministrado con el radicado 2018098114-002-000 del 14 de agosto de 2018, numeral 2.1.9.

<sup>5</sup> Allegado con el radicado 2018098114-014-000 del 13 de septiembre de 2018, y relacionado en el numeral 2.6.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En el literal a) del artículo 2.31.4.1.2. del decreto en comento se contempló la acepción de la reserva técnica de riesgos en curso como *“aquella que se constituye para el cumplimiento de las obligaciones futuras derivadas de los compromisos asumidos en las pólizas vigentes a la fecha de cálculo.”* Dicha reserva está compuesta por la reserva de prima no devengada y la reserva por insuficiencia de primas. La reserva de prima no devengada *“representa la porción de las primas emitidas de las pólizas vigentes y de las primas emitidas de las pólizas con inicio de vigencia futura, descontando los gastos de expedición, correspondiente al tiempo no corrido del riesgo.”*

En cuanto a la metodología de cálculo de la reserva de prima no devengada, el artículo 2.31.4.2.2. del citado decreto 2555, dispone que: *“Esta reserva se constituye en la fecha de emisión de la póliza y se calculará, póliza a póliza y amparo por amparo cuando las vigencias sean distintas, como el resultado de multiplicar la prima emitida, deducidos los gastos de expedición causados al momento de emitir la póliza, en las condiciones en que determine la Superintendencia Financiera de Colombia, por la fracción de riesgo no corrido a la fecha de cálculo. Sin perjuicio de la forma de pago del seguro, la reserva se calculará en función de su vigencia. Para las pólizas con vigencia indeterminada, la Superintendencia Financiera de Colombia establecerá la metodología para determinar una fecha de fin de vigencia.”*

En el proceso de inspección adelantado bajo el radicado 2018098114-000-000 se pudo establecer que JMalucelli Travelers no está calculando las reservas de conformidad con lo establecido en la normatividad existente, advirtiendo así la necesidad de ajustar la reserva de prima no devengada, en la medida que pese a lo ordenado en el oficio número 2014087388-000-000 continuaba registrando en las pólizas del ramo de seguro de cumplimiento, la fecha de inicio de vigencia de los amparos postcontractuales de acuerdo con la fecha de inicio de la vigencia del amparo contractual (cumplimiento).

Derivado de lo anterior, mediante oficio número 2019031814-000-000 del 8 de marzo de 2019 fue necesario emitir una nueva orden administrativa<sup>6</sup> a JMalucelli Travelers, reiterando que dichas inconsistencias *“tienen un impacto directo en la determinación de la reserva de prima no devengada, toda vez que la misma puede ser insuficiente, en la medida en que no está recogiendo la exposición real de los riesgos al utilizar una única vigencia para todos los amparos. Esto trae como consecuencia una diferencia en el valor de la constitución de la reserva de riesgos en curso frente al transcurrir de los riesgos en cada uno de los amparos, reconociéndose inclusive ingresos de primas cuyos riesgos no han iniciado cobertura, afectándose el resultado financiero de la aseguradora”*.

Al respecto, manifiesta la Aseguradora que no existe insuficiencia de prima no devengada, argumentando lo siguiente: *“Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 2.31.4.2.2. del Decreto 2555 de 2010, la reserva de prima no devengada “se constituye en la fecha de emisión de la póliza y se calculará, póliza a póliza y amparo por amparo cuando las vigencias sean distintas [...]”. En ese sentido, es claro el requerimiento de la orden administrativa con radicado número 2014087388-000-000 en el sentido de requerir el ajuste de esta reserva, por cuanto tanto la SFC como la compañía habían detectado un error en los cálculos al no distinguir entre las fechas en las que iniciaban los amparos en las pólizas de cumplimiento.*

---

<sup>6</sup> “i. Revisar la totalidad de las pólizas de cumplimiento con riesgos vigentes y establecer en qué casos los amparos respectivos aún no se encuentran vigentes y constituir la reserva que resulte necesaria para el cubrimiento de la porción del riesgo no transcurrido.

ii. Disponer y garantizar la adopción de los correctivos necesarios, tanto en los manuales de políticas y procedimientos, como en los aplicativos, para que el cálculo de reserva de prima no devengada se efectúe y registre acorde con el inicio de vigencia efectivo de cada uno de los amparos suscritos y no de manera anticipada.

iii. Presentar ante esta superintendencia, un plan de ajuste previamente aprobado por la Junta Directiva, que permita garantizar que en los sistemas de información de la aseguradora se registran adecuadamente las vigencias de los distintos amparos, de tal forma que la reserva sea suficiente y acorde con la exposición respectiva.”

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*No obstante lo anterior, tal como se ha señalado en los numerales anteriores, estas fallas han sido objeto de correcciones paulatinas, que permiten que a la fecha de hoy, existan sistemas para que el cálculo de esta reserva no sea nunca insuficiente, así como chequeos dobles sobre la forma en las que se establecen las fechas en las que empiezan a contarse los amparos y en consecuencia a cubrirse los riesgos.*

*Este proceso, como ya se demostró, ha avanzado hasta el punto tal que es posible afirmar que del total de pólizas objeto de revisión con corte al 30 de marzo de 2019, la reserva técnica de riesgos en curso de JMalucelli Travelers ascendía a un valor total de CUATRO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS DIECINUEVE PESOS (COP 4.485.299.819) de los cuales DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES MIL QUINIENTOS CINCO PESOS (2.242.863.505) corresponde a la reserva de prima no devengada.*

*En el entendido en que aún persisten pólizas en las cuales el cálculo de la reserva en cuestión se ha realizado para todos los amparos desde la fecha de inicio, Jmalucelli Travelers ha realizado un cálculo que le permite evidenciar si la reserva de riesgos en curso está siendo calculada adecuadamente, lo cual, aun considerando las pólizas ya mencionadas, arroja una diferencia de CUATRO MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS (COP 4.385.384) entre la reserva real y el cálculo realizado para la implementación del plan de acción aprobado por la junta directiva el 25 de abril de 2019.*

*De lo anterior se desprende que la diferencia en el cálculo de la reserva de prima no devengada no supera el 0.19 por ciento (0.19%) lo cual consiste en una diferencia que no tiene la capacidad material de poner en riesgo las reservas ni la estabilidad de la compañía, por cuanto la suma es insignificante frente al tamaño de la reserva.*

*Dado que se presenta ausencia de materialidad en la diferencia de cálculos, la SFC no puede considerar que exista un incumplimiento derivado de la insuficiencia de la reserva, pues la misma asciende a un valor suficiente para cubrir la porción de las primas no devengadas de las pólizas suscritas por la entidad vigilada en un valor cercano al cien por ciento (100%).*

Agrega el representante legal de JMalucelli Travelers que, en cuanto a la metodología de cálculo de la reserva de prima no devengada, el número de pólizas sobre las cuales la reserva fue calculada en su totalidad desde el inicio de la vigencia del primer amparo, no son lo suficientemente significativas para considerar que realmente hay un error en la metodología de carácter general. No obstante, reconoce la existencia de errores menores en el cálculo de ciertas pólizas, cuyo número y la diferencia en el monto de la reserva, según indica, no son materiales “*por lo cual debe afirmarse necesariamente que el cálculo se realiza de manera adecuada, con excepción de equivocaciones menores derivadas exclusivamente del proceso de ajuste que se ha venido realizando desde el año 2014, tal como se le ha informado a la Superintendencia.*”

Si bien la entidad aseguradora procedió a revisar las pólizas y a ajustar de acuerdo con los planes de ajuste remitidos<sup>7</sup> a la SFC las vigencias, así como a establecer medidas para procurar dar cumplimiento a lo ordenado frente al cálculo de la reserva de prima no devengada<sup>8</sup>, tal circunstancia no la exime del incumplimiento anotado, en la medida que la observancia del precepto legal obedeció precisamente a las advertencias de la Superintendencia Financiera sobre el particular, debiéndose resaltar en este punto que el representante legal reconoce la omisión a la que hemos hecho referencia,

---

<sup>7</sup> “Comunicación del 3 de octubre de 2014 radicado 2014087388-005-000” y “Plan de acción presentado a la SFC como respuesta a la orden administrativa 1.4. del oficio 2019031814-000-000 del 8 de marzo de 2019”, documentos allegados por JMalucelli Travelers como pruebas junto con el escrito de explicaciones radicado con el número 2019037362-005-000 del 15 de mayo de 2019.

<sup>8</sup> Controles en las plataformas de emisión GOL y SISE para las pólizas del ramo de seguro de cumplimiento.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

admitiendo que frente al incumplimiento presentado se adoptaron los mecanismos conducentes a su adecuación.

Sobre el particular, debe mencionarse que la adopción de las medidas necesarias implementadas por la Aseguradora no la liberan de la responsabilidad administrativa por incumplimiento de las disposiciones a las cuales se encuentra sujeta, pues tales soluciones están encaminadas a subsanar en forma posterior los incumplimientos presentados.

Ahora bien, si bien la materialidad es un presupuesto a tener en cuenta en los procesos administrativos, no podemos desconocer que el incumplimiento de las disposiciones relativas a la reserva de riesgos en curso, pueden afectar su adecuado desempeño.

En cuanto a que *“la diferencia en el cálculo de la reserva de prima no devengada no supera el 0.19 por ciento (0.19%) lo cual consiste en una diferencia que no tiene la capacidad material de poner en riesgo las reservas ni la estabilidad de la compañía (...)”* es preciso mencionar que dicho cálculo corresponde al efectuado por la Aseguradora luego de la visita de inspección, en la cual se reiteró el impacto del incumplimiento anotado en la determinación de la reserva de prima no devengada.

En todo caso, es claro que tales circunstancias no pueden servir como justificación para mantener registros como los evidenciados en los informes evaluados, pues recordemos es ella la profesional de la actividad, conocedora de la normatividad que regula la constitución de las reservas técnicas de las entidades aseguradoras. Es por ello que argumentos como el que nos ocupa, en momento alguno pueden considerarse como eximente de responsabilidad ante la irregularidad en que incurrió la compañía.

Vale la pena advertir que, de no efectuar los ajustes en los manuales, procesos, procedimientos y aplicativos, tal y como lo ordenó esta Superintendencia, el monto del defecto de la reserva de prima no devengada podría ser superior al evidenciado por la compañía frente a un incremento en la exposición al riesgo, dicha situación vulnera el interés jurídicamente tutelado por las normas prudenciales que regulan la actividad aseguradora.

### **2.3. Improcedencia del presente proceso hasta tanto no se verifique el plan de ajuste y los plazos establecidos, según la orden 2019031814-000-000 del 8 de marzo de 2019.**

Se argumenta en el escrito evaluado que *“(...) con posterioridad a la formulación del Pliego de Cargos, la SFC el 8 de marzo de 2019, con base en los mismos hechos que dieron lugar a este procedimiento, profirió nueva orden administrativa en virtud de la cual ordenó a **JMalucelli Travelers** revisar sus procedimientos, **garantizar** la adopción de los correctivos necesarios para que el cálculo de la reserva de prima no devengada se efectúe y registre acorde con el inicio de vigencia y no de manera anticipada, y presentar un plan de ajuste que permita garantizar que tanto los sistemas de información de la aseguradora, así como los controles implementados, resulten en el registro adecuado de las vigencias de los distintos amparos.*

*Nótese bien que, para esta oportunidad, la obligación de la compañía ya fue impuesta como una obligación de resultados (“garantizar”), de forma tal que solo cuando ésta sea incumplida, habrá lugar a un procedimiento sancionatorio, como el que aquí fue iniciado de manera prematura.*

*En otras palabras, la obligación impuesta en la primera Orden Administrativa, fue una obligación de medios, debidamente cumplida por JMalucelli Travelers, aseguradora que de manera diligente dispuso todos los medios y actuaciones tendientes a lograr el objetivo buscado por la SFC, encontrando en ese proceso ciertas dificultades para eliminar definitivamente las limitantes en el proceso de determinación de la reserva de prima no devengada. En esta nueva oportunidad, habiéndose determinado dichas limitantes, tal y como se explicaron anteriormente, la SFC mediante una nueva orden impone a **JMalucelli Travelers** la obligación de **garantizar** un resultado en la adopción de esos correctivos.*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*Una vez verificada la efectividad del plan de ajuste presentado por la compañía, el hecho que aquí se investiga deberá considerarse como inexistente y superado y por tanto la investigación carece de objeto.”*

La Superintendencia Financiera de Colombia, con fundamento en lo establecido en el artículo 335 de la Constitución Política de Colombia, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Ley 964 de 2005 y la Ley 1870 de 2017, desarrolla labores de supervisión con el fin de asegurar un conocimiento integral de la situación financiera, de administración de riesgos y cumplimiento de las entidades supervisadas, que le permitan diagnosticar el desempeño de la entidad en estos aspectos, y adoptar medidas de supervisión adecuadas al perfil de riesgos de las entidades supervisadas y conglomerados financieros, ejercicio que es permanente.

El cumplimiento del objetivo de supervisión permite dar cumplimiento a la misión de la SFC, cual es, promover la estabilidad del sistema financiero colombiano, la integridad y transparencia del mercado de valores y velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros.

En este orden, frente al incumplimiento de JMalucelli Travelers de las disposiciones relativas a la constitución de las reservas técnicas, específicamente de la reserva técnica de prima no devengada, esta Superintendencia adoptó las medidas que por ley resultaron aplicables, entre estas, la adopción de la presente actuación administrativa sancionatoria, la cual no presenta dependencia alguna ni se encuentra sujeta a la verificación del cumplimiento de las demás medidas adoptadas.

No obstante, es importante mencionar que si bien la Aseguradora se encuentra adelantando gestiones tendientes a subsanar las irregularidades descritas, con el objeto de evitar que las mismas se sigan presentando, tal proceder no la exime de responsabilidad, en la medida en que una de las funciones de este ente de supervisión es precisamente la de velar porque en el desarrollo de la actividad de las entidades se atiendan en debida forma los presupuestos legales a los cuales se encuentran sujetas, debiendo proceder a adoptar las medidas a que haya lugar, buscando con ellos proteger los intereses de quienes puedan resultar lesionados con las actividades que en forma irregular adelanten las entidades que integran, en particular el sector asegurador.

### **2.4. Improcedencia de la imposición de una sanción por aplicación del principio de proporcionalidad.**

Manifiesta el representante legal de la Aseguradora que “(...) **JMalucelli Travelers** no incumplió la Orden Administrativa ni las normas que se invocan en el pliego de cargos, tampoco puso en peligro el interés jurídicamente tutelado por la ley y como está demostrado permanentemente se encuentra monitoreando los hallazgos que tiene plenamente identificados y controlados.” y que “(...) a la luz del juicio de proporcionalidad se concluye que incluso la sanción menos lesiva, que sería la amonestación o el llamado de atención, resultaría desproporcionada, pues como está visto, las órdenes impartidas por la SFC siguen en ejecución y en constante monitoreo por parte de la compañía y de esta entidad, de forma tal que una sanción por los hechos aquí investigados resultaría inoperante y desproporcionada en atención a la forma en que se han venido implementando los correctivos ordenados.”

Frente a este particular, se debe anotar que el hecho de adecuarse a las disposiciones precitadas, mediante los ajustes correspondientes, son medidas que se deben tomar previamente para prevenir la transgresión de una norma legal. Hacerlo con posterioridad para subsanar los incumplimientos establecidos por la Superintendencia Financiera, ciertamente no constituye causal eximente de responsabilidad por la irregularidad en que incurrió la compañía, pues la adopción de las medidas necesarias no tiene la virtud de convalidar la irregularidad presentada.

Por lo anteriormente expuesto, no es posible para este Despacho acceder a la solicitud presentada por el representante legal de JMalucelli Travelers, consistente en “se disponga el ARCHIVO de la

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*actuación.*”, en la medida que las infracciones anotadas se constituyen en incumplimientos a los preceptos normativos previamente conocidos por la entidad vigilada y los cuales constituyen aspecto fundamental en el desarrollo de su objeto social que ameritan, como se explica en este acto administrativo, la aplicabilidad de una sanción administrativa de carácter pecuniario dentro de los parámetros de legalidad, lo cual quiere decir que la medida debe responder a aspectos preestablecidos en la ley, por ende, la misma no puede ser definida de manera caprichosa. Así pues, conforme al artículo 211 del mencionado Estatuto Orgánico, las sanciones que impone esta Superintendencia son el resultado de un procedimiento en el cual, previa la comprobación de la infracción y una vez la compañía de seguros hizo uso del derecho de defensa, esta autoridad procede a aplicar las medidas allí consagradas.

**OCTAVO:** En relación con los alegatos presentados, el Despacho considera procedente señalar que en la medida en que los mismos hacen referencia a los argumentos expuestos en el escrito de descargos, sin que se puedan evidenciar nuevos argumentos que requieran ser debatidos en este punto, nos remitiremos a las consideraciones expuestas en el considerando séptimo de este acto administrativo.

**NOVENO:** Que de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -, en concordancia con el numeral 4º, artículo 208 del EOSF, agotada la etapa probatoria y una vez vencido el término del traslado, se proferirá acto administrativo definitivo y motivado para adoptar las medidas que se consideren pertinentes, las cuales podrán consistir en ordenar el archivo de la investigación, o en la imposición de las sanciones que sean del caso. En la medida en que el cargo formulado en el pliego de cargos prospera al no ser desestimado probatoria ni argumentativamente por parte del investigado, al momento de adoptar esta decisión se procederá de conformidad.

**DÉCIMO:** Toda vez que las pruebas que forman parte del acervo probatorio de la presente actuación soportan de manera suficiente el cargo imputado al investigado en el oficio número 2019037362-000-000 del 20 de marzo de 2019, suscrito por el Superintendente Delegado para Seguros de la SFC, y en la medida en que aquel no lo desvirtuó, se considera responsable por las infracciones a la normatividad citada en dicho documento y relacionada en los considerandos de la presente Resolución.

**UNDÉCIMO:** Que ante el incumplimiento de disposiciones legales de obligatorio acatamiento por parte de JMalucelli Travelers, la SFC – hoy por conducto del Superintendente Delegado para Seguros, en el ámbito de su competencia -, tiene la facultad legal para sancionar las infracciones cuando haya mérito para ello, con fundamento en lo dispuesto por los literales b), y c) numeral 1 del artículo 211 y en el literal i), numeral 5º del artículo 326, ambas normas del EOSF, en el numeral 4º del artículo 11.2.1.4.33 del Decreto 2555 de 2010, en concordancia con lo señalado en el artículo 208 del EOSF, que determinan las facultades de la Superintendencia Financiera.

**DUODECIMO:** En ejercicio de la valoración efectuada a lo largo del presente acto administrativo y el análisis fáctico y jurídico del cargo, se encuentra probado por este Despacho y no desvirtuado por el investigado que JMalucelli Travelers incumplió los deberes que le correspondían como entidad vigilada, según se expuso previamente.

**DÉCIMO TERCERO:** Que al tenor de lo dispuesto por el numeral 3 del artículo 208 del EOSF, la Superintendencia Financiera de Colombia puede imponer las siguientes sanciones de carácter administrativo:

- 1.- Amonestación o llamado de atención.
- 2.- Multa pecuniaria a favor del Tesoro nacional.
- 3.- Suspensión o inhabilitación hasta por cinco (5) años para el ejercicio de aquellos cargos en entidades vigiladas por la SFC que requieran para su desempeño la posesión ante este organismo.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

4.- Remoción de los administradores, directores, representantes legales o de los revisores fiscales de las personas vigiladas por la SFC.

5.- Clausura de las oficinas de representación de instituciones financieras y de reaseguros del exterior.

**DÉCIMO CUARTO:** Que para la determinación de la sanción administrativa a imponer, en relación con la infracción evidenciada, en la presente actuación administrativa se tuvieron en cuenta los principios y los criterios de graduación previstos en los numerales 1 y 2 del artículo 208 del EOSF, en los siguientes términos:

Al respecto, resulta necesario resaltar que esta Superintendencia es concedora de la obligación de orientar su actividad sancionatoria atendiendo los principios rectores establecidos en el numeral 1 del mencionado artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, situación que se evidencia en el desarrollo de la presente actuación.

En este aspecto, en relación con la aplicación del principio de proporcionalidad, corresponde señalar que la Corte Constitucional mediante la sentencia C-1161 del 6 de septiembre de 2000, Magistrado Ponente Alejandro Martínez Caballero, efectuó las siguientes consideraciones sobre este, a saber:

*“En efecto, esta corporación ha señalado, en diversas decisiones, que no se puede confundir lo discrecional con lo arbitrario, pues la Carta admite la discrecionalidad administrativa pero excluye la arbitrariedad en el ejercicio de la función pública, ya que en Colombia, aun cuando no cuente con consagración expresa, es enteramente aplicable el principio de la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos. Esto significa que el ejercicio de las potestades discrecionales se encuentra **sometido a los principios que gobiernan la validez y eficacia de los actos administrativos, y se debe entender limitado a la realización de los fines específicos que le han sido encomendados a la autoridad por el ordenamiento jurídico.** Es así como la potestad administrativa sólo contiene una actuación legítima, en tanto y en cuanto se ejecute en función de las circunstancias, tanto teleológicas como materiales, establecidas en la norma que la concede. Por ello, el artículo 36 del Código Contencioso Administrativo, a cuyo tenor la Corte considera que deben ser interpretadas estas facultades de la Superintendencia Bancaria, que son administrativas por su naturaleza, señala con claridad que ‘en la medida en que el contenido de una decisión, de carácter general o particular, sea discrecional, debe ser adecuada a los fines de la norma que la autoriza y proporcional a los hechos que le sirven de causa’. **Lo anterior significa que el superintendente no puede ejercer de manera arbitraria o discriminatoria la facultad que le confiere la disposición impugnada, sino que debe desarrollarla en forma razonable y proporcionada, tomando en consideración la finalidad de la misma, esto es, que las sanciones deben ser proporcionadas a la gravedad de las faltas cometidas por los funcionarios de las entidades sometidas a control.** Por ello la actuación del superintendente no escapa del control judicial dado que es posible solicitar la anulación del acto discrecional ante la jurisdicción contencioso administrativa” (se resalta).*

En este orden, y reiterando lo enunciado en el aparte de la providencia antes transcrita, a pesar de que el principio de proporcionalidad corresponde a una herramienta de índole legal establecida con el fin de evitar la arbitrariedad y limitar la discrecionalidad que posee la autoridad administrativa al momento de imponer una sanción, tal y como lo afirma la Corte Constitucional, las potestades que posee la administración *per se*, se encuentran sometidas a los principios que gobiernan la validez y eficacia de los actos administrativos, los cuales se deben entender limitados a la realización de los fines específicos encomendados a esta Superintendencia.

De manera adicional, es oportuno resaltar que no es posible para esta Superintendencia dar una aplicación parcial de tales principios rectores, razón por la cual en el desarrollo del presente trámite se veló por garantizar el cumplimiento de los mismos en cada aparte del proceso adelantado.

Es así como a través del presente acto administrativo se debe dar cumplimiento al principio ejemplarizante establecido en el literal c) del enunciado numeral 1 del artículo 208, en el cual se dispone **“principio ejemplarizante de la sanción, según el cual la sanción que se imponga persuada**

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

*a los demás directores, administradores, representantes legales, revisores fiscales o funcionarios o empleados de la misma entidad vigilada en la que ocurrió la infracción y demás entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria, de abstenerse de vulnerar la norma que dio origen a la sanción”.*

En efecto, los hechos base del presente acto sancionatorio revisten una relevancia especial en razón a que en la misma se analiza el incumplimiento de disposiciones legales a las cuales se sujeta la compañía en el desarrollo de su objeto social.

Previo lo expuesto, y en relación con los principios con los que debe ejercer este Organismo su facultad sancionatoria, se consideraron especialmente los de contradicción y proporcionalidad, previstos en los literales a), y b) del numeral 1° del artículo 208 antes citado, como a continuación se expone.

En primera instancia la SFC otorgó la oportunidad a la sociedad investigada para que rindiera los descargos, ejerciera su derecho de contradicción sobre las pruebas allegadas a la actuación y solicitara las que considerara necesarias para sustentar su defensa, presentara sus alegatos, derechos procesales de los que hizo uso.

Por su parte, el principio de proporcionalidad se tendrá en cuenta al momento de imponer la sanción.

A continuación, se hace referencia a cada uno de los criterios de graduación de la sanción administrativa establecidos en el numeral 2 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, adicionado por el parágrafo del artículo 21 de la Ley 1328 de 2009, que para el caso en estudio resulta aplicables los siguientes:

***“a) La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados por la Superintendencia Bancaria, de acuerdo con las atribuciones que le señala el presente Estatuto;”***

El artículo 11.2.1.3.1. del Decreto 2555 de 2010 en armonía con lo dispuesto en el artículo 325 numeral 1° del EOSF, señala como objetivo de esta Superintendencia *“(…) supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.”*

Para la presente actuación administrativa se establecieron situaciones fácticas que conllevaron a que JMalucelli Travelers infringiera disposiciones de obligatorio acatamiento como lo son el literal a) del artículo 2.31.4.1.2. y el artículo 2.31.4.2.2. del Decreto 2555 de 2010, así como las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en el literal a) del numeral 3.3. de la orden administrativa radicada con el número 2014087388-000-000 del 22 de septiembre de 2014 y confirmada el 20 de noviembre de la misma anualidad, toda vez que se demostró que no estaba calculando las reservas técnicas, específicamente la reserva de prima no devengada de acuerdo con la normatividad existente, generando con ello un riesgo a los intereses tutelados por esta Superintendencia, hecho que reviste una relevancia especial en razón a que debe la Aseguradora atender en forma permanente las disposiciones legales a las cuales se sujeta en el desarrollo de su objeto social.

Como se advirtió en apartes anteriores, las inconsistencias presentadas al no efectuar la Aseguradora la constitución de la reserva de prima no devengada de acuerdo con la normatividad vigente tiene un impacto directo en su determinación, toda vez que la misma se torna insuficiente, en la medida en que no está recogiendo la exposición real de los riesgos al utilizar una única vigencia para todos los amparos. Esto, se reitera, trae como consecuencia, una diferencia entre el valor de la constitución de la reserva de riesgos en curso frente al transcurrir de los riesgos en cada uno de los amparos, reconociéndose inclusive ingresos de primas cuyos riesgos no han iniciado cobertura, afectándose el resultado financiero de la aseguradora, vulnerando el interés jurídicamente tutelado en las normas que regulan la constitución de reservas técnicas.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En forma adicional, cabe destacar que, en desarrollo de la labor de supervisión encaminada a velar por la estabilidad, seguridad y confianza del sistema financiero, debe esta Superintendencia adoptar las medidas administrativas a que haya lugar, ejerciendo su potestad sancionatoria en el evento en el cual se presente inobservancia a presupuestos legales como los descritos.

***“b) El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros, por la comisión de la infracción, o el daño que tal infracción hubiere podido causar;”***

Dentro de la actuación no se probó que se hubiera obtenido un beneficio económico para el infractor o para terceros.

***“c) La reincidencia en la comisión de la infracción;”***

Verificada la base de datos que sobre el particular lleva esta Superintendencia, no se evidenciaron sanciones impuestas a JMalucelli Travelers por incumplimiento de los preceptos normativos en mención.

***“d) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión de la Superintendencia Bancaria;”***

En desarrollo de la actuación administrativa adelantada por la Superintendencia Financiera de Colombia no se evidenció resistencia, negativa u obstrucción de la acción investigadora adelantada por esta entidad de control.

***“e) La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción, o cuando se utiliza persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos;”***

De los hechos materia de investigación no se evidencia la utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción endilgada, o que se haya ocultado la comisión de la misma o encubierto sus efectos.

***“f) El grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes;”***

Al respecto, procede mencionar que el incumplimiento de las disposiciones a las cuales se encuentra sujeta JMalucelli Travelers permite evidenciar que no observó el cuidado y diligencia propios de una entidad profesional en el ejercicio de su objeto social, al no constituir las reservas técnicas de la compañía de acuerdo con la normatividad existente, presupuesto fundamental para el desarrollo de su actividad.

***“g) La renuencia o desacato a cumplir con las órdenes impartidas por la Superintendencia Bancaria;”***

En el desarrollo de la presente actuación administrativa, queda demostrado que la Aseguradora no acató el literal a) del numeral 3.3 de la orden impartida mediante oficio 2014087388-000-000 del 22 de septiembre de 2014, toda vez según lo afirma la compañía, si bien ajustó los manuales de políticas, procedimientos y aplicativos, los correctivos implementados no fueron suficientes para que el cálculo de la reserva técnica de riesgos en curso se efectuara acorde con el inicio de vigencia efectivo de cada uno de los amparos suscritos y no de manera anticipada.

***“h) El ejercicio de actividades o el desempeño de cargos sin que se hubieren posesionado ante la Superintendencia Bancaria cuando la ley así lo exija;”***

La presente hipótesis no resulta aplicable al caso objeto de estudio del presente trámite.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

***“j) El reconocimiento o aceptación expresas que haga el investigado sobre la comisión de la infracción antes de la imposición de la sanción a que hubiere lugar.”***

Sobre este particular, la Aseguradora no aceptó los cargos descritos en el oficio número 2019037362-000-000 del 20 de marzo de 2019.

***“j) La infracción al Régimen de Protección al Consumidor Financiero. Igualmente deberá considerarse si se adoptaron soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de las mismas.”***

La presente hipótesis no resulta aplicable al caso objeto de estudio.

**DÉCIMO QUINTO:** Previas las anteriores consideraciones y en atención a los factores de graduación analizados, procede la imposición de una sanción pecuniaria a JMalucelli Travelers, dada la importancia de la debida diligencia que debe observar en desarrollo de su actividad aseguradora, particularmente en la constitución de las reservas técnicas que, de acuerdo con los preceptos legales antes enunciados, deben constituir las entidades aseguradoras.

En mérito de lo anteriormente expuesto, este Despacho,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Imponer a JMalucelli Travelers Seguros S.A. con NIT. 900488151-3, una multa a favor del Tesoro Nacional por valor de CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$50.000.000) por la violación de las disposiciones contenidas en el literal a) del artículo 2.31.4.1.2. y del artículo 2.31.4.2.2. del Decreto 2555 de 2010 y del literal a) del numeral 3.3. de la orden administrativa radicada con el número 2014087388-000-000 del 22 de septiembre de 2014 y confirmada el 20 de noviembre de la misma anualidad.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El pago de la multa que mediante esta resolución se impone se debe efectuar teniendo en cuenta el procedimiento establecido por la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a través de cualquiera de los dos (2) canales habilitados para el efecto.

1. Cuenta de depósito en el Banco de la República, transferencia a través del servicio SEBRA-CUD, indicación:

Entidad financiera	Banco de la República
Nit:	860005216-7
Tipo de traslado	Traslado SEBRA - CUD
N° de cuenta.	61012027
Denominación:	DTN OTRAS TASAS MULTAS Y CONTRIBUCIONES NO ESPECIFICADAS ENTIDADES
Código de portafolio	365 - SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Código de operación	137

Si se utiliza este medio, adicionalmente se debe informar el pago al Grupo de Flujo de Caja de la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda, remitiendo el soporte respectivo.

2. Transacción PSE; página web del Banco Agrario de Colombia, Punto virtual pagos electrónicos / categoría / pagos DTN, indicación:

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Entidad financiera	Banco Agrario
N° de cuenta.	300700011459
Nombre de la cuenta	DTN OTRAS TASAS MULTAS Y CONTRIBUCIONES NO ESPECIFICADAS ENTIDADES
Código de portafolio	365 - SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El pago deberá efectuarse a más tardar el día hábil siguiente al de la fecha de la ejecutoria de la presente resolución. En caso de no realizarse el pago en ese día, desde esa fecha y hasta el día de su cancelación se causará un interés equivalente a una y media veces (1.5) el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia para el respectivo período sobre el valor insoluto de la sanción. La consignación deberá acreditarse ante la Subdirección Financiera de esta entidad dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la ejecutoría.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente Resolución al representante legal de JMalucelli Travelers Seguros S.A., acto en el cual deberá entregársele copia de la misma y advertírsele que contra ella procede únicamente el recurso de apelación ante el Superintendente Financiero de Colombia, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de acuerdo con lo establecido en el literal l) del numeral 4 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**CHRISTIAN HENRY MORA APONTE**  
330000-DELEGADO PARA SEGUROS  
DELEGATURA PARA SEGUROS

*Elaboró:*

**PAOLA DURÁN ALVARADO**

*Revisó y aprobó:*

**--LUZ ELVIRA MORENO DUEÑAS**