

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca



El presente formulario debe ser diligenciado en su totalidad como constancia de entrega del documento para ingreso al Repositorio Digital (Dspace).

TITULO	Análisis de la situación actual y propuesta para determinar el alcance de la participación del		
	Asegurado en la venta del salvamento neto de Automóviles en Colombia		
SUBTITULO			
AUTOR(ES) Apellidos, Nombres (Completo) del autor(es) del trabajo	Mateus Vargas María Isabel del Tránsito		
	Ferro Chacón Fabián Enrique		
PALABRAS CLAVE (Mínimo 3 y máximo 6)	Salvamento		Etica
	Deducible		Asegurado
	Infraseguro		Aseguradora
RESUMEN DEL CONTENIDO (Mínimo 80 máximo 120 palabras)	El trabajo se basa en el método deductivo; del análisis general de los seguros de Automóviles, se		
	pasa a determinar el alcance de la cláusula de salvamento descrita en las		
	Condiciones Generales del Seguro.		
	El estudio responde al interrogante ¿Cuál es el alcance de la participación del asegurado en la		
	venta del salvamento de Automóviles?		
	La participación del Asegurado en la comercialización del salvamento se		
	fundamenta en la existencia del Deducible y del Infraseguro. Si estas		
	figuras se disminuyen, la participación del Asegurado baja.		
	La propuesta del trabajo consiste en incluir en la Indemnización el monto proyectado		
	de la participación del Asegurado en la venta del salvamento , para		
garantizar el reembolso y declarar a paz y salvo al Asegurador.			
<p>Autorizamos a la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada de la Universidad de La Sabana, para que con fines académicos, los usuarios puedan consultar el contenido de este documento en las plataformas virtuales de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.</p> <p>De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.</p>			

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y PROPUESTA PARA DETERMINAR EL
ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN LA VENTA DEL
SALVAMENTO NETO DE AUTOMOVILES EN COLOMBIA

FABIÁN ENRIQUE FERRO CHACÓN
MARÍA ISABEL MATEUS VARGAS

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL
PUENTE DEL COMÚN, CHÍA
ABRIL 28 DE 2013

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y PROPUESTA PARA DETERMINAR EL
ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN LA VENTA DEL
SALVAMENTO NETO POR PARTE DE LA ASEGURADORA

FABIÁN ENRIQUE FERRO CHACÓN
MARÍA ISABEL MATEUS VARGAS

DORA ACOSTA TRUJILLO
Asesora

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL
PUENTE DEL COMÚN, CHÍA
ABRIL 28 DE 2013

TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINAS
INTRODUCCIÓN	4
1. ANTECEDENTES	5
2. ESTADO DEL ARTE	11
3. PREGUNTA DE INVESTIGACION	13
4. JUSTIFICACION	13
5. OBJETIVO GENERAL	14
6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
7. METODOLOGÍA	15
8. MARCO DE REFERENCIA	24
8.1 MARCO CONCEPTUAL	24
8.2 MARCO TEÓRICO	26
8.3 MARCO LEGAL	39
9. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	45
10. ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN LA VENTA DEL SALVAMENTO NETO POR PARTE DE LA ASEGURADORA	47
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
13. ANEXOS	50

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de investigación consistente en el “ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y PROPUESTA PARA DETERMINAR EL ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN LA VENTA DEL SALVAMENTO NETO DE AUTOMÓVILES EN COLOMBIA” está planteada en tres (3) escenarios distintos.

Inicialmente se pretende analizar la situación actual del ramo de Automóviles en relación a la producción de primas, siniestros, la magnitud de los salvamentos y el porcentaje de recuperación de los mismos de cara a su comercialización.

En segundo lugar, conocer el procedimiento sobre la comercialización del salvamento que realizan las compañías Seguros Generales Suramericana S.A., Allianz Seguros S.A. y Liberty Seguros S.A., teniendo en cuenta que estas Aseguradoras ocupan los tres (3) primeros lugares en Colombia en primas devengadas y siniestros incurridos, a diciembre de 2012.

En tercer lugar, determinar el grado de aplicabilidad de la cláusula de salvamento con base en una encuesta a funcionarios e intermediarios de las Aseguradoras líderes en el ramo de Automóviles.

1. ANTECEDENTES

Existen cuarenta y cuatro (44) aseguradoras registradas ante la Superintendencia Financiera de Colombia: veintiseis (26) en Seguros Generales (incluyendo dos (2) del sector cooperativo) y dieciocho (18) dedicadas al Seguros de Vida.

Diecisiete (17) aseguradoras de las veintiseis (26) compañías dedicadas a Seguros Generales comercializan el ramo de Automóviles en Colombia.

1.1 COMPAÑÍAS QUE COMERCIALIZAN SEGUROS GENERALES EN COLOMBIA

- 1.1.1 Allianz Seguros S.A.
- 1.1.2 Ace Seguros S.A.
- 1.1.3 Seguros Colpatria S.A.
- 1.1.4 Eco Seguros S.A.
- 1.1.5 Confianza S.A.
- 1.1.6 QBE Seguros S.A.
- 1.1.7 Generali Colombia Seguros Generales S.A.
- 1.1.8 Royal Sun Alliance Seguros Colombia S.A. "RSA"
- 1.1.9 Compañía Mundial de Seguros.
- 1.1.10 Seguros Generales Suramericana S.A.
- 1.1.11 Cóndor S.A. Compañía de Seguros Generales.
- 1.1.12 Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.
- 1.1.13 AIG Seguros Colombia S.A.
- 1.1.14 La Previsora S.A., Compañía de Seguros
- 1.1.15 Seguros Alfa S.A.
- 1.1.16 Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.
- 1.1.17 Seguros Comerciales Bolívar S.A.
- 1.1.18 Seguros del Estado S.A.
- 1.1.19 Segurexpo de Colombia S.A.
- 1.1.20 Liberty Seguros S.A.
- 1.1.21 Mapfre Seguros de Crédito S.A. "Mapfre-Crediseguro S.A."
- 1.1.22 Cardif Colombia Seguros Generales S.A.
- 1.1.23 BBVA Seguros Colombia S.A.
- 1.1.24 Cardinal Compañía de Seguros S.A.

Las dos sociedades cooperativas de Seguros en Colombia son: La Equidad Seguros Generales, Organismo Cooperativo y Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa.

1.2 COMPAÑÍAS DE SEGUROS QUE COMERCIALIZAN EL RAMO DE AUTOMÓVILES EN COLOMBIA

- 1.2.1 Seguros Generales Suramericana S.A.
- 1.2.2 Allianz Seguros S.A.
- 1.2.3 Seguros Colpatria S.A.
- 1.2.4 Liberty Seguros S.A.
- 1.2.5 Seguros Comerciales Bolívar S.A.
- 1.2.6 Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa.
- 1.2.7 La Previsora S.A., Compañía de Seguros.
- 1.2.8 Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.
- 1.2.9 Seguros Alfa S.A.
- 1.2.10 BBVA Seguros Colombia S.A.
- 1.2.11 Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.
- 1.2.12 La Equidad Seguros Generales, Organismo cooperativo.
- 1.2.13 Seguros del Estado S.A.
- 1.2.14 Generali Colombia Seguros Generales S.A.
- 1.2.15 QBE Seguros S.A.
- 1.2.16 Royal & Sun Alliance Seguros Colombia S.A. "RSA"
- 1.2.17 American International Group AIG

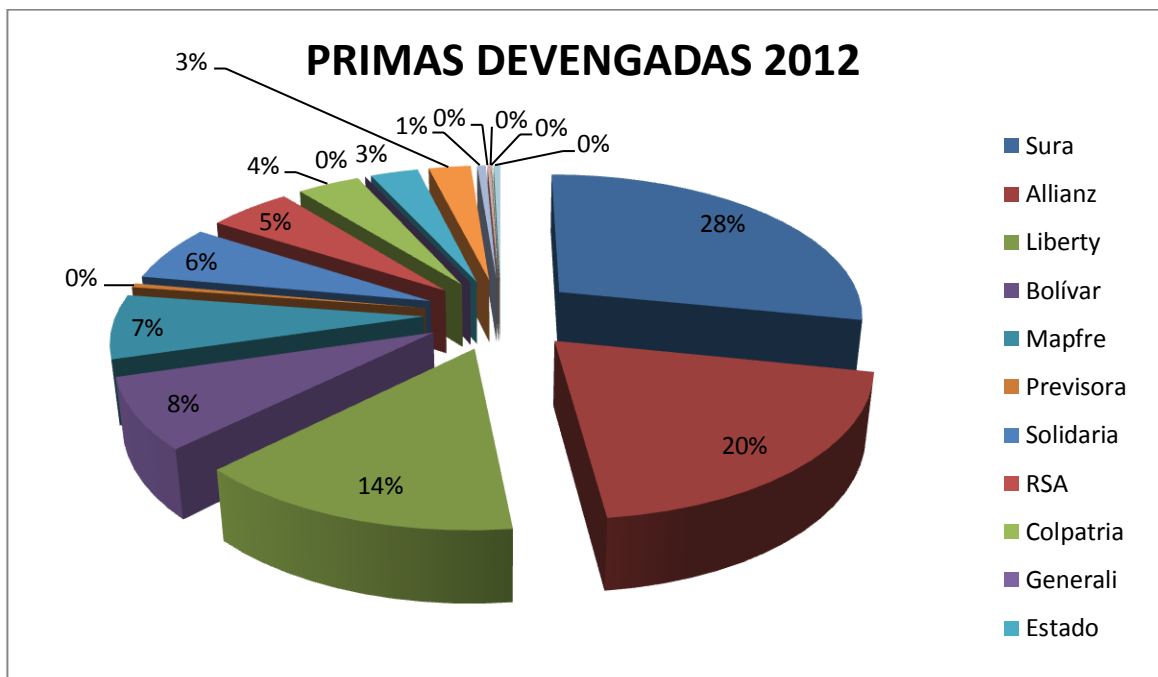
Se observa en el cuadro 1, descrito a continuación, que las primas devengadas para el ramo de Automóviles en Colombia, en miles de pesos, ascienden a \$ 1.804.555.986 y los siniestros durante el mismo periodo de 2012 suman \$ 1.132.982.484. Por lo tanto, el índice de siniestralidad en el ramo de Automóviles para la vigencia 2011-2012 alcanza el 62.78%.

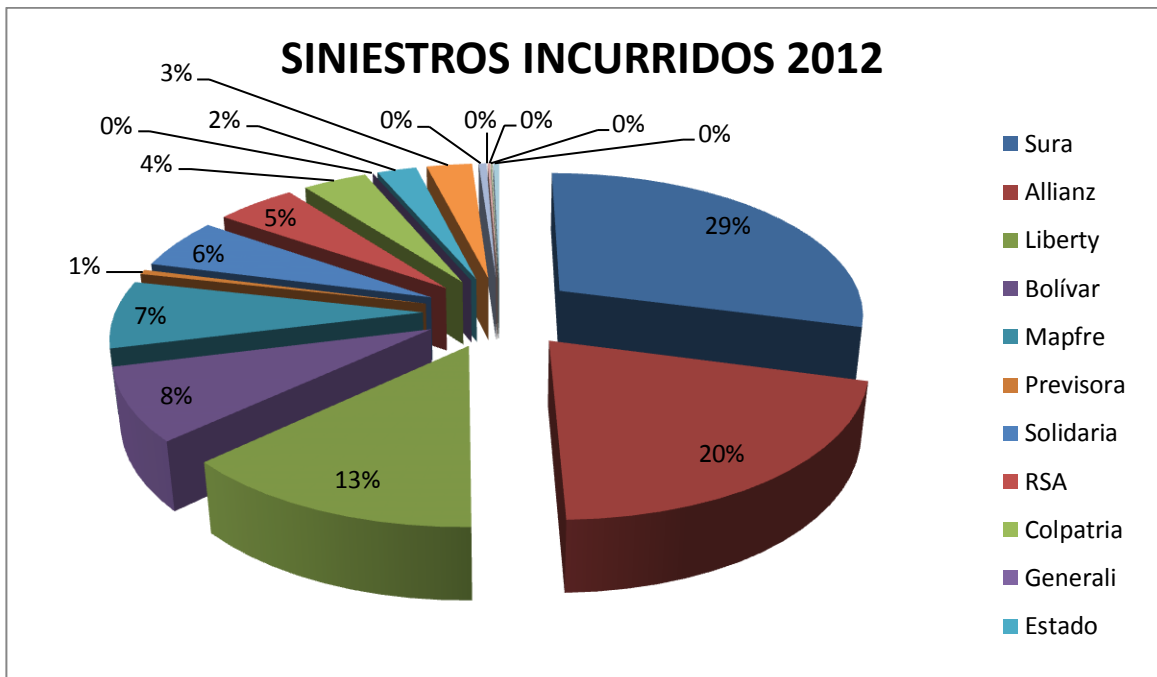
CUADRO 1
PRODUCCIÓN DE PRIMAS Y SINIESTROS RAMO DE AUTOMÓVILES

ORDEN	COMPANÍA DE SEGUROS	PRIMAS DEVENGADAS 2012	SINIESTROS INCURRIDOS 2012	INDICE SINIESTRALIDAD
1	Sura	509,212,858	330,495,891	64.90
2	Allianz	360,187,104	232.321.268	64.50
3	Liberty	258,924,371	151,742,400	58.60
4	Bolívar	140,820,049	90,816,755	64.49
5	Mapfre	128,336,819	84,906,976	66,15
6	Previsora	8.410.242	5.824.878	69.25
7	Solidaria	112,910,745	63,983,476	56.66
8	RSA	92,960,028	56,184,557	60.43
9	Colpatria	70,075,420	45,147,798	64.42
10	Generali	NR	NR	NR

11	Estado	53.469,885	27,748,305	51.89
12	Equidad	47,054,234	31,922,612	67.84
13	QBE	9,764,601	5,375,539	55.05
14	BBVA	3.850.283	1.881.142	48.85
15	Chubb	1,364,010	888,077	65.10
16	Alfa	0	-270.055	0
17	AIG	7.235.336	4.012.866	55.46
	TOTAL	1,804,555,986	1,132,982,484	62.78

*Fuente: FASECOLDA. Estadísticas del ramo de automóviles. Datos acumulados a diciembre de 2012. Cifras en miles de pesos. www.fasecolda.gov.co.
NR: No reportó.





De acuerdo con lo indicado en el cuadro 1 se observa que las tres (3) compañías de seguros líderes en el ramo de automóviles, Suramericana, Allianz y Liberty, juntas alcanzan una participación en la producción de primas devengadas del 62.52% en el total del país y las mismas Aseguradoras suman el 63.06% del total de los siniestros incurridos a nivel nacional. Es decir, las tres Compañías cubren más de la mitad de la producción del ramo de automóviles, tanto en primas como en siniestros. Por ésta razón fueron seleccionadas como modelos representativos en la presente investigación.

Igualmente, se destaca el comportamiento de las dos (2) primeras Aseguradoras analizadas a diciembre de 2012: el índice de siniestralidad de Sura y Allianz, alcanza porcentajes superiores al índice promedio para el ramo de Automóviles (64,90% para Sura, 64,50% para Allianz y 62.78% a nivel promedio para el ramo). Liberty Seguros S.A. sí está por debajo del índice promedio nacional, pues esta Aseguradora alcanza un 58,60% de siniestralidad.

El cuadro 1 y sus gráficos correspondientes nos permiten concluir que la siniestralidad es proporcional a las primas causadas o devengadas en el ramo de Automóviles porque a mayor producción de primas devengadas, más alto es el índice de siniestralidad.

A continuación, se presenta una breve reseña histórica de las tres (3) Aseguradoras líderes en el ramo de Automóviles en Colombia, Seguros Generales Suramericana S.A., Allianz Seguros S.A. y Liberty Seguros S.A.

1.3 SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.

Su nacimiento data del año 1944 en la ciudad de Medellín. La iniciativa estuvo a cargo de 32 empresas y más de 150 accionistas. Se presagiaba el fin de la Segunda Guerra Mundial y se predecía una época de recuperación de la economía en el mundo; además, las empresas antioqueñas no querían seguir dependiendo de aseguradoras y entidades financieras de Bogotá y del exterior.

La Aseguradora comenzó a operar en 1945 y se expandió por todo el país en forma rápida. Se conoció la anécdota de los ocho centavos que debió aportar para cubrir el primer siniestro de una máquina de Coltejer. También soportó pérdidas en el primer semestre de su existencia. Fue ascendiendo año a año hasta lograr solidez propia y de sus filiales y en la actualidad se destaca como cabeza de su grupo económico. En 1960 Suramericana ya tenía bases administrativas sólidas, relaciones internacionales definidas y contratos de reaseguros con casi todas las compañías en el mundo.

En la década de los 70 ante intentos de tomas hostiles de grupos económicos de otras regiones del país, se llevó a cabo un proceso de protección de la industria regional mediante intercambios accionarios entre Compañías de origen antioqueño como Suramericana de Seguros, Cementos Argos y Compañía Nacional de Chocolates (Nutresa), entre otras.

En diciembre de 1997, la Compañía Suramericana de Seguros es reestructurada a través de una escisión, mediante la cual se separa el manejo del portafolio de inversiones de la actividad operativa de seguros. Como resultado nace la compañía Suramericana de Inversiones S.A., SURAMERICANA, convirtiéndose esta última en la compañía matriz.

El Grupo Sura tiene actualmente dos líneas de inversiones: las inversiones estratégicas realizadas en Suramericana S.A., Grupo Bancolombia, Sura Asset Management S.A., Protección S.A. e inversiones de portafolio realizadas en Cementos Argos y el Grupo Nutresa.

1.4 ALLIANZ SEGUROS S.A.

Mediante una relación cronológica se presenta el desarrollo histórico de la Aseguradora Colseguros S.A. hoy Allianz Seguros S. A.

1874. Se funda la Compañía Colombiana de Seguros.

1920. Se adquiere la Compañía Nacional de Seguros.

1930. Se lanza el Seguro de Automóviles.

1934. Se diversifica el portafolio de servicios, con diferentes productos en el seguro de vida, celebra sus 60 años de existencia.

1949. Se expande territorialmente y se crean las sucursales de Cali, Manizales, Bucaramanga, Cúcuta, Pereira y Lórica.

1958. Se funda Seguros Médicos Voluntarios y Cédulas Colón de Capitalización.

1964. El Presidente Guillermo León Valencia le entregó a Colseguros la Cruz de Boyacá.

1974. El Presidente Alfonso López Michelsen le otorga la Orden del Mérito Industrial.

1986. Se da la modernización de los ramos de Seguros y Capitalizadora.

1999. Se le otorga el reconocimiento como empresa modelo a nivel iberoamericano en el campo asegurador. El Grupo Allianz adquiere el 60% de las acciones de Colseguros.

2001. Se crea el Fondo Voluntario de Pensiones.

2002. Allianz se convierte en el único propietario de la Compañía.

2005. Lanza el servicio de conductor elegido.

2011. Se produce la expansión de sucursales.

2012. Se cambia el nombre por Allianz S.A.¹

1.5 Liberty Seguros S.A.

Liberty Compañía de Seguros Generales S.A. es una empresa perteneciente a Liberty Mutual Group, una organización fundada en el año 1912 en Estados Unidos y actualmente posee 45 mil empleados a lo largo de todo el mundo en más de 900 oficinas. Se encuentra en el lugar 94 del ranking “Fortune 500”, como una de las mayores corporaciones americanas.

¹ ALLIANZ SEGUROS S.A. www.allianz.co

Liberty International cuenta con operaciones en Argentina, Brasil, Chile, China, Colombia, Hong Kong, Portugal, Singapur, España, Tailandia, Turquía, Venezuela y Vietnam.

Liberty Seguros, la unidad colombiana de la aseguradora estadounidense Liberty Mutual, opera en los segmentos de seguros de vida y generales. Ofrece seguros de salud, vida, automóviles, SOAT, fianzas, vivienda y ARP. Liberty Mutual ingresó al mercado colombiano en 1997 con la compra de Skandia Seguros Generales y posteriormente con la adquisición de Seguros Colmena S.A. en el año 2001.

2. ESTADO DEL ARTE

Con el fin de conocer el estado actual sobre el tema del salvamento en el ramo de automóviles, se describen a continuación las condiciones generales de las pólizas aprobadas por la Superintendencia Financiera de Colombia a las aseguradoras autorizadas para operar en Colombia, delimitando el tema a las compañías Seguros Generales Suramericana S.A., Allianz Seguros S.A. y Liberty Seguros S.A.

2.1 COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.

Producto de la revisión de las Condiciones Generales de la Póliza de Automóviles, se registra lo siguiente: *“Cláusula 10. SALVAMENTO. Cuando el Asegurado o Beneficiario sea indemnizado, el vehículo, los accesorios originales y no originales asegurados o sus partes salvadas o recuperadas quedaran de propiedad de SURAMERICANA. EL ASEGURADO participará proporcionalmente en el valor neto de la venta del salvamento, teniendo en cuenta el deducible y el infraseguro, cuando hubiere lugar a ellos.”*²

2.2 ALLIANZ SEGUROS S.A.

Salvamento. “Para los efectos de la indemnización, se considera salvamento a aquellas partes o piezas del vehículo que quedan como resultado de un siniestro después de declarado el vehículo como Pérdida Parcial Daños de Mayor Cuantía y aquellas partes o piezas que son recuperadas después de una desaparición total. Cuando el asegurado sea indemnizado, el vehículo o sus partes salvadas o recuperadas serán de propiedad de la Compañía. El asegurado participará

² SURAMERICANA. Condiciones Generales de la póliza de Automóviles, cláusula No.10 sobre Salvamento.

*proporcionalmente en la venta del salvamento neto, teniendo en cuenta el deducible y el infraseguro, cuando hubiere lugar a este último. Se entiende por salvamento neto el valor resultante de descontar de la venta del mismo, los gastos realizados por la Compañía, tales como los necesarios para la recuperación, mantenimiento, adaptación y comercialización de dicho salvamento”.*³

2.3 LIBERTY SEGUROS S.A.

En la página 22 del Condicionado General de la Póliza de Seguro de Automóviles se describe la Cláusula Décima Primera: *“Salvamento. Cuando el Asegurados sea indemnizado, el vehículo o sus partes salvadas o recuperadas quedarán de propiedad de Liberty. El Asegurado participará proporcionalmente en la venta del salvamento neto, teniendo en cuenta el deducible y el infraseguro, cuando hubiere lugar a este último. Se entiende por salvamento neto el valor resultante de descontar del valor de venta del mismo los gastos realizados por Liberty, tales como los necesarios para la recuperación, conservación, ALMACENAJE y comercialización de dicho salvamento”.*

En las condiciones generales de la póliza de Automóviles de la compañía SURAMERICANA, se encuentra incluida la cláusula No.10 sobre Salvamento, según la cual el asegurado participará proporcionalmente en el valor neto de la venta del mismo que realice la aseguradora, teniendo en cuenta el deducible y el infraseguro, cuando hubiere lugar a ellos.

Como antecedentes se puede mencionar, que en las condiciones generales de la póliza de automóviles de ALLIANZ SEGUROS S.A., se encuentra incluida la cláusula sobre Salvamento, según la cual el asegurado participará proporcionalmente en la venta del salvamento neto, teniendo en cuenta el deducible y el infraseguro.

³ ALLIANZ SEGUROS S.A. Condiciones Generales de la póliza de Automóviles, pag. 35 y 36.

Hasta mayo de 2012, se presume, que hubo en el mercado de los seguros inaplicabilidad de la cláusula sobre comercialización de salvamento con base en el párrafo del Art. 447 A, de la Ley 599 de 2000 por el impedimento legal para la comercialización de autopartes. A consecuencia de la declaratoria de inexecutable del párrafo en mención, ocurrida el 12 de mayo de 2012, se facilita la comercialización de autopartes porque anula las posibles consecuencias penales en contra de las aseguradoras.

2.4 REVISIÓN DE BASES DE DATOS

Luego de revisar la base datos proquest, bajo el descriptor “salvamento en seguros”, no se encontró ningún archivo relacionado con el tema.

En lex Base al digitar el descriptor “salvamento en seguros”, bajo los ítems de normas, códigos, diario oficial, jurisprudencia y estatutos, no se encontraron registros al respecto.

En Legal trac se indagó por “comercialización salvamento seguros” y se encontró la sentencia C-365 del 16 de mayo 2012 de la Corte Constitucional Sala Plena. Magistrado ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Demanda de inconstitucionalidad contra el párrafo del artículo 447-A de la Ley 599 de 2000, adicionado por el artículo 27 de la Ley 1453 de 2011.

3. PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cuál es el alcance de la participación del asegurado en la venta del salvamento neto de Automóviles en Colombia?

4. JUSTIFICACION

Luego de revisar diferentes bases de datos y centros de documentación, se puede afirmar que el tema de la participación del asegurado en la comercialización del salvamento es un aspecto no explorado hasta el momento y sin regulación por parte del gobierno nacional. La idea inicial de desarrollarlo se originó en la materia de Contratación Estatal y de los Intermediarios dictada por la doctora Alma Rocío Ariza, ciclo II, segundo semestre de 2012, de la Especialización en Seguros y Seguridad Social de la Universidad de La Sabana, después de una discusión sobre el tema del Salvamento.

Igualmente éste trabajo de investigación pretende clarificar cuál es la participación del asegurado en lo referente al desembolso a su favor de la parte proporcional del salvamento neto en pérdidas totales, tanto en daños como en hurto, una vez la aseguradora lo comercializa. Se busca establecer qué está sucediendo actualmente. ¿Será porque no existe un procedimiento adecuado sobre el tema?, ¿Será que pasa mucho tiempo desde que el asegurado recibe la indemnización hasta que se comercializa el salvamento y se pierde el seguimiento sobre el reembolso a favor del asegurado?, ¿Será que el asegurado desconoce la existencia de esta cláusula en la parte correspondiente a la participación del asegurado en la comercialización del salvamento?

5. OBJETIVO GENERAL

Analizar la situación actual y presentar una propuesta para determinar el alcance de la cobertura de la Cláusula de Salvamento descrita en las Condiciones Generales de la Póliza de Automóviles, en relación a la participación del asegurado en la venta del salvamento y su reembolso.

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar la situación actual del ramo de Automóviles en lo relacionado con la producción de primas, siniestros y magnitud de los salvamentos de cara a su comercialización

Identificar las características del procedimiento que actualmente están aplicando Suramericana, Allianz Seguros y Liberty Seguros S.A. en Colombia sobre la venta del salvamento neto y el reembolso al asegurado en caso que este último tenga derecho a la participación.

Determinar el grado de aplicabilidad de la cláusula de salvamento con base en una investigación de mercados realizada a través de una encuesta aplicada a funcionarios e intermediarios de las aseguradoras líderes del ramo de Automóviles en Colombia.

7. METODOLOGÍA

Se trata de una investigación aplicada que describe los beneficios de la póliza de Automóviles, en lo referente a conocer el alcance de la cláusula sobre Salvamento en cada una de las Aseguradoras, en la parte correspondiente al reembolso al asegurado cuando se presenta la venta del salvamento neto, con el fin de mejorar la aplicación de ésta cláusula contenida en el condicionado de la póliza de seguros de Automóviles. Se pretende difundir suficientemente el procedimiento que utiliza cada Aseguradora para ello.

7.1 ANÁLISIS DE CASO

En el año 2001 se presentó una reclamación por el amparo de Pérdida Total por Hurto de una camioneta Mitsubishi Nativa en una de las Aseguradoras escogidas en la presente investigación. La Aseguradora atendió en forma efectiva el siniestro. Una vez el asegurado recibió el cheque de indemnización por valor de \$78.286.700 el vehículo hurtado fue recuperado por la Aseguradora. Sin embargo, no existe evidencia alguna de que el asegurado haya recibido participación por la comercialización del salvamento, conociendo de antemano que la póliza de seguro contemplaba un deducible del 10% mínimo 1 smmlv.

7.2 ANÁLISIS DE ENCUESTAS.

Se parte de un tamaño de población representativo de 200 profesionales especializados del Departamento de Indemnizaciones de Automóviles de las Aseguradoras Allianz, Suramericana y Liberty.

Se estableció un número de 49 encuestas a realizar, después de aplicar la fórmula estadística abajo descrita, con el fin de establecer el grado de aplicabilidad de la cláusula de Salvamento neto, según el siguiente cálculo:

$$n = \frac{NK^2PQ}{\delta^2 N - 1 + PQK^2} = 49$$

n= Número de encuestas.

N= Tamaño de la población = 200 personas especializadas del Departamento de Indemnizaciones de Automóviles, quienes realizan el análisis técnico de las reclamaciones de las tres aseguradoras líderes en el ramo (Sura, Allianz y Liberty) y funcionarios altamente calificados de los Corredores de Seguros.

K= Nivel de confianza= 95%

P = Proporción de éxitos= 0,6

Q = Proporción de fracasos (1-P) = 0,4

δ = Error máximo permitido = 12%

Lo anterior permite destacar que la encuesta se realiza a 13 funcionarios de cada una de las Aseguradoras y 10 profesionales de los Corredores de Seguros, para un total de 49 encuestas.

7.3 TABULACIÓN DE RESULTADOS

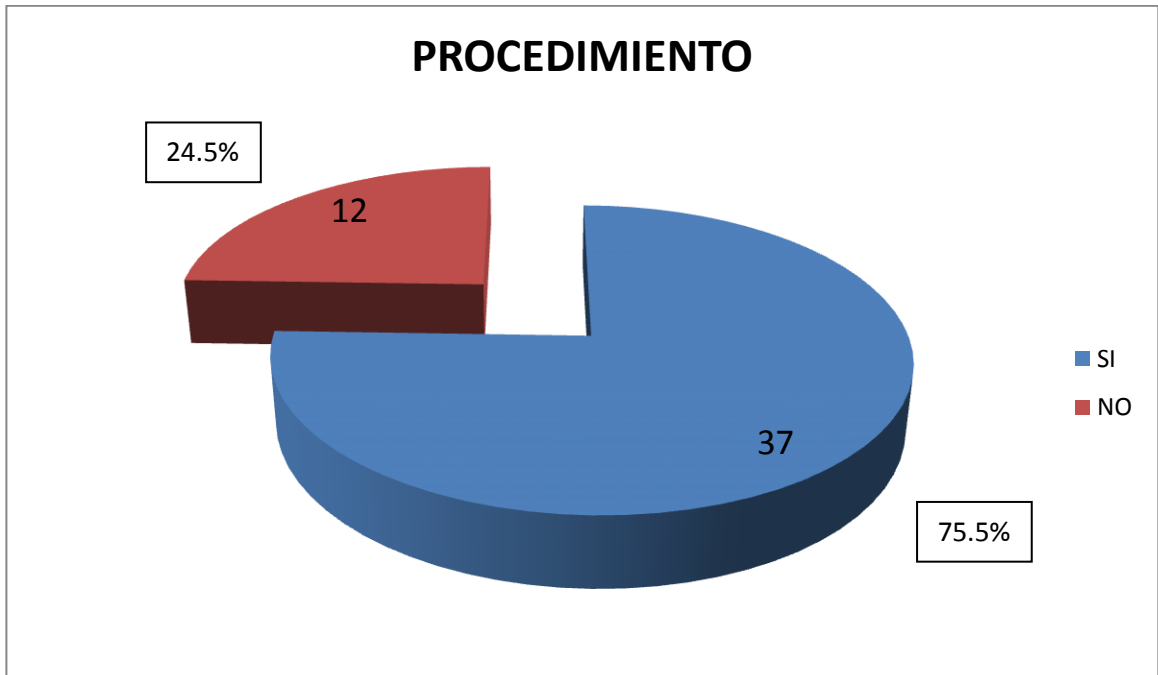
A continuación se describe cuantitativa y cualitativamente las respuestas emitidas por los 49 encuestados.

7.3.1 Procedimiento en la Aseguradora para comercializar el salvamento – pérdida total en automóviles

SI - 37 Encuestados -

NO - 12 Encuestados

De las 49 encuestas resueltas por funcionarios de Sura, Allianz y Liberty pertenecientes al ramo de Automóviles (producción y reclamos), un 75.5% de ellos respondió que **SÍ** sabe de la existencia del procedimiento para comercializar el salvamento neto como consecuencia de una pérdida total en el ramo de Automóviles al interior de las Aseguradoras; es decir, que éstas Compañías sí cuentan con el procedimiento arriba descrito. El 24.5% restante de los encuestados, ante la misma pregunta, respondió que **NO** sabe de la existencia del procedimiento.

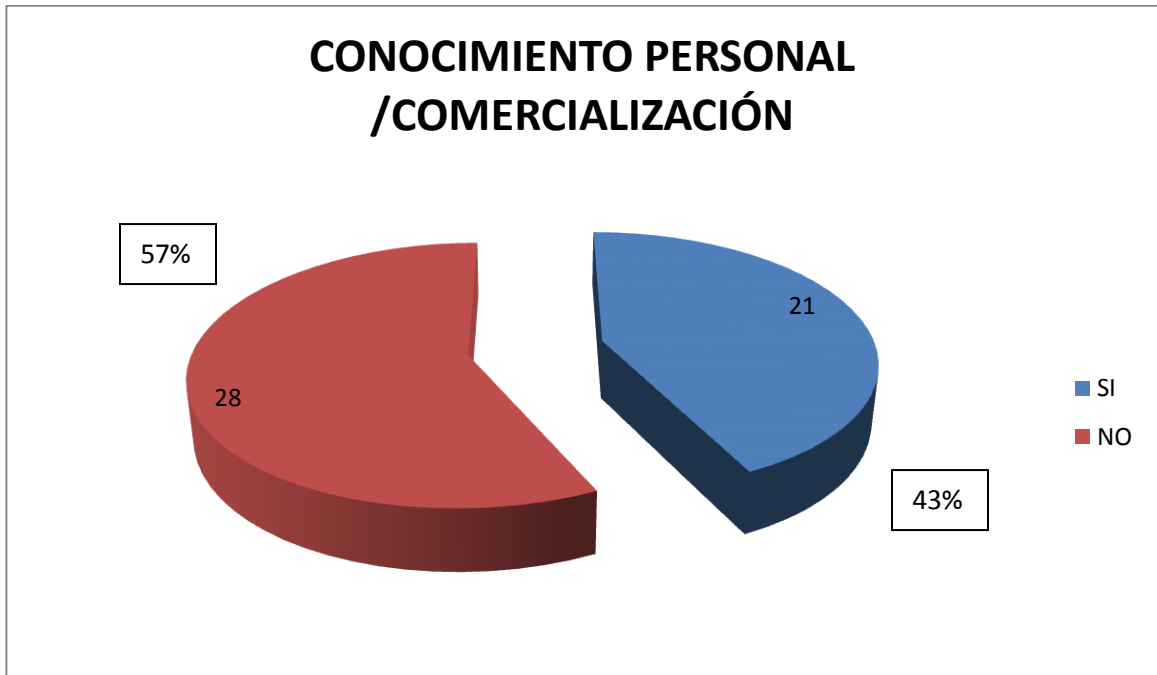


7.3.2 Conocimiento personal sobre la comercialización del salvamento

SI _21 Encuestados_

NO _28 Encuestados_

De los 49 encuestados 28 representado en un 57%, respondieron que no conocen el procedimiento sobre la comercialización del salvamento; mientras que 21 personas, equivalente a un 43% de los encuestados, señaló que conoce el procedimiento.

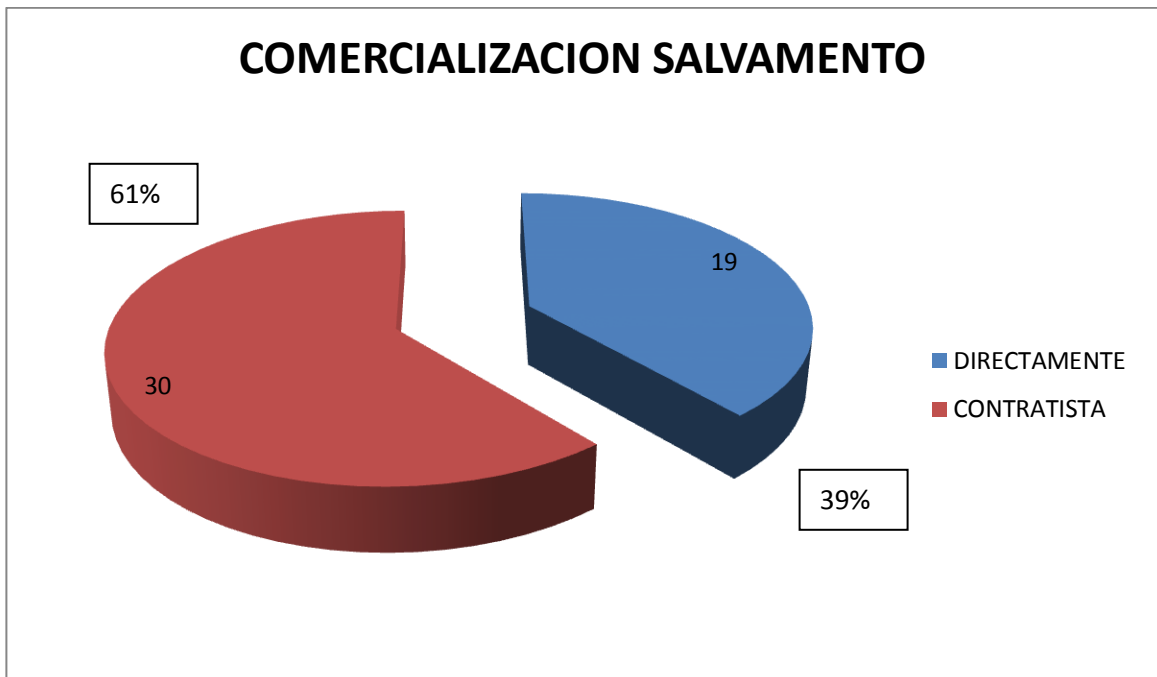


7.3.3. Comercialización directamente o a través de un contratista por parte de la aseguradora

DIRECTAMENTE _19 Encuestados_

A TRAVÉS DE UN CONTRATISTA – 30 Encuestados-

De los 49 encuestados 19 representado en un 39% respondieron que su Aseguradora comercializa directamente el salvamento, mientras que 30 es decir el 61% respondieron que a través de una plataforma de comercialización de salvamentos, respuesta que coincide con la realidad de éstas Aseguradoras, puesto que Allianz y Liberty lo hacen a través de la AUTOonline.com y Suramericana trabajan con SGS.



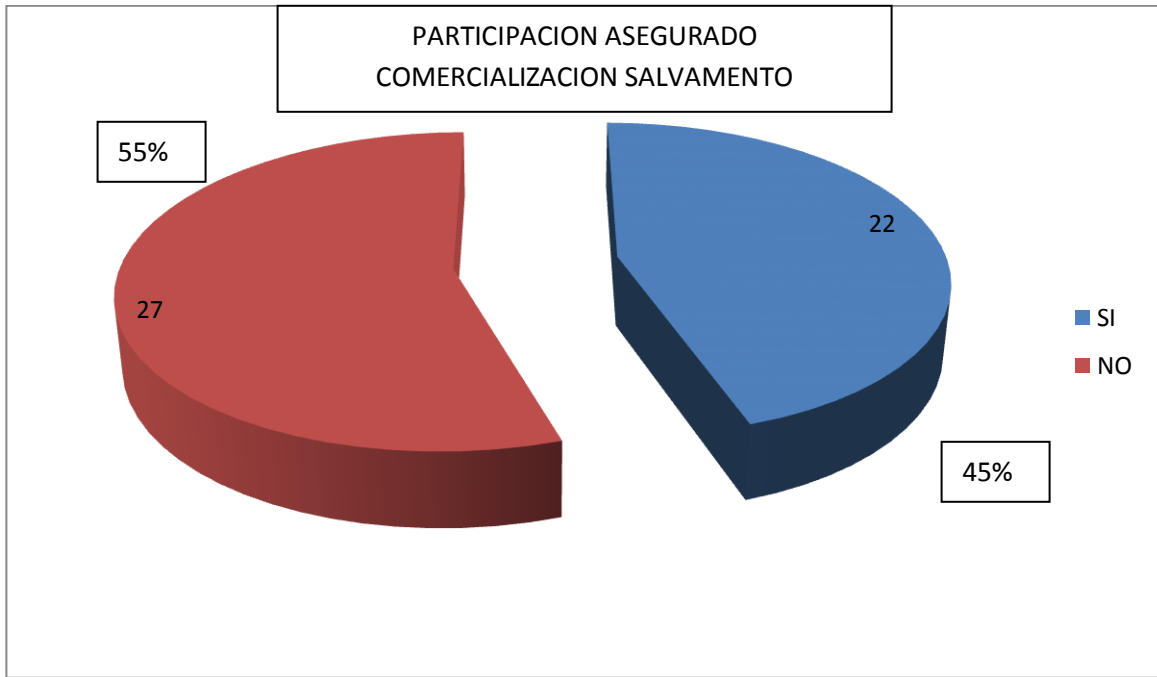
7.3.4 Algún asegurado ha recibido participación del resultado de la comercialización del salvamento?

SI 22 Encuestados

NO 27 Encuestados

De los 49 encuestados 22 respondieron que sí saben de Asegurados que han recibido participación del salvamento, lo que equivale a un 45% del total. Los 27 encuestados restantes señalaron que no saben de Asegurados que han recibido participación del salvamento, representando un 55% de las personas encuestadas.

Como se observa en la encuesta es mayor el porcentaje de respuestas negativas frente a la pregunta, lo que indica que pocos Asegurados en la actualidad están recibiendo su participación en la venta del salvamento; posibles razones: ignorancia del Asegurado, poca divulgación sobre la cláusula, falta de asesoría por parte de la Aseguradora y del Intermediario de Seguros, falta de seguimiento a través del tiempo por parte del intermediario de Seguros y de la misma Aseguradora sobre la participación al Asegurado de la venta del salvamento, una vez se efectúe la comercialización y el Asegurado tenga derecho a su porcentaje.

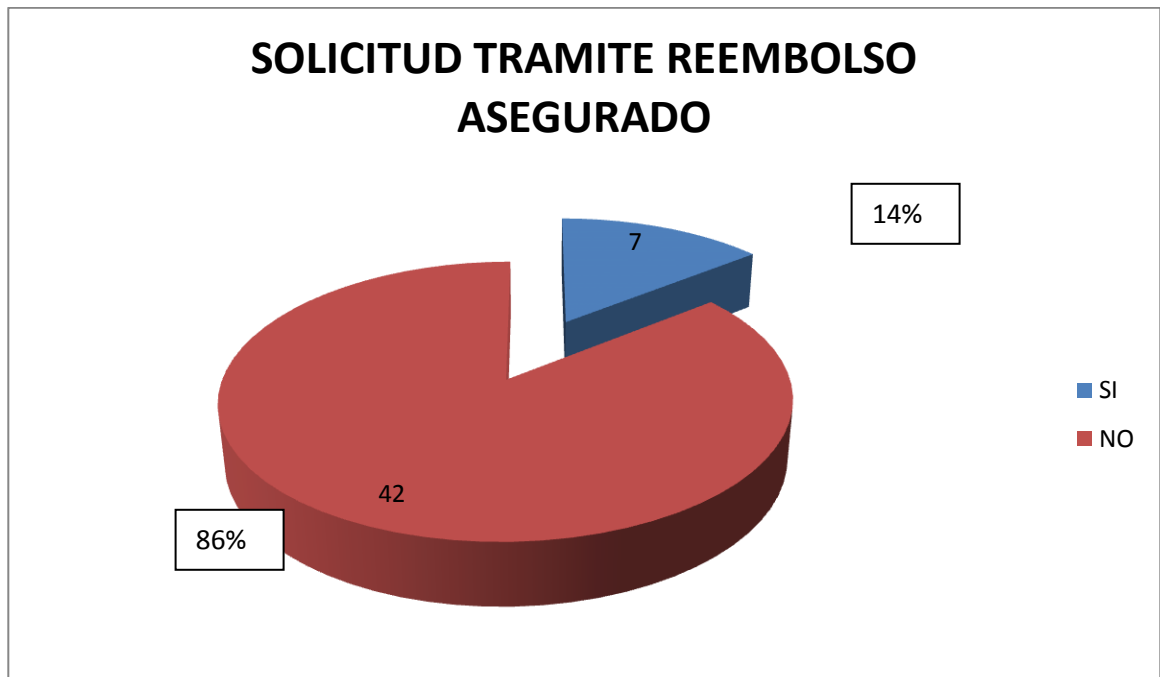


7.3.5 Alguna vez usted ha tramitado solicitud de reembolso al asegurado?

SI _7 Encuestados_

NO _42 Encuestados_

De los 49 encuestados, 42 marcaron que **no** han tramitado solicitud de reembolso al Asegurado por participación del salvamento, es decir el 86% de los encuestados y 7 representado en un 14% respondieron que **sí** han tramitado solicitud de reembolso al Asegurado, respuestas que confirman la pertinencia de la presente investigación con el fin de presentar una propuesta para determinar el alcance en la participación del asegurado en la venta del salvamento de Automóviles en Colombia, la cual está dirigida a divulgar los términos de la cláusula de salvamento incluyendo la participación del asegurado, labor que debe estar a cargo de los Intermediarios y de las Aseguradoras.

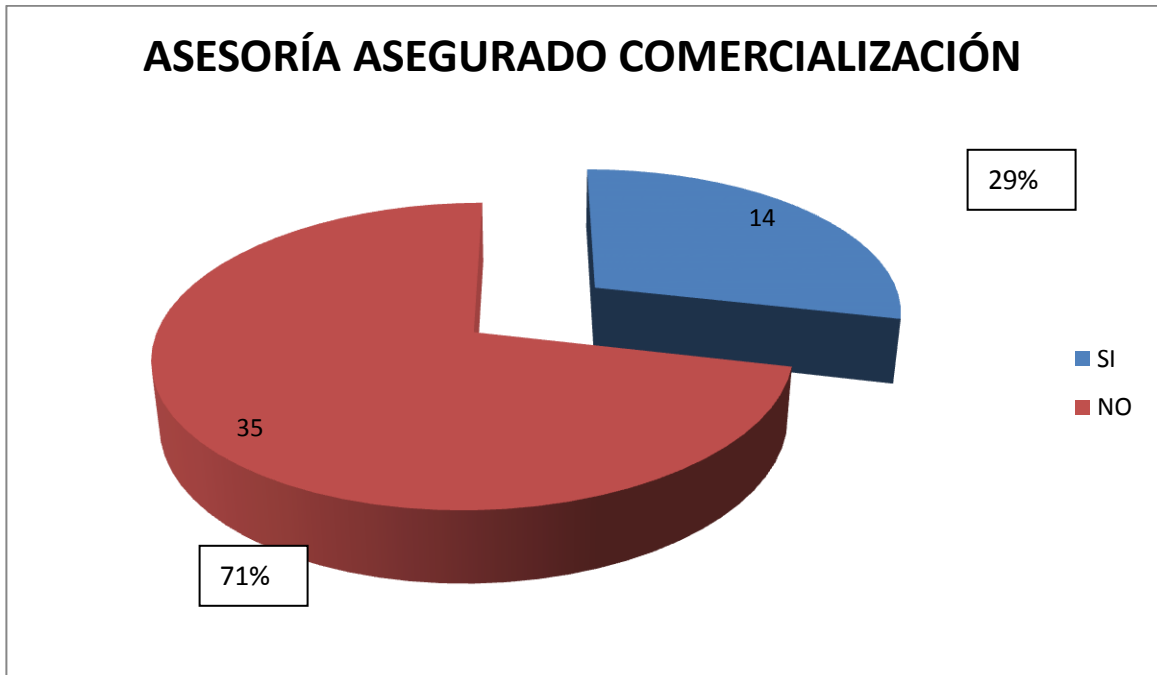


7.3.6 Ha asesorado a alguno de sus clientes para obtener participación en la comercialización del salvamento?

SI _14 Encuestados_

NO _35 Encuestados_

De los 49 Encuestados, 35 respondieron que **No** han asesorado a alguno de sus clientes para obtener participación en la comercialización del salvamento, lo que equivale a un 71% de los encuestados. El 29% restante representado en 14 encuestados respondieron que **Sí** han asesorado a alguno de sus clientes. Lo anterior indica que los intermediarios son los responsables en gran medida del desconocimiento del alcance de la cláusula de salvamento.

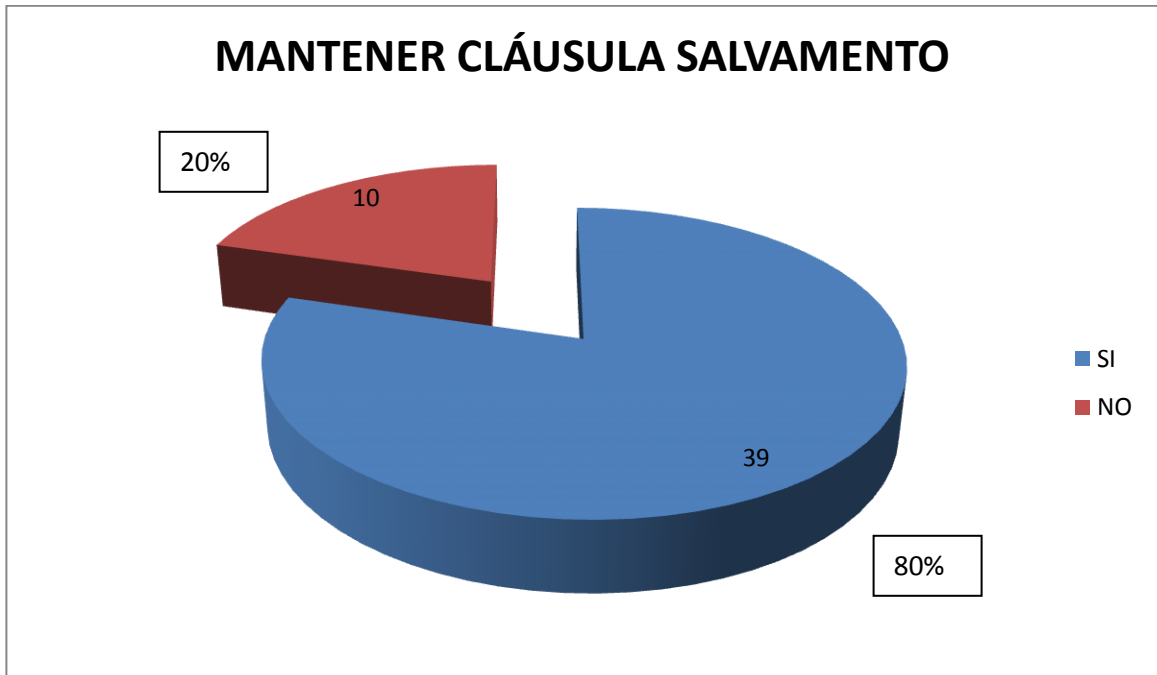


7.3.7 Considera usted que se debe mantener ésta cláusula sobre salvamento?

SI 39 Encuestados

NO 10 Encuestados

De los 49 encuestados 39 señalaron que se debe mantener la cláusula sobre salvamento en las condiciones generales de la póliza de automóviles, es decir el 80% de los encuestados y 10 indicaron que no se debe mantener la cláusula citada, es decir el 20% de los indagados.



7.3.8 Cuánto tiempo se toma la Aseguradora en responder al asegurado una vez entregue la solicitud de reembolso a consecuencia de la comercialización del salvamento?

8 días _10 Encuestados_

15 días _11 Encuestados_

30 días _16 Encuestados_

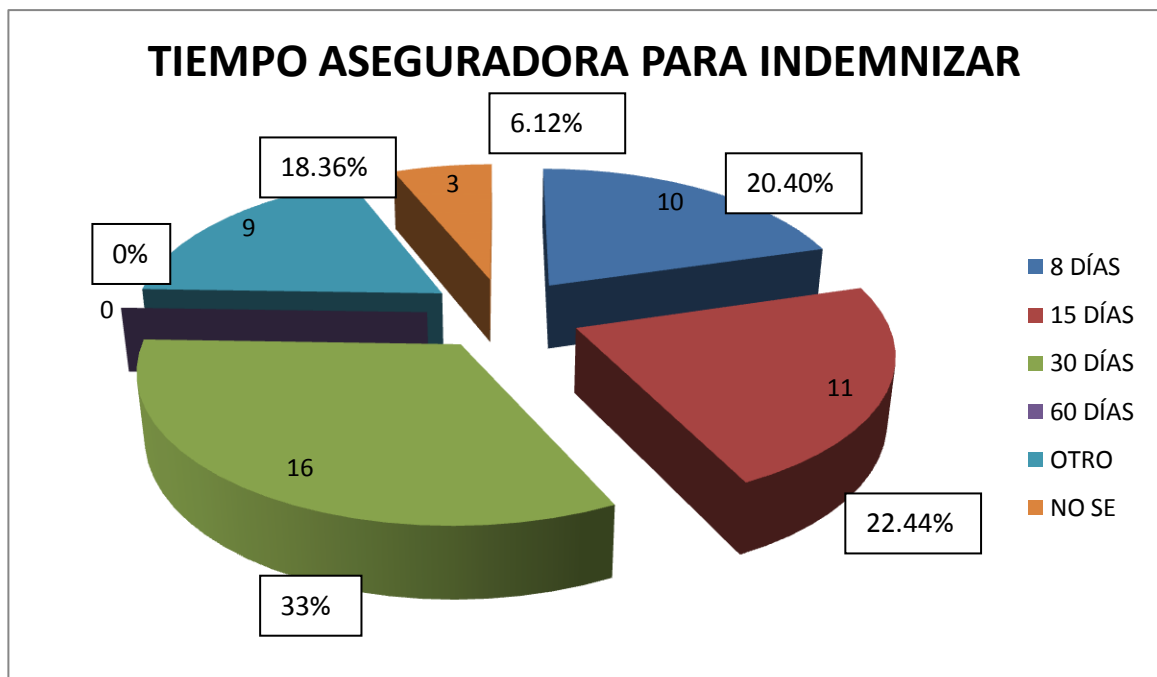
60 días _0 Encuestados_

Otro_9 Encuestados_

No sé -- 3 Encuestados—

De los 49 encuestados, 16 personas respondieron que el término para el reembolso de la participación en la comercialización del salvamento neto al Asegurado es de 30 días, lo que equivale a un 33% de los encuestados. Un 22% de los encuestados, 11 personas, escribieron que el tiempo para el mismo procedimiento es de 15 días. El 20% de los encuestados señaló la respuesta de los 8 días para la realización del mismo trámite. Llama la atención que el término para la transferencia del reembolso al Asegurado sea el mismo que está vigente

en la actualidad para el pago de la indemnización. (30 días).



8. MARCO DE REFERENCIA

Para una mayor comprensión de la presente investigación, sobre el ramo de automóviles en Colombia y la comercialización del salvamento que incluya la participación del asegurado en la misma, se presenta a continuación la estructuración de los marcos conceptual, teórico y legal.

8.1 MARCO CONCEPTUAL

- Deducible: suma a cargo del asegurado que se descuenta del valor de la pérdida, de acuerdo con los montos establecidos en la carátula de la póliza.

- **Ética:** Rama de la filosofía que trata del bien y del mal, de los derechos y de las obligaciones morales; los principios que rigen el comportamiento moral de una persona o grupo.
- **Ética en los servicios:** Son los principios de sentido moral que rigen el comportamiento dentro del mundo de los servicios.
- **Infraseguro:** Se entiende como el déficit de la suma asegurada frente al valor real del interés asegurable.
- **Póliza:** es el documento por medio del cual se perfecciona y prueba el contrato de seguro. Art. 1046 C.Co.
- **Primas Emitidas:** Es el costo del amparo otorgado por la aseguradora por cada póliza expedida.
- **Primas Devengadas:** Es el valor neto devengado por la aseguradora una vez deducidos los reaseguros y las reservas técnicas.
- **Salvamento neto:** Valor resultante de descontar del valor de venta del mismo, los gastos realizados por la Compañía, tales como los necesarios para la recuperación, mantenimiento, adaptación y comercialización de dicho salvamento.
- **Servucción:** Es el proceso de elaboración de un servicio, es decir, todos los elementos físicos y humanos que están detrás de la prestación de un buen servicio.
- **Sincrónico:** Se refiere a coincidencia en el tiempo o simultaneidad de hechos o fenómenos.
- **Siniestro:** Es la manifestación del riesgo asegurado; es un acontecimiento que origina daños concretos que se encuentran garantizados en la póliza hasta determinada cuantía, obligando a la Aseguradora a restituir, total o parcialmente, al Asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizado en el contrato del seguro. Es la realización del riesgo previsto en el contrato.
- **Siniestros Incurridos:** Es el monto total de los siniestros una vez deducida la parte del reaseguro e incluidas las reservas de siniestros.
- **Siniestros Pagados:** Es el valor neto de los siniestros pagados por las aseguradoras.

8.2 MARCO TEÓRICO

La investigación se centra en el análisis de la situación actual y en la propuesta para determinar el alcance de la participación del asegurado en la venta del salvamento neto de Automoviles en Colombia (para señalar algunas circunstancias que han afectado o afectan la aplicación de la cláusula de salvamento. Ellas son las siguientes:

- La existencia o no del procedimiento o instructivo en la Aseguradora para comercializar el salvamento, el cual incluye la participación del asegurado en la venta del mismo, así como la divulgación del procedimiento.
- El derecho del asegurado se limita al interpretar la cláusula de salvamento únicamente “en el evento de vender el salvamento por un valor superior a la suma indemnizada”,⁴ como lo conceptuó la Superintendencia Financiera de Colombia en el año 2002 frente a una consulta específica.

Con el fin de clarificar en la presente investigación, el concepto emitido por la Superintendencia Financiera del año 2002, se interpuso un derecho de petición de consulta sobre la vigencia del mismo; al respecto, la Superintendencia Financiera respondió: “los conceptos deben entenderse atendiendo el contexto dentro del cual fueron emitidos y las normas que para tal efecto se interpretan, Art. 28 Ley 1437, antes Art. 25 C.C.A. También expresó que en lo referente al procedimiento de venta de los salvamentos de las Compañías Aseguradoras, las normas que rigen el contrato de seguro contenidas en el Título V del libro IV del Código de Comercio, no regulan de manera específica dicho procedimiento. Finalmente, hace hincapié, que al no presentarse modificación en la normatividad sobre el asunto se mantiene vigente el concepto emitido desde el año 2002, tanto los procedimientos para realizar los salvamentos y posterior devolución de sumas de dinero a los asegurados en el evento de vender el salvamento por un valor superior a la suma indemnizada, son establecidos de manera autónoma por las aseguradoras, sin que ello implique un desconocimiento de los derechos de los asegurados o beneficiarios. Adicionalmente, se insiste que el anterior concepto se impartió conforme a la situación específica objeto de consulta en el 2002, sin que esto obste para que las aseguradoras deban resolver sus casos con base en este concepto.

⁴ SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Doctrinas y Conceptos 2002. Concepto 2002038406-1 de octubre de 2002, p.1.

- Al optar por asegurar los vehículos con base en el valor de la guía Fasecolda, se excluye el infraseguro como variable de liquidación de la participación del asegurado, porque prácticamente no aparece ésta figura en la liquidación de los siniestros de automóviles.

- Determinar si la comercialización de autopartes por parte de las aseguradoras estuvo frenada por lo estipulado en el parágrafo del Art. 447 A de la ley 599 de 2000 por la cual se expide el código penal. Parágrafo que fue declarado inexecutable mediante la sentencia C365 de mayo 16 de 2012 de la Corte Constitucional.

La parte demandada y que se declaró inexecutable por la Corte Constitucional es la siguiente:

“Artículo 27. *Adiciónese a la Ley 599 de 2000 el artículo 447 A, el cual quedará así:*

Artículo 447A. *Comercialización de autopartes hurtadas. Quien comercie con autopartes de vehículos automotores hurtadas incurrirá en la misma pena del artículo anterior.*

Parágrafo. *El que transfiera o utilice a cualquier título los documentos, licencias, números de identificación de los vehículos automotores declarados en pérdida total, incurrirá en la pena en prisión de cuatro (4) a doce (12) años y multa de seis punto sesenta y seis (6.66) a setecientos cincuenta (750) salarios mínimos legales mensuales vigentes.*

Determinar hasta qué punto es aplicable la cláusula de Salvamento en la parte correspondiente a la participación del asegurado en la venta del mismo al evidenciar que las aseguradoras están eliminando la aplicación de deducible para indemnizar las pérdidas totales en el ramo de automóviles. Actualmente Allianz Seguros S.A. está ofreciendo la póliza de automóviles, servicio particular, sin deducible; es decir, con cobertura del 100%.

8.2.1 Procedimiento que aplica Suramericana sobre la comercialización del salvamento neto y el reembolso al asegurado en Colombia

La Contraloría de la Aseguradora otorgó autorización para que el doctor Oswaldo Albarracín, Director de Salvamentos de Suramericana suministrara la información acerca del procedimiento sobre la comercialización de salvamentos que realiza la compañía de seguros. En diálogo con él se pudo establecer:

Suramerica sí cuenta con un procedimiento interno para la comercialización de salvamentos y participación al asegurado, siendo de carácter confidencial y de uso exclusivo para los funcionarios de la aseguradora.

Se cuenta con una Bodega Central de vehículos ubicada en el municipio de Guarne, Antioquia, muy cerca de Medellín. Allí llegan los salvamentos remitidos por los diferentes talleres vinculados a Suramericana desde Bogotá, Cali, Pereira, Bucaramanga, la Costa Atlántica y demás regiones del país.

La comercialización del salvamento se puede presentar cuando se configura la Pérdida Total por Daños ó la Pérdida Total por Hurto de los vehículos asegurados.

Existen tres (3) posibilidades de venta del salvamento:

- A los empleados. Incluye los funcionarios directos de la compañía y sus familiares, los agentes naturales, las agencias de seguros y los Corredores de Seguros. Los vehículos adquiridos por empleados a través de este procedimiento son automóviles de servicio particular.
- Al asegurado. Tiene la opción de quedarse con el salvamento en el momento que se presenta la indemnización.
- Al público. Se denominan salvamenteros. La Aseguradora ya tiene referencia de ellos. Los rodantes adquiridos por salvamenteros son los denominados vehículos pesados.

Por lo anterior, se evidencia que Suramericana cumple una labor social en beneficio de sus empleados al destinar los salvamentos en forma prioritaria a las personas directa o indirectamente allegadas a la compañía de seguros.

Suramericana maneja un aplicativo denominado Sistema General de Salvamentos SGS, en el cual se lleva un control de todos los salvamentos para comercializar.

En la Intranet de la compañía el empleado ingresa al aplicativo mediante un password y una contraseña, diligencia el formato, visualiza los vehículos que están ofertados a través de fotografías, o si es el caso, el empleado visita la Bodega Central en Guarne para ver personalmente el rodante. Cada ocho (8) días, los días martes, se ofertan los vehículos a través del aplicativo SGS.

El valor base se determina entre un 35% y 40% del valor comercial del vehículo establecido en la tabla guía de Fasecolda. Para constituir el valor base del salvamento que se colgará en el aplicativo SGS, se tienen en cuenta las siguientes variables:

- Si es viable o no la reparación del vehículo.
- Si los repuestos sí se consiguen en el comercio.
- Se tiene en cuenta el modelo del vehículo.
- Se tiene en cuenta el valor total de la reparación del vehículo (mano de obra y repuestos) para entregarlo en buen estado de funcionamiento.

El Comité de Asignaciones de Salvamentos de la compañía de seguros, entrega el vehículo al empleado que haya presentado la mayor oferta.

Se destaca que la comercialización del salvamento no es totalmente abierta, sino que se realiza a través de un aplicativo que garantiza que los oferentes son conocidos por la aseguradora.

Para los salvamenteros no se tiene la plataforma directa como con los empleados. Se realiza con aquellos a través de un e-mail que presenta las ofertas directas en las oficinas de la Aseguradora con base en un formato determinado, en forma manual y con personas conocidas. Se realiza el registro de la oferta en forma manual y se alimenta el aplicativo SGS.

La rotación o tiempo de entrada y salida de los salvamentos en la Bodega Central se ha demorado por el RUNT, el cual retrasa el trámite de traspaso de la propiedad de los vehículos a favor de la aseguradora y del comprador del salvamento así como la cancelación de matrícula por requerimientos.

Mientras el tiempo invertido en el proceso de indemnización una vez se presentan por parte del Asegurado a la Aseguradora todos los documentos para formalizar el reclamo es de 30 días, el tiempo invertido para la venta del salvamento en Suramericana es de 15 a 20 días.

La participación del asegurado en la comercialización del salvamento, se presenta cuando:

- Se realiza la venta del salvamento por parte de la Aseguradora.
- Se ha pactado en la póliza un deducible a cargo del asegurado.

Se descuentan los gastos en que incurrió la Aseguradora para vender el salvamento.

Se realiza un contacto vía e-mail con el asegurado para informarle sobre el monto de participación a que tiene derecho por la venta del salvamento. Suramericana ya adquirió el compromiso con el Asegurado a través del Condicionado de la póliza de Automóviles.

El tiempo que invierte la Aseguradora para efectuar la transferencia o desembolso a favor del Asegurado es de ocho (8) días.

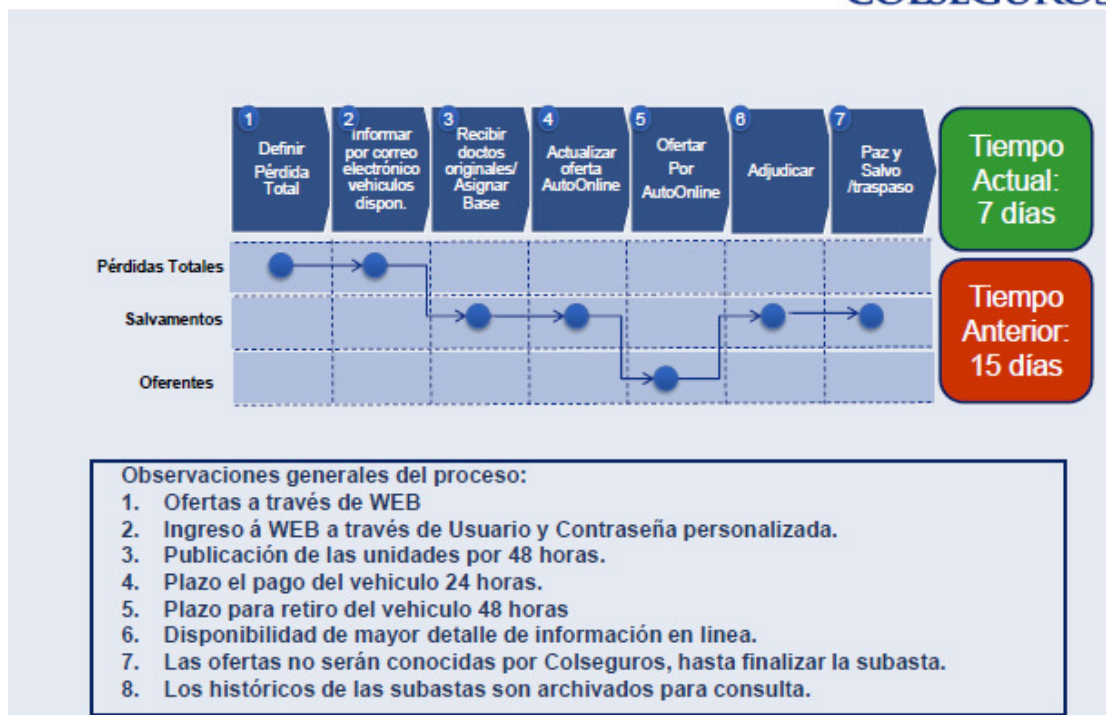
8.2.2 Procedimiento que aplica Allianz sobre la comercialización del salvamento neto y el reembolso al asegurado en Colombia

Desde hace dos años Allianz viene desarrollando un nuevo procedimiento para la comercialización de salvamentos, fundamentado en el convenio suscrito con la plataforma internacional AUTOonline.com. A continuación se reseña el flujo del proceso: Como lo muestra el Cuadro 2, el tiempo estimado para obtener la venta del salvamento, se reduce a la mitad (de 15 a 7 días). Sin embargo, llama la atención que el proceso no contempla la participación del Asegurado en la venta del salvamento.

CUADRO 2

Flujo de Proceso

COLSEGUROS



*Fuente: ALLIANZ SEGUROS S.A. Nuevo Modelo Operativo para la comercialización de salvamentos. Enero de 2011.

Luego de la aplicación del nuevo modelo operativo de Allianz Seguros S.A. para la comercialización del salvamento, la misma Entidad concluye que:

- Aumento del valor del ingreso por venta de Salvamentos.
- Transparencia en el proceso de comercialización y adjudicación.
- Mayor participación de los oferentes.
- Pérdida Total por Hurto: Mejor valor base.
- Optimización de recursos en Bodega

Producto de una entrevista con la doctora Sandra Hernández, Directora del

Departamento de Salvamentos y el doctor José Luis Bejarano de la Vicepresidencia de Indemnizaciones de la Aseguradora Allianz Seguros S.A. se logró extraer la siguiente información:

8.2.2.1 Pérdida total por daños

- Reporte del siniestro;
- Asignación del taller autorizado;
- Diagnóstico de la pérdida total;
- Entrega del salvamento a Colserauto;
- Colserauto otorga el valor del salvamento mediante avalúo;
- Colserauto entrega el salvamento a la Compañía (Bodega);
- La Compañía aspira a obtener el 30% del valor comercial del vehículo;
- La Dirección de Salvamentos y el Gerente Nacional de Indemnizaciones definen el precio final para la venta del salvamento;
- El vehículo lo comercializa el contratista a través de una subasta por mayor oferta;
- La Compañía le participa al Asegurado la comercialización del salvamento.

8.2.2.2 Pérdida total por hurto

- La Aseguradora contrata abogados investigadores, quienes ubican el vehículo;
- La Aseguradora contrata un proveedor el cual posee una página web donde participan empleados, firmas salvamenteras autorizadas por la Compañía y altas Directivas de algunos Corredores de Seguros;
- La opción de compra en hurto de recuperados la tiene, en su orden:
 - * El Asegurado;
 - * Los empleados de la Compañía;

* Los Corredores de Seguros y

* Los Salvamenteros.

- La Compañía aspira a obtener el 40% del valor comercial del vehículo;

- La Dirección de Salvamentos y el Gerente Nacional de indemnizaciones definen el precio final para la venta del salvamento.

8.2.3 Procedimiento que aplica Liberty Seguros sobre la comercialización del salvamento neto y el reembolso al asegurado en Colombia

Se realizó entrevista con el doctor Carlos Andrés Mejía Arias, Director Nacional de Salvamentos de Liberty Seguros S.A. con el fin de conocer el procedimiento que realiza la aseguradora tanto en Pérdida Total por Daños como en Pérdida Total por Hurto.

8.2.3.1 Pérdida Total por daños en Liberty Seguros S.A.

- Se configura la pérdida total por daños cuando el valor de la reparación del vehículo, más el Iva, sea mayor al 75% del valor asegurado del vehículo. (No se incluye el valor de los accesorios del rodante).

- Se realiza el traspaso de la propiedad del vehículo a nombre de la Aseguradora, con lo cual ya se puede comercializar el salvamento.

- La aseguradora saca en la primera semana de cada mes un listado de salvamentos disponibles para la venta.

- Se le asigna a cada salvamento un valor comercial para la venta que es un promedio entre el valor de la guía Fasecolda y el valor de la revista Motor.

- Para establecer el valor base a cada salvamento para la venta se aplica el 36% del valor comercial establecido en el párrafo anterior. Este es el valor que sale en el listado para venta.

Liberty Seguros S.A. está utilizando la página web de AUTOonline.co a manera de oferta cerrada a diferencia de otras aseguradoras, cuyo manejo de la página es más abierto. Se le asigna un nombre de usuario y clave a personas previamente

autorizadas con el fin de limitar el número de intervinientes en el proceso por seguridad. La persona que haga una mejor oferta es a quien se le asigna el salvamento, teniendo en cuenta una escala de prioridades para entregarlo:

- El empleado de la compañía de seguros tiene la primera opción.
- El intermediario de seguros tiene la segunda opción.
- El proveedor de la aseguradora tiene la tercera opción para adquirir el salvamento.

De todas formas, nunca se puede ofertar por debajo del 36% establecido como valor base del salvamento. Ahora bien, el empleado de la compañía tiene prelación.

-Una vez es adjudicado el salvamento, el empleado que lo recibe tiene como obligación tenerlo bajo su propiedad como mínimo un (1) año y repararlo en un término no superior a tres (3) meses a partir de la fecha de la adjudicación. El comprador tiene que llevar el vehículo a inspección a un sitio autorizado por la compañía.

8.2.3.2 Pérdida Total por Hurto en Liberty

- La aseguradora le solicita al asegurado el traspaso a favor de la Aseguradora y la cancelación de la matrícula para efectuar la indemnización por Pérdida Total por Hurto.

- Se designa un grupo de abogados investigadores y recuperadores del vehículo hurtado.

- Una vez recuperado el vehículo, se hace un avalúo sobre la reparación. Se revisa si están alterados los sistemas de identificación. Para establecer el valor base del salvamento, se toma un valor promedio, al igual que en pérdida total por daños, entre el valor comercial determinado en la guía Fasecolda y el valor de la revista Motor y se aplican varios deméritos: El primero es el correspondiente al monto utilizado para tener el vehículo en óptimas condiciones de funcionamiento. El segundo es del 20% por tener sus mecanismos de identificación originales o del 30% si el vehículo tiene regrabado el motor o presenta modificado cualquier otro sistema de identificación. Al final, después de descontar los deméritos se establece el valor base del salvamento.

- Al rematricular el vehículo ante el Tránsito, el rodante se incluye en el listado de salvamentos que mensualmente se difunde a través de AUTOonline.com con su valor base.
- Una vez se asigna el salvamento por parte del Comité de Asignaciones de la Aseguradora, conformado por la Dirección Nacional de Salvamentos, la Oficina Jurídica y el Depto. de Indemnizaciones de la aseguradora, con el comprador de éste se programan dos citas: una cita en la bodega de salvamentos para la entrega del vehículo y otra cita en la oficina principal de Liberty para la entrega de los documentos.
- Se realiza el traspaso de la propiedad del vehículo de Liberty a favor del comprador del salvamento. Estos gastos son asumidos 50% por parte de Liberty y 50% a cargo del comprador del salvamento.
- Tan pronto se tenga la liquidación final de ingresos y gastos presentados por la comercialización del salvamento, la aseguradora liquida la participación a favor del asegurado, girándole el valor que corresponde al porcentaje del deducible pactado en la póliza de seguro, sobre el valor total de ingresos y gastos generados en la comercialización del salvamento. Al valor de la venta del salvamento se descuentan gastos como honorarios de traspaso, parqueo, traslado el vehículo, etc. Finalmente, se aplica sobre el valor neto el porcentaje del deducible, el cual se gira como participación definitiva al asegurado. Es decir, el asegurado sólo participa sobre el vehículo que se comercializa.
- La participación al asegurado la gira la Aseguradora dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la liquidación final sobre el valor neto establecido por la comercialización del salvamento.
- Liberty Seguros S.A. sí cuenta con un procedimiento interno escrito para la comercialización del salvamento, pero éste es únicamente de conocimiento exclusivo para los funcionarios de la compañía de seguros, según lo expresó el doctor Carlos Andrés Mejía Arias, Director Nacional de Salvamentos de la Aseguradora.

8.2.4 La Ética en el marketing de servicios y su relación con los seguros

Dado que la ética en términos del filósofo y educador Carlos Cardona, es inherente al actuar humano como la humedad al agua, resulta un imperativo

categorico para la presente investigación hablar de la ética en los negocios, es decir de las normas y los principios morales que rigen el comportamiento en el campo de la comercialización de pólizas de seguros de Automóviles.

Como se sabe el fin de una empresa es la producción de riqueza, es decir la generación de utilidades, el tema que ocupa entonces a la ética en la empresa es el cómo obtiene sus utilidades, es necesario que exista equilibrio entre el afán de obtener utilidades y los que es bueno para las personas y la sociedad.

Ahora bien, tratándose del marketing de servicios, la posibilidad de que se presenten conductas sin ética es de alta probabilidad por cuanto el cliente se enfrenta a las dimensiones de la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad en la prestación de servicios. La intangibilidad por ejemplo complica la capacidad del consumidor para evaluar objetivamente la calidad del servicio recibido; la heterogeneidad complica la posibilidad de controlar la estandarización y la calidad y la inseparabilidad coloca de presente el aspecto humano que entraña la prestación del servicio.

En concreto establece Hoffman Douglas y Otro que la “vulnerabilidad del consumidor ante un comportamiento contrario a la ética en el sector de los servicios se podría atribuir a diversas fuentes, entre ellas:

- Los servicios se caracterizan por tener pocos atributos para la búsqueda;
- Los servicios muchas veces son especializados y técnicos;
- En algunos servicios, transcurre un lapso considerable entre el desempeño y la evaluación;
- Muchos servicios son vendidos sin garantías ni compromisos.
- Los servicios suelen ser vendidos por personal fuera de las instalaciones de la compañía.
- Las variaciones en el desempeño del servicio son relativamente aceptables.
- Los sistema de premios suelen estar basados en los resultados, en lugar de estarlo en los comportamientos.”⁵

⁵ HOFFMAN Douglas y BATESON John E. Fundamentos de Marketing de Servicios, Editorial Prentice Hall o Pearson. P.109

De las fuentes señaladas por el autor que pueden originar un comportamiento contrario a la ética, se retoman dos que se considera se aplican en el campo de la comercialización de seguros, a saber:

“Los *servicios presentan pocos atributos para la búsqueda*”, los consumidores deben basar su decisión de compra en la información que les proporciona el prestador de servicios, en el caso concreto de la investigación, sería el intermediario de seguros. También es igualmente recurrente que la comercialización de seguros de automóviles se haga fuera de las oficinas de las Compañías Aseguradoras, es decir que el cliente se encuentra frente a un “*servicio ofrecido fuera de las instalaciones de las compañía*”, afirma al respecto Hoffman D. y Otro: “muchas compañías prestan sus servicios fuera de sus instalaciones. Al hacerlo, extienden las fronteras de su empresa más allá de las oficinas centrales. Considerando la distancia que existe entre la oficina matriz y el personal que trabaja fuera de las instalaciones de la compañía es frecuente que éstos, en concreto no estén sujetos a una supervisión directa y por lo tanto podrían actuar en forma distinta a los objetivos de la organización. Por ello, es más probable que puedan caer en un comportamiento poco ético, sin sufrir repercusiones por parte de la alta gerencia”; ⁶al respecto, es necesario rescatar del intermediario que a él le interesa tanto como a la Aseguradora hacer que su cliente se sienta atendido en su necesidad.

La presente investigación se orienta éticamente desde la deontología, la práctica de la comercialización del salvamento y la participación del asegurado en la misma. **La deontología** se fija en los derechos y las intenciones del individuo que están ligados a un comportamiento concreto. Se piensa que los derechos de las personas deben prevalecer sobre el bien general de la sociedad y establecen que hay cosas que las personas jamás deberían hacer, independientemente de las consecuencias. Los partidarios del tema también afirman que las normas morales son eternas, no cambian con el transcurso del tiempo, porque están basados en un imperativo categórico. En pocas palabras si a usted no le preocupa hacer algo a la vista de todo el mundo y si su lógica para actuar de cierta manera pudiera ser un principio universal que rige el comportamiento, entonces lo que haga será ético.

⁶ Ibid. Pag. 115

8.2.5 Antecedentes de siniestralidad en el ramo de Automóviles

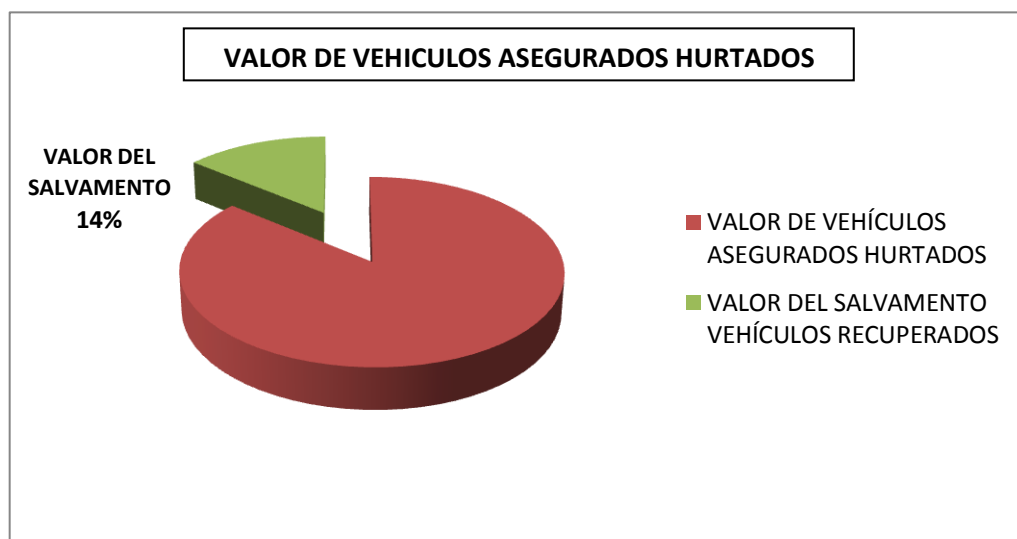
El análisis de la situación actual muestra que el porcentaje del salvamento frente al valor de los vehículos asegurados hurtados por concepto de recuperación de rodantes para el periodo 2009 a 2012 asciende a un 14% en promedio, como lo evidencian el cuadro 3 y su gráfico correspondiente, descritos a continuación:

CUADRO 3
RAMO DE AUTOMÓVILES
VALOR DE VEHÍCULOS ASEGURADOS Y RECUPERADOS

AÑO	VALOR DE VEHÍCULOS ASEGURADOS HURTADOS	VALOR DEL SALVAMENTO VEHÍCULOS RECUPERADOS	PORCENTAJE DE RECUPERACIÓN POR VALOR
2009	154,527,933	25,085,562	0.162
2010	155,154,676	23,810,209	0.153
2011	155,659,511	22,590,493	0.145
2012	135,690,714	17,736,636	0.131

*Fuente: Fasecolda. www.fasecolda.gov.co

Valores en miles de pesos.



El porcentaje del 14% permite afirmar que el valor del salvamento correspondiente a vehículos recuperados presenta un porcentaje bajo frente al monto total de los vehículos asegurados hurtados durante el periodo analizado (2009-2012).

8.3 MARCO LEGAL

La presente investigación se enmarca legalmente dentro de la Constitución Política Nacional, Artículo. 335. *Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.*

Igualmente, en el Capítulo III, De Las Leyes, Artículo 150, se establece que “corresponde al Congreso hacer las leyes. Por medio de ellas ejerce las siguientes funciones:

...
19. *Dictar las normas generales, y señalar en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno para los siguientes efectos:*

...
d) *Regular las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”...*

Dado que la participación del Asegurado en la comercialización del salvamento es una cláusula consignada en el Contrato de Seguros, el marco normativo de este estudio se ve regulado por el Capítulo V Del Contrato de Seguros, previsto en el Decreto 0410 de 1971- Código de Comercio, Artículos relacionados, a saber:

Artículo 1036. “El seguro es un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva”.

Artículo 1037. Partes del contrato de Seguro. Son partes del contrato de seguro:

- 1) El asegurador, o sea la persona jurídica que asume los riesgos, debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos, y*
- 2) El tomador, o sea la persona que, obrando por cuenta propia o ajena, traslada los riesgos.*

Artículo 1045. Elementos esenciales. Son elementos esenciales del contrato de seguro:

- 1) El interés asegurable;*
- 2) El riesgo asegurable;*
- 3) La prima o precio del seguro, y*
- 4) La obligación condicional del asegurador.*

En defecto de cualquiera de estos elementos, el contrato de seguro no producirá efecto alguno.

Artículo 1047. Condiciones de la Póliza. La póliza de seguro debe expresar además de las condiciones generales del contrato:

- 1) La razón o denominación social del asegurador;*
- 2) El nombre del tomador;*
- 3) Los nombres del asegurado y del beneficiario o la forma de identificarlos, si fueren distintos del tomador;*
- 4) La calidad en que actúe el tomador del seguro;*
- 5) La identificación precisa de la cosa o persona con respecto a las cuales se contrata el seguro;*
- 6) La vigencia del contrato, con indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento, o el modo de determinar unas y otras;*
- 7) La suma aseguradora o el modo de precizarla;*
- 8) La prima o el modo de calcularla y la forma de su pago;*
- 9) Los riesgos que el asegurador toma su cargo;*
- 10) La fecha en que se extiende y la firma del asegurador, y*
- 11) Las demás condiciones particulares que acuerden los contratantes.*

Parágrafo. En los casos en que no aparezca expresamente acordadas, se tendrán como condiciones del contrato aquellas de la póliza o anexo que el asegurador haya depositado en la Superintendencia Bancaria para el mismo ramo, amparo, modalidad del contrato y tipo de riesgo.

Artículo 1074. Obligación de evitar la extensión y propagación del siniestro. Ocurrido el siniestro, el asegurado estará obligado a evitar su extensión y propagación, y a proveer al salvamento de las cosas aseguradas.

El asegurador se hará cargo, dentro de las normas que regulan el importe de la indemnización, de los gastos razonables en que incurra el asegurado en cumplimiento de tales obligaciones.

Artículo 1088. Carácter indemnizatorio del Seguro. Respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento. La indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero éste deberá ser objeto de un acuerdo expreso”.

Finalmente se referencia la Sentencia C- 365 del 16 de mayo de 2012 de la Corte Constitucional, Sala Plena. M.P. Pretelt Chaljub Jorge Ignacio, a través de la cual se resolvió la demanda de inconstitucionalidad contra el parágrafo del artículo 447-A de la Ley 599 de 2000, adicionado por el artículo 27 de la Ley 1453 de 2011.

El texto de los apartes demandados es el siguiente (se subraya lo acusado):

“Artículo 27. Adiciónese a la Ley 599 de 2000 el artículo 447 A, el cual quedará así:

Artículo 447A. Comercialización de autopartes hurtadas. Quien comercie con autopartes de vehículos automotores hurtadas incurrirá en la misma pena del artículo anterior.

Parágrafo. *El que transfiera o utilice a cualquier título los documentos, licencias, números de identificación de los vehículos automotores declarados en pérdida total, incurrirá en la pena en prisión de cuatro (4) a doce (12) años y multa de seis punto sesenta y seis (6.66) a setecientos cincuenta (750) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”*

En la Sentencia se señalan los conceptos emitidos por la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales (DIAN), el Ministerio de Transporte, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Ministerio de Justicia y del Derecho solicitando a la Corte Constitución se declare la exequibilidad de la norma demanda, por su parte el Ministerio Público le manifestó a la Corte que se declarara inhibida sobre la exequibilidad del parágrafo del artículo 447-A de la Ley 599 de 2000.

La Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA a través de su apoderado solicita a la Corte Constitucional que declare la inexecuibilidad de la norma acusada, basándose en los siguientes argumentos:

“1.3.5.2 la prohibición de comercializar salvamentos de vehículos declarados en pérdida total por parte de las compañías de seguros, no constituye un medio razonable y proporcionado para evitar la comercialización de autopartes hurtadas, que seguramente es el propósito perseguido por el legislador con la consagración del parágrafo, por cuanto la desplegada por las aseguradoras no encaja dentro de esos postulados.

1.3.5.3. Señala que con fundamento en lo anterior, la limitación a la libertad de empresa de las entidades aseguradoras que podría derivarse del parágrafo del artículo 27 de la Ley 1453 de 2011, no cumple con los parámetros fijados por la Corte Constitucional en lo referente a la limitación al derecho consagrado en el artículo 333 de la Constitución, razón por la cual debe declararse inexecutable.

1.3.5.4. Indica que Colombia no cuenta con una estructura legal ni física adecuada para el proceso de desintegración de los vehículos. Resalta que la situación sería caótica si el número de vehículos a ser desintegrados se incrementara como podría suceder en caso de no poder comercializar las actuales pérdidas totales por daños.

1.3.5.5. Aduce que la norma demandada impondría a los ciudadanos una serie de cargas que seguramente fueron inadvertidas en la redacción de la misma,

tales como “costos de separación, recogida, transporte, almacenamiento y acondicionamiento del residuo antes de su tratamiento y procesado etc.”, lo que sería una razón más para declarar la inexecutable de la norma.

1.3.5.6. *Añade que la declaratoria de inexecutable de la norma demandada, estaría dando solución a un problema de desigualdad material que ha creado esta disposición, en el entendido que, tanto aquél cuyo vehículo está asegurado, como el particular cuyo vehículo no está amparado por una póliza, que pretendan transferir su derecho de propiedad sobre vehículo, no se encuentran en igualdad de condiciones. En efecto, mientras uno puede transferir libremente su derecho de propiedad, el otro debe permanecer con la zozobra de ser investigado penalmente como consecuencia de dicha enajenación, conforme a lo estipulado en el parágrafo demandado.*

1.3.5.7. *Finaliza su intervención, señalando que la política criminal del Estado encaminada a sancionar la comercialización de autopartes hurtadas es justificada, pero no resulta razonable ni proporcionado que para cumplir con ese cometido el Estado limite el desarrollo de una actividad que no tiene por objeto la comercialización de autopartes hurtadas, sino por el contrario bienes cuya tenencia se obtiene de conformidad con los mandatos del ordenamiento jurídico, es decir, de manera absolutamente lícita.”*

La Corte Constitucional por su parte analiza la norma demandada y establece:

“3.4.1. La enajenación de salvamentos en el contrato de seguros

Una de las obligaciones del asegurado en el contrato de seguros es el deber de salvamento, consistente en la obligación de aminorar las consecuencias del siniestro. En Colombia, el deber de salvamento se encuentra contemplado en el artículo 1074 del Código de Comercio, de acuerdo con el cual: “Ocurrido el siniestro, el asegurado estará obligado a evitar su extensión y propagación, y a proveer al salvamento de las cosas aseguradas”.

Sobre el salvamento la doctrina ha señalado que “se inscribe en el deber recíproco de colaboración o cooperación de las partes de la relación sustancial, en el caso para evitar el daño o disminuir sus consecuencias”. La importancia de esta figura es resaltada por la doctrina de la siguiente manera:

“De no existir esta carga –agrega-, ningún asegurador querría afrontar el riesgo si el asegurado no asumiera el deber consistente en hacer cuanto pudiera por atenuar los daños

del siniestro. Las previsiones sobre las que se calculó la tarifa de las primas, quedarían desmentidas y al arbitrio del asegurado, si pudiera él inejecutar la carga.”

En virtud de lo anterior, después de la ocurrencia del siniestro pueden permanecer indemnes algunos objetos que en el derecho de los seguros son también denominados salvamentos y que pueden transferirse de acuerdo a lo señalado en el contrato, actuación que se funda en la subrogación que opera a favor del asegurador, contemplada el artículo 1096 del Código de Comercio:

“Las normas que rigen el contrato de seguro contenidas en el título v del libro cuarto del código de comercio, no regulan de manera específica el procedimiento ni los criterios que deben establecer las compañías de seguros en la selección de las ofertas en la venta de salvamentos.

En tal virtud, las entidades aseguradoras gozan de plena libertad para determinar por la vía de manuales o instructivos internos el procedimiento que se debe adelantar para efectos de elegir la oferta que resulte más conveniente a sus intereses.

Lo anterior tiene fundamento en el ejercicio del derecho a la subrogación a favor del asegurador establecido en los artículos 1096 y siguientes del Código de Comercio. En efecto, el artículo señalado dispone que “El asegurador que pague una indemnización se subrogará por ministerio de la ley y hasta concurrencia de su importe, en los derechos del asegurado contra las personas responsables del siniestro”.

Por lo anterior, la venta de un salvamento es una actividad plenamente admitida en el derecho de seguros, si bien no se encuentra regulada de manera específica en el Código de Comercio:

“De otra parte, por lo que hace referencia al procedimiento de venta de los salvamentos de las compañías aseguradoras, conviene precisar que las normas que rigen el contrato de seguro contenidas en el mencionado Título V del Libro Cuarto del Código de Comercio, no regulan de manera específica los criterios que deben seguir para tal propósito.

En este orden de ideas, las entidades aseguradoras gozan de plena libertad para determinar por la vía de manuales o instructivos internos el procedimiento que se debe adelantar en este sentido, así como para la devolución de sumas de dinero a los asegurados en el evento de vender el salvamento por un valor superior a la suma indemnizada.»

Dentro de los eventos de siniestro relacionados con el seguro de vehículos se encuentran la pérdida definitiva y la pérdida total, cuyas definiciones se han tomado tradicionalmente de la resolución 4995 de 2009 del Ministerio de Transporte, si bien el objeto de esta norma es el

registro de vehículos y no la definición del siniestro. La pérdida definitiva se presenta “Cuando se pierde la tenencia y posesión de un vehículo como consecuencia de un hurto”, mientras que la pérdida total se presenta “cuando en el siniestro un vehículo no pierde su capacidad de funcionamiento técnico-mecánico que le impida realizar transacciones comerciales y no obliga a la cancelación de su matrícula o registro”.

De esta manera, la pérdida total no es aquella que impide realizar transacciones comerciales, sino por el contrario, aquella en la cual podría ser posible efectuarlas, por lo cual prohibir la realización de transacciones en los eventos de pérdida total es contraria a su propia definición.

Esta situación se confirma por el hecho de que la cancelación de la matrícula de un vehículo automotor procede por pérdida definitiva, destrucción total del vehículo automotor, exportación, reexportación, hurto o desaparición documentada, más no por pérdida total. Así mismo, otras normas especiales en materia de cancelación de matrícula no se refieren a eventos de pérdida total sino de destrucción total, o de pérdida definitiva.

De esta manera en Colombia no se encuentra prohibida la enajenación de vehículos declarados en pérdida total, sino en otra serie de eventos en los cuales sí se debe proceder a la cancelación de la matrícula.

Por lo anterior la redacción de la norma demandada puede llevar a tres (3) situaciones insostenibles que vulneran claramente el principio de legalidad:

(i) Asumir que el concepto de pérdida total mencionado en el párrafo del artículo 447 A es el contemplado en la resolución 4995 de 2009 del Ministerio de Transporte. Sin embargo, esta solución genera una grave contradicción interpretativa, pues de acuerdo a esa resolución la pérdida total sería aquella en la cual se pueden efectuar transacciones, mientras que el párrafo del artículo 447 A sanciona que se efectúen estas transacciones.” Y concluye la Corte Constitucional declarando la inexequibilidad del párrafo del Artículo 447^a de la Ley 599 de 2000, adicionado por el Art. 27 de la Ley 1453 de 2011.

9. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Producto de las visitas de campo y de las entrevistas sostenidas con algunos de los funcionarios que manejan el tema de comercialización de salvamentos en las Aseguradoras, se constata que, en primer lugar, se realiza la verificación de la existencia del deducible y del infraseguro en el contrato de seguros y se gira la participación al asegurado una vez se ha realizado la venta del salvamento.

Igualmente, se identificó a través de la encuesta aplicada a 49 personas especializadas en el tema de indemnización de Automóviles, de las tres Aseguradoras elegidas para el estudio, lo siguiente:

- Cuando se indagó si algún asegurado había recibido participación del resultado de la comercialización, fue mayor el número de personas que respondió negativamente, 27 de 49, es decir un 55.1% de la población encuestada, lo que evidencia que el tema de la comercialización del salvamento es una práctica poco conocida en el mercado.
- Al preguntar al personal especializado, si alguna vez había tramitado solicitud de reembolso, se encontró que 42 de 49 encuestados, respondieron que no, es decir el 85.71% de la población, lo que indica que pocos asegurados conocen su derecho a la participación en el salvamento.
- Respecto a la pregunta, sobre si el profesional especializado ha asesorado a algún asegurado en la comercialización del salvamento, 35 de 49 respondieron que no, es decir el 71,42% de la población interpelada. Esto nuevamente lleva a la conclusión, que es necesario divulgar el tema entre los asegurados y se recomienda tenerlo por política desde las Aseguradoras y que en consecuencia, quienes trabajan como intermediarios de seguros para ellas, deben considerar la divulgación de ésta información, tan importante como el logro de la misma venta de la póliza.

Así, las cosas y con el ánimo de mejorar los procedimientos que actualmente se adelantan en las Aseguradoras visitadas en relación al objeto de este trabajo de investigación, a continuación se señalan algunos lineamientos que se deben tener en cuenta para la venta del salvamento y la participación del asegurado:

- Concientizar al Asesor de Seguros para que cuando realice la comercialización del Seguro de Automóviles, entere a su cliente del tema del salvamento y las condiciones de manejo que tiene la Aseguradora sobre el mismo.
- Incluir la cláusula de participación del Asegurado en la comercialización del salvamento neto en el documento que la Aseguradora entrega al Asegurado para su conocimiento, en el que se indique el valor del disponible o de indemnización;
- Constatar la existencia de la solicitud escrita de reembolso por parte del Asegurado ante la Aseguradora, documento que se entregaría en forma simultánea al recibo de la indemnización;

Como una propuesta final frente al tema del salvamento y su participación, se destaca lo siguiente:

- Incluir en la liquidación de la indemnización el monto proyectado de la participación del asegurado en la venta del salvamento con el fin de garantizar el reembolso y declarar a paz y salvo la obligación de la Aseguradora.

10. ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN LA VENTA DEL SALVAMENTO NETO POR PARTE DE LA ASEGURADORA

Respecto del alcance de la participación del asegurado en la venta del salvamento neto por parte de la Aseguradora, se determina que dicha participación es cada vez menor por varias razones destacadas en el capítulo inmediatamente anterior como es el caso de la expedición de pólizas de seguro de Automóviles por parte de algunas Aseguradoras sin incluir deducible en caso de siniestro para los Amparos de Pérdida Total de los vehículos, con lo cual se garantiza una cobertura del 100% de la suma asegurada, favoreciendo así al asegurado; igualmente, la presencia del infraseguro al ocurrir un siniestro en las pólizas de Automóviles ha disminuido porque las Aseguradoras se acogen a los valores asegurados de los vehículos presentados por la Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda, mediante las guías de valores de los rodantes propuestos por dicha Entidad en forma mensual al mercado asegurador colombiano. Lo anterior quiere decir que se observa la extinción gradual a lo largo de los últimos años de las dos (2) variables que justifican y conducen a la participación del Asegurado en la comercialización del salvamento neto en las pólizas de Automóviles en Colombia (deducible e infraseguro).

En síntesis, la participación del asegurado en la comercialización del salvamento del vehículo siniestrado es un derecho pactado en el momento de la expedición y entrega al Asegurado de la Póliza de Automóviles, puesto que la Cláusula de Salvamento integra el condicionado general del contrato de seguros y es adicional a la indemnización porque está previsto cubrir este reembolso con la prima pagada a la Aseguradora y en el evento que el salvamento sea objeto de venta por parte de la Aseguradora, se entenderá que al Asegurado le asiste el derecho de participar del beneficio de la comercialización, en atención a la cláusula preestablecida.

Finalmente, los resultados de la encuesta realizada destacan que la participación del Asegurado en la venta del salvamento neto también disminuye por el desconocimiento de la Cláusula del Salvamento en la mayoría de los asegurados y la falta de divulgación de su presencia en las Condiciones Generales de la Póliza de Automóviles, siendo ésta una responsabilidad de intermediarios y aseguradores.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de estudiar el tema sobre la comercialización del salvamento, se constata la existencia de limitaciones para que el asegurado obtenga el reembolso por la comercialización del mismo. Ellas son:

- La expedición de pólizas de Automóviles sin deducible para las coberturas de pérdida total. En la cláusula de Salvamento de las Condiciones Generales de la póliza de Automóviles se estipula que debe existir deducible para que el asegurado tenga derecho a la participación por la venta del salvamento. Actualmente, todas las Compañías de Seguros autorizadas para promocionar el ramo de automóviles por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, expiden las pólizas sin deducible para las coberturas de pérdida total y, por ende, no existiría participación para el asegurado sobre el salvamento. La presencia del deducible en las pólizas es la principal razón para que exista participación a favor del asegurado en la comercialización del salvamento.
- La emisión de pólizas de Automóviles sin infraseguro. Esta característica se presenta porque el valor asegurado de los vehículos en la actualidad, es tomado por las Aseguradoras con base en la Guía Fasecolda emitida mensualmente, lo que evita la presencia del infraseguro en los valores asegurados de los vehículos.
- Luego de revisar la literatura jurídica sobre la comercialización del salvamento en Colombia, se destaca la escasez normativa sobre el tema. Lo más cercano y existente acerca del salvamento se registra en una demanda de inconstitucionalidad presentada por el ciudadano Jaime Córdoba Triviño contra el parágrafo del Artículo 447A de la Ley 599 de 2000, adicionado por el Artículo 27 de la Ley 1453 de 2011. Luego de ser revisada dicha demanda por parte de la Corte Constitucional, ésta dictaminó y declaró inexecutable el parágrafo en mención, a saber: **Artículo 447A. Comercialización de autopartes hurtadas. Quien comercie con autopartes de vehículos automotores hurtadas incurrirá en la misma pena del artículo anterior.**

Parágrafo. El que transfiera o utilice a cualquier título los documentos, licencias, números de identificación de los vehículos automotores declarados en pérdida total, incurrirá en la pena en prisión de cuatro (4) a doce (12) años y multa de seis punto sesenta y seis (6.66) a setecientos cincuenta (750) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Por lo tanto, la vigencia de éste parágrafo por más de una década (años 2000 a 2011) dentro del código penal, frenó la comercialización del salvamento de automotores.

- La Superintendencia Financiera de Colombia establece que las Aseguradoras gozan de plena libertad “para la devolución de sumas de dinero a los asegurados en el evento de vender el salvamento por un valor superior a la suma indemnizada”. Aunque este concepto de la Superfinanciera sea sobre un caso específico, puede entenderse en algún momento que al existir un valor del salvamento igual o menor al monto de indemnización, no existiría participación al asegurado por su comercialización.

- De la encuesta realizada, la pregunta 5 se orienta a indagar sí en algún momento el profesional especializado en el ramo de Automóviles ha tramitado solicitud de reembolso al asegurado; 42 de 49 encuestados respondió que no, es decir el 85,71% de la población. En consecuencia, el problema radica en la falta de divulgación del procedimiento por parte de la Aseguradora; se infiere que algunos asegurados pueden tener derecho a la participación pero no saben de su existencia y sus asesores de seguros tampoco se lo han comunicado, es de anotar que el tema se maneja en las Aseguradoras en forma estrictamente confidencial, y por qué no decirlo, con carácter cerrado y misterioso.

- Incluir en la liquidación de la indemnización el monto proyectado de la participación del asegurado en la venta del salvamento con el fin de garantizar el reembolso y declarar a paz y salvo la obligación de la Aseguradora.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALLIANZ SEGUROS S.A. Condiciones Generales de la póliza de Automóviles. Salvamento. 2012. P.35-36.

CÓDIGO DE COMERCIO. Decreto 0410 de 1971. Libro Cuarto, Título V.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Título V de la Organización del Estado, Capítulo 3 Delas Leyes. Artículo 150, numeral 19, literal d). Título XII del Régimen Económico y de la Hacienda Pública. Artículos 333 y 335.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sala Plena. Sentencia C- 365 del 16 de mayo de 2012. M.P. PRETELT CHALJUB Jorge Ignacio. Demanda de inconstitucionalidad contra el parágrafo del artículo 447-A de la Ley 599 de 2000, adicionado por el artículo 27 de la Ley 1453 de 2011.

HOFFMAN Douglas y BATESON John E. Fundamentos de Marketing de Servicios, Editorial Prentice Hall o Pearson.

SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. Condiciones Generales de la Póliza de Automóviles. Cláusula 10 sobre Salvamento.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Concepto No. 2002038406-1 del 11 de octubre de 2002. Doctrinas y Conceptos Financieros. 2002. P 1-2.

TORRES Mariela, PAZ Karim y SALAZAR Federico. Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. Facultad de Ingeniería de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. P.11 de 13.

13. ANEXOS

Se adjuntan cuarenta y nueve (49) encuestas aplicadas a profesionales del Departamento de Indemnizaciones de Automóviles de las Aseguradoras Allianz, Liberty y Suramericana, así como a Corredores de Seguros de tales Compañías de Seguros.

RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO

Análisis de la situación actual y propuesta para determinar el alcance de la participación del asegurado en la venta del salvamento neto de Automóviles en Colombia.

AUTORES

Fabián Enrique Ferro Chacón y María Isabel Mateus Vargas

PALABRAS CLAVES

salvamento, deducible, ética, infraseguro, ética, asegurado, aseguradora, póliza, automóviles, siniestro, seguro.

DESCRIPCIÓN

El proyecto de investigación pretende dar solución al siguiente interrogante: ¿Cuál es el alcance de la participación del asegurado en la venta del salvamento neto de Automóviles en Colombia? Y se plantea el siguiente objetivo general: Analizar la situación actual y presentar una propuesta para determinar el alcance de la cobertura de la Cláusula de Salvamento descrita en las Condiciones Generales de la Póliza de Automóviles, en relación a la participación del asegurado en la venta del salvamento y su reembolso, en los siguientes escenarios:

- Análisis de la situación actual del ramo de Automóviles en relación a la producción de primas, siniestros, la magnitud de los salvamentos y el porcentaje de recuperación de los mismos de cara a su comercialización.
- Conocimiento del procedimiento sobre la comercialización del salvamento que realizan las compañías Seguros Generales Suramericana S.A., Allianz Seguros S.A. y Liberty Seguros S.A., teniendo en cuenta que estas Aseguradoras ocupan los tres (3) primeros lugares en Colombia en primas devengadas y siniestros incurridos, a diciembre de 2012.
- Determinación del grado de aplicabilidad de la cláusula de salvamento con base en una encuesta a funcionarios e intermediarios de las Aseguradoras líderes en el ramo de Automóviles.

FUENTES

Fueron consultadas ocho (8) fuentes básicas para la realización de este trabajo, descritas a continuación:

ALLIANZ SEGUROS S.A. Condiciones Generales de la póliza de Automóviles. Salvamento. 2012. P.35-36.

CÓDIGO DE COMERCIO. Decreto 0410 de 1971. Libro Cuarto, Título V.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Título V de la Organización del Estado, Capítulo 3 De las Leyes. Artículo 150, numeral 19, literal d). Título XII del Régimen Económico y de la Hacienda Pública. Artículos 333 y 335.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sala Plena. Sentencia C- 365 del 16 de mayo de 2012. M.P. PRETELT CHALJUB Jorge Ignacio. Demanda de inconstitucionalidad contra el párrafo del artículo 447-A de la Ley 599 de 2000, adicionado por el artículo 27 de la Ley 1453 de 2011.

HOFFMAN Douglas y BATESON John E. Fundamentos de Marketing de Servicios, Editorial Prentice Hall o Pearson.

SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. Condiciones Generales de la Póliza de Automóviles. Cláusula 10 sobre Salvamento.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Concepto No. 2002038406-1 del 11 de octubre de 2002. Doctrinas y Conceptos Financieros. 2002. P 1-2.

TORRES Mariela, PAZ Karim y SALAZAR Federico. Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. Facultad de Ingeniería de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. P.11 de 13.

CONTENIDOS

El marco de referencia está dado, en primer lugar, por el marco conceptual que contiene el vocabulario técnico específico que se maneja en la investigación; a continuación, se aborda el marco teórico dedicado al análisis de la situación actual y en la propuesta para determinar el alcance de la participación del asegurado en la venta del salvamento neto de Automóviles en Colombia y se señalan algunas circunstancias que han afectado o afectan la aplicación de la cláusula de salvamento y, finalmente, el marco legal del trabajo, a saber: Constitución Política Nacional, Artículo. 335. *el literal d) del numeral 19 del artículo 150. Capítulo III, de Las Leyes, Artículo 150*, se establece que *“corresponde al Congreso hacer las leyes; y Capítulo V del Contrato de Seguros, previsto en el Decreto 0410 de 1971 - Código de Comercio, Artículos 1036, 1037, 1045, 1047, 1074, 1088 y la Sentencia C- 365 del 16 de mayo de 2012 del M.P. Pretelt Chaljub*

Jorge Ignacio, a través de la cual se resolvió la demanda de inconstitucionalidad contra el párrafo del artículo 447-A de la Ley 599 de 2000, adicionado por el artículo 27 de la Ley 1453 de 2011.

METODOLOGÍA

Se trata de una investigación aplicada que describe los beneficios de la póliza de Automóviles, en lo referente al alcance de la Cláusula sobre Salvamento en cada una de las Aseguradoras y el reembolso al asegurado cuando se presenta la venta del salvamento neto. Se analiza un caso del año 2001 sobre la reclamación presentada sobre el amparo de Pérdida Total por Hurto de una Mitsubishi Nativa en una de las Aseguradoras escogidas en la presente investigación. La Aseguradora pagó la indemnización por valor de \$78.286.700 pero luego el vehículo hurtado fue recuperado por la Aseguradora. Sin embargo, no existe evidencia alguna de que el asegurado haya recibido participación por la comercialización del salvamento, conociendo de antemano que la póliza de seguro contemplaba un deducible del 10% mínimo 1 smmlv. También se hace el análisis de cuarenta y nueve (49) encuestas aplicadas a profesionales del área de indemnizaciones de Automóviles de las Aseguradoras Allianz, Suramericana y Liberty.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de estudiar el tema sobre la comercialización del salvamento, se constata: que:

- La cláusula de Salvamento de las Condiciones Generales de la póliza de Automóviles estipula que debe existir deducible para que el asegurado tenga derecho a la participación por la venta del salvamento. Actualmente, todas las Compañías de Seguros autorizadas expiden las pólizas sin deducible para las coberturas de pérdida total y, por ende, la participación del asegurado en la comercialización del salvamento queda disminuida sustancialmente. Tan sólo la presencia de la figura del Infraseguro justificaría la existencia de la participación del asegurado. Sin embargo, esta variable también ha disminuido su presencia en los contratos de seguro porque la mayoría de las Aseguradoras ha considerado amparar los vehículos, teniendo en cuenta el valor sugerido en la Guía Fasecolda.
- Existe escasa literatura jurídica sobre la comercialización del salvamento en Colombia. Lo más reciente sobre salvamento se registra en una demanda de inconstitucionalidad presentada por el ciudadano Jaime Córdoba Triviño contra el párrafo del Artículo 447A de la Ley 599 de 2000, adicionado por el Artículo 27 de la Ley 1453 de 2011. Luego de ser revisada dicha demanda por parte de la Corte Constitucional, ésta dictaminó y declaró inexecutable el párrafo en

mención, se presume que la vigencia de éste párrafo por más de una década (años 2000 a 2011) dentro del código penal, frenó la comercialización del salvamento de automotores.

- De la encuesta aplicada, al indagar sí en algún momento el profesional del ramo de Automóviles ha tramitado solicitud de reembolso al asegurado; 42 de 49 encuestados respondió que no, es decir, el 85,71% de la población. En consecuencia, el problema radica en la falta de divulgación del procedimiento por parte de la Aseguradora; se infiere que algunos asegurados pueden tener derecho a la participación pero no saben de su existencia y sus asesores de seguros tampoco se lo han comunicado.

RECOMENDACIÓN

- Incluir en la liquidación de la indemnización el monto proyectado de la participación del asegurado en la venta del salvamento con el fin de garantizar el reembolso y declarar a paz y salvo la obligación de la Aseguradora.

ANEXOS

Se adjuntan (49) encuestas aplicadas a profesionales del Departamento de Indemnizaciones de Automóviles de las Aseguradoras Allianz, Liberty y Suramericana, así como a Corredores de Seguros de tales Compañías de Seguros.