



## Condiciones establecidas

para expedición de pólizas de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - *SOAT*



La expedición del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT, se rige por las siguientes disposiciones:



### 1. Obligatoriedad

La normatividad vigente dispone que, por tratarse de un seguro de obligatoria contratación por parte de propietarios y/o conductores de automotores, las aseguradoras que cuentan con la autorización para operarlo están obligadas a expedir el SOAT. Quien solicite la Póliza debe cumplir los requisitos legales, entre estos la demostración del interés asegurable.

**a)** Los aliados delegados para la expedición de pólizas de SOAT deberán velar por que se comprueben las condiciones establecidas en la Circular Externa 021 de 2017 expedida por la Superintendencia Financiera que son las siguientes:

#### **Para vehículos nacionales:**

- La exhibición de la licencia de tránsito.
- La verificación en línea de la información registrada en el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT).

#### **Para otros vehículos. Importados, extranjeros, diplomáticos y cero kilómetros:**

- Para vehículos no matriculados, la factura de compra o declaración de importación.
- El documento equivalente a la licencia de tránsito. Donde conste la información que identifique tanto al vehículo como al propietario.

**b)** Cumplimiento de las disposiciones de la Circular Externa 017 de 2021 relacionado sobre la aplicación del método simplificado de conocimiento del cliente, para la prevención del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo.

- Para la verificación de la identidad del cliente persona natural, se deberá exhibir el documento de identidad en su formato original.
- Tratándose de expedición póliza SOAT cuyo tomador/propietario es una persona jurídica, se deberá solicitar el certificado de existencia y representación legal expedido por las Cámaras de Comercio (expedición no mayor a 30 días calendarios).



## **2. Responsabilidades de la delegación**

**El delegado deberá velar por el cumplimiento de las siguientes instrucciones:**

- Desarrollar la operación enmarcada en las mejores prácticas de servicio al cliente, eficiencia operacional y control.
- Cumplir con las normas y principios que regulan la protección de datos personales.
- Velar por el cumplimiento del manual de uso de marca de la aseguradora.
- Usar responsablemente el aplicativo de expedición de pólizas de SOAT.
- Dar cumplimiento a la política de cartera o a las condiciones de recaudo pactadas de manera particular.



## **3. Prohibiciones**

- Está prohibida cualquier conducta que directa o indirectamente limite la contratación o expedición de la póliza de SOAT.
- El cobro de cualquier suma de dinero adicional a la tarifa máxima de seguro establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Condicionar la venta de la póliza de SOAT a la adquisición de cualquier otro tipo de producto o servicio.
- Las modificaciones de las condiciones de riesgo sobre las cuales fue aprobada la delegación deben ser expresamente aprobadas por la Gerencia de SOAT, en caso contrario, el comportamiento del aliado se entenderá como un incumplimiento de las condiciones del contrato.



## 4. Sanciones

El incumplimiento a las disposiciones legales que regulan la expedición de este seguro compromete directamente la responsabilidad de los directores, administradores y **demás funcionarios de la entidad vinculados al manejo del mismo**, en los términos establecidos por el artículo 209 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.



## 5. Canal de atención PQRS

En caso que la persona que esté realizando la compra tenga algún inconveniente con el proceso de expedición de la póliza, se debe informar al cliente los canales atención de quejas dispuestos por la Compañía, los cuales son:

**segurossura.com.co**

Opción escribenos tus PQRS



**Defensor del Consumidor Financiero**

Abogada, Laura Restrepo

defensordelconsumidorfinanciero@sura.com.co

**Línea de atención:** 01 8000 518 888



**Llamada sin costo #888**  
**o en las siguientes líneas:**



→ **Bogotá** 601 437 8888

→ **Medellín** 604 437 8888

→ **Cali** 602 437 8888

→ **Resto del país** 01 8000 518 888

- GERENCIA SOAT