

AUDIENCIA LUZ MERY MONTOYA

Radicado: 2023076293
Identificación: 43423853

Despacho: Superintendencia Financiera
Expediente: 2023-3279
Demandante: Luz Mery Montoya Sánchez
Demandados: BBVA Seguros Colombia S.A. y BBVA Colombia.

Fecha de suscripción de la póliza: 09 de septiembre de 2022
Fecha de los hechos: 16 de diciembre de 2022 (hurto)
Fecha de la reclamación: 17 de diciembre 2022
Fecha de la objeción: 13 de febrero de 2023

HECHOS:

La señora Luz Mery Montoya suscribió un contrato de seguro de hurta tarjetas con el banco bbva seguros, con vigencia por un año y contaba con renovación automática según la información que le dieron en esa misma fecha. Dice en la demanda que en la sección 2 de la póliza se encuentra una cobertura respecto a la sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos en la que se enuncia *“Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos. La Pérdida económica derivada cuando al titular o cotitular de la tarjeta protegida le sea sustraído el dinero que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos de bbva con la misma, siempre y cuando: la sustracción se de dentro de las tres horas siguientes a la fecha y hora del retiro del dinero. La sustracción sea cometida cuando los terceros lo retienen bajo amenaza de hacerle daño a él o a un tercero, en estado de indefensión o bajo el efecto de drogas tóxicas o alucinógenos. No exista un plazo superior a quince días calendario entre la fecha de denuncia y la fecha del ilícito”*

Dice la demanda que el seguro se lo venció una funcionaria del Banco BBVA quién le aseguró que esa póliza le cubría todos los hurtos realizados en cajero o en ventanillas, que en general la póliza cubría el pago de los hurtos realizados luego de retirar dinero del BBVA sin superar el monto asegurado

El 16 de diciembre de 2022 siendo aproximadamente las 4:35 dice la demandante que fue víctima de hurto con arma de fuego tras realizar un retiro dentro de las instalaciones del banco bbva por valor de \$10.050.000, ese retiro se hizo en el centro comercial sabana de Rionegro Antioquia. Dice que denunció ante la fiscalía y que se abrió número de noticia criminal. Presenta la reclamación a la Compañía y le objetan indicando que el amparo de sustracción solo cubre las pérdidas económicas correspondientes a dineros retirados en cajeros electrónicos y hurtados por terceros, bien sea bajo

amenaza, estado de indefensión o efecto de sustancias. Y que las circunstancias del hurto no se asemejan a las que cubre la póliza.

PRETENSIONES:

1. Declarar que la aseguradora vulneró los derechos
2. Declarar el incumplimiento contractual
3. Declarar que el siniestro se encuentra amparado en la póliza
4. Declarar que durante la vigencia del contrato no se había presentado ninguna reclamación anterior
5. Condenar a bbva a pagar la cobertura por valor de \$10.050.000
6. Condenar al pago de intereses moratorios
7. Condenar al pago de costas y agencias.

PÓLIZA:

Número de póliza: 00130269054851452386

Fecha de expedición: 09 de septiembre de 2022

Tomador: Luz Mery Montoya Sanchez

Asegurado: Luz Mery Montoya Sanchez

Beneficiario: Luz Mery Montoya Sanchez

Vigencia: 09 de septiembre de 2022 hasta el 09 de septiembre de 2023

Amparo a afectar: Sección 2 Sustracción de dineros retirados en cajeros electrónicos

Valor del amparo: \$10.000.0000

Sin deducible para el primer evento.

Nota: Esta póliza tiene un coaseguro con Zurich. BBVA seguros tiene el 37% y Zurich tiene el 63%

OBSERVACIONES:

- La objeción se fundamentó en que el retiro se hizo en las oficinas de la sucursal Agencia Savanna y no fue efectuado por medio de alguno de los cajeros electrónicos de la red de cajeros como lo establece las condiciones de la póliza
- La certificación del Banco indica que la señora “realizó un retiro el día 16 de diciembre de 2022, de su **cuenta de ahorros No. 0269117644** por valor de \$10.50.000” nunca se habla de la tarjeta protegida. Pero el desprendible de retiro, si dice que se retiró de la tarjeta No. 2281
- La recepción de denuncia en la fiscalía es del 23 de diciembre de 2022 pero el hurto fue el 16 de diciembre de 2022
- Dice la denuncia que la hora de comisión de los hechos fue las 9:22 pero en el relato indica que fue a las 5:30pm
- Curiosamente retira \$10.050.00 (suma poco usual) conociendo el valor asegurado de la póliza \$10m

DEFENSA DE BBVA SEGUROS:

1. Falta de cobertura material del contrato de seguro, en tanto el mismo no cubre sustracción de dinero que no sea efectuado en alguno de los cajeros electrónicos de la red de cajeros.
2. Inexistencia de obligación indemnizatorio toda vez que no se ha realizado el riesgo asegurado – Aplicación del artículo 1072 del Código de Comercio.
3. Riesgos expresamente excluidos en la póliza de seguro hurto tarjetas
4. Exposición injustificada al riesgo
5. Carácter meramente indemnizatorio del contrato de seguro
6. En cualquier caso, de ninguna forma se podrá exceder el límite del valor asegurado.
7. Disponibilidad del valor asegurado
8. Inexistencia de obligación de pagar intereses de mora en virtud del artículo 1080 del Código de Comercio.
9. Prescripción de la acción derivada del contrato de seguro
10. Genérica

CONTINGENCIA:

La contingencia se califica como EVENTUAL en atención a que dependerá del criterio de la Superintendencia Financiera aceptar la falta de cobertura material del seguro respecto de los retiros de efectivo realizados en ventanillas de sucursales bancarias.

Lo primero que debe tomarse en consideración es que, en principio, la póliza No. 00130269054851452386 presta cobertura temporal pero no material respecto de los hechos objeto de litigio. Frente a la cobertura temporal debe decirse que la póliza tiene una vigencia del 09 de septiembre de 2022 al 09 de septiembre de 2023 y, siendo que los hechos ocurrieron el 16 de diciembre de 2022, es claro que la póliza sí presta cobertura temporal. Sobre la cobertura material se debe indicar que, en principio, los hechos objeto del litigio no están cubiertos por la póliza de seguro No. 00130269054851452386 toda vez que el condicionado general de la misma aportado con la demanda indica expresamente que la cobertura para dineros sustraídos aplica solo cuando los retiros hayan sido efectuados en cualquiera de los cajeros electrónicos de la red de cajeros de BBVA, mientras que en este caso el retiro se realizó en la ventanilla de la sucursal Savanna de Rionegro, Antioquia. Razón por la cual, no habría cobertura material.

Frente a la obligación indemnizatoria de la compañía, debe decirse que dependerá del criterio de la Delegatura para funciones jurisdiccionales de la Superintendencia dar viabilidad al argumento de falta de cobertura material para eventos de retiros que no sean efectuados en alguno de los cajeros automáticos de la red de cajeros BBVA. Al respecto debe señalarse que es probable que la Superintendencia interprete que la naturaleza de la póliza es proteger al asegurado de la sustracción de dineros retirados con la tarjeta protegida, luego entonces al ser este evento un hurto de dinero

retirado de la tarjeta protegida, es posible que este argumento de falta de cobertura no sea acogido por la delegatura. Por lo anterior, dependerá del criterio interpretativo del Juez la prosperidad de la excepción planteada. Todo lo anterior sin perjuicio del carácter contingente del proceso

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

- **Instalación de la audiencia:** Reconocimiento de personería jurídica
- **Fase de conciliación:** Por indicación de la Dra. Alexandra se manifiesta que existe una posibilidad de análisis del caso en comité de conciliación, por tanto se propone suspender la audiencia para llevar el caso a análisis. Las partes manifiestan estar de acuerdo y el juez propone no suspender sino simplemente fijar una nueva fecha para audiencia del 392 en la que se haría efectivo cualquier arreglo y tomar esta audiencia como audiencia de la regla sexta teniendo presente que a la pasada audiencia no compareció la demandante. La demandante manifiesta que estaría en disposición de conciliar en la suma de \$8.000.000.

En apertura de salas separadas el Delegado indaga por curiosidad si esta póliza se comercializa a través del cajero o a través de un asesor. El Dr. Juan Diego Manjarrés le responde que él entiende que es a través del cajero. Por parte de la suscrita no se hizo ninguna mención frente al particular. Sin embargo, vale la pena tener en cuenta que en el expediente obra una solicitud de hurto tarjeta del 09 de septiembre de 2022 suscrita por la señora Luz Mery Montoya, por lo que puede inferirse que esta póliza se comercializó a través de funcionario del banco.

- **Fijación de nueva fecha:** 10 de enero de 2024 a las 3:00pm

Nota: En este caso es importante anotar que aunque se ha defendido una falta de cobertura material de la póliza desde la objeción, dado que el texto literal del amparo indica que se cubren los retiros hechos en cajero electrónico, lo cierto es que existirá una verdadera discusión sobre el texto del amparo porque podría ser entendido como un contrasentido. Lo anterior, dado que la señora retiró la suma de \$10.050.000 suma que no es posible retirar a través de cajero electrónico, por esa razón, fue retirada por ventanilla en el banco BBVA.

Lo expuesto fue socializado con la Dra. Alexandra quien consideró que el clausulado podría ser considerado abusivo, pero que dependerá del criterio del juzgador. En ese sentido, nos pidió que suspendiéramos la dilig