

AUDIENCIA ELVIRA AMAYA SALINAS

Radicado: 2023069446

Identificación: 41770535

Superintendencia Financiera de Colombia

Radicado: 2023-2992

Demandante: Elvira Amaya Salinas

Demandados: BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. y BBVA Colombia.

Fecha de la declaración de asegurabilidad:

Fecha del desembolso del crédito: 31 de mayo de 2021

Fecha del siniestro: 29 de mayo de 2021 (fallecimiento)

Fecha de la reclamación: 10 de agosto de 2021

Fecha de la objeción: 07 de septiembre de 2021.

Fecha de radicación de la demanda: 26 de junio de 2023

Fecha de admisión de la demanda: 04 de julio de 2023

Fecha de notificación de la demanda: 05 de julio de 2023

HECHOS:

La señora Elvira Amaya Salinas y su esposo Luis Gabriel Rivera adquirieron un vehículo para uso privado, un Volkswagen Voyage modelo 2021, se vehículo lo adquirieron por medio de un crédito con el banco BBVA y para el respaldo del crédito, el señor Rivera Mendoza suscribió una solicitud de inclusión al seguro vida grupo deudores. El desembolso del crédito se hizo el 31 de mayo de 2021. Sin embargo, el señor Rivera Mendoza tuvo complicaciones de salud y falleció el 29 de mayo de 2021, es decir, dos días antes de la entrada en vigencia de la póliza.

Reclamaron el 10 de agosto de 2021 y el 07 de septiembre de 2021 la compañía objetó indicando que a la fecha de fallecimiento el consumidor no contaba con una póliza de vida vigente. Sin embargo, el reparo que hace la demanda es que no existe fundamento de esa objeción cuando la aseguradora ha recibido el pago de la prima de la póliza incluso después de la reclamación.

En la reconsideración, la demandante indica que su cónyuge había completado el proceso de solicitud de seguro desde el mes de marzo. Dice que aún a la fecha de presentación de la demanda, la aseguradora no ha cesado en su cobro de las primas ni ha devuelto las primas que se causaron.

Adicionalmente en esa demanda hacen un reparo frente al cobro de “gastos” que se hace en cada cuota, indicando que le cobran por “gastos” casi un 25% del pago total de la cuota del crédito.

PRETENSIONES:

1. Se declare que al momento de fallecer el consumidor, la póliza ya estaba vigente.
2. Se declare que la aseguradora está en la obligación de pagar la cobertura por muerte

3. Que se ordene a BBVA Seguros de Vida Colombia a pagar la cobertura por fallecimiento, cancelando el crédito con bbva Colombia.
4. Que se ordene la devolución de los dineros pagados por la demandante (por capital, intereses, primas) con posterioridad al siniestro.
5. Se sancione en lo correspondiente
6. Se declare la responsabilidad por los perjuicios.

CUANTÍA:

Solicita \$15.000.000 por el crédito y \$288.000 por primas.

DEFENSA BBVA SEGUROS DE VIDA

Se solicitó la sentencia anticipada por la prescripción, pero se pidió fue la prescripción de la acción de protección al consumidor

Es cierto que el día 31 de mayo del 2021 se realiza el desembolso por parte de BBVA Colombia S.A. Por este motivo es que la Póliza que pretendía amparar la obligación No. 0013-0158-00-9622351864 empezaría su vigencia a partir de esta misma fecha. Es decir, dentro del contrato de seguro, la entrega efectiva del dinero determina no solo determinaba el interés asegurable sino también exigía la presencia de un riesgo asegurable que no estaba presente porque la muerte como amparo del seguro deudor dejó de ser un hecho futuro e incierto, pues desde el 29 de mayo de 2021 el señor Rivera había fallecido.

En efecto, dentro de las condiciones del seguro deudor se define que “la iniciación del seguro para cada uno de los asegurados individualmente considerados amparados por la presente póliza, queda condicionada a la entrega real del dinero, por lo tanto la cobertura individual se inicia en la fecha del desembolso del mismo” (Subrayado y negrilla fuera de texto).

2. Para los efectos del presente anexo, la iniciación del seguro para cada uno de los asegurados individualmente considerados amparados por la presente póliza, queda condicionada a la entrega real del dinero, por lo tanto la cobertura individual se inicia en la fecha del desembolso del mismo.

En virtud de lo anterior, téngase por cierto que la parte actora admite que el desembolso del dinero se hizo hasta el día 31 de mayo del 2021 y así se lee de los extractos aportados. Fecha en la cual, como se explica, el señor Luis Gabriel Rivera Mendoza (q.e.p.d.) ya había fallecido, por lo cual, no existía riesgo asegurable alguno por no ser imposible que el mismo ocurriera (ya había fallecido), lo anterior comporta que el seguro nunca pudo cobrar vigencia por falta de uno de los requisitos de su esencia (el riesgo asegurable), lo que sin duda comporta la inexistencia del acto jurídico.

La vigencia de la póliza estuvo supeditada al crédito, es decir, la vigencia inició el 31 de mayo de 2021 y hasta el final del crédito. En primer lugar, para el día 29 de mayo del 2021, no existía jurídicamente la fuente de obligaciones por la cual se pretende declarar responsabilidad. Esto en virtud de que el contrato de seguro a la fecha del fallecimiento del señor Rivera Mendoza no existía por carecer de interés asegurable en tanto no se había realizado el desembolso del dinero y además porque, es claro que su vigencia se condiciona a dicho desembolso.

Es por esta razón que ante la solicitud efectuada por la señora Elvira Amaya Salinas el día 10 de agosto del 2021 mediante correo electrónico, la compañía de Seguros presenta objeción aduciendo que el señor Luis Rivera Mendoza (q.e.p.d.) no contaba con ninguna póliza de seguro de vida para la fecha de su fallecimiento

Las excepciones fueron:

1. Inexistencia del contrato de seguro por falta de los elementos de su esencia
2. Prescripción de la acción de protección al consumidor financiero (sin vocación de prosperidad porque el contrato sigue vigente)
3. Falta de cobertura temporal de la póliza
4. El fallecimiento fue un hecho cierto

PRESICIONES SOBRE LA PÓLIZA

Póliza Vida Grupo Deudores Consumo y Comercial

Certificado No. **51864

Asegurado: Luis Gabriel Rivera Mendoza

Vigencia: La certificación indica que la vigencia de la póliza empieza el 31 de mayo de 2021 y termina 24 horas después de finalizado el crédito.

Valor Asegurado: \$15.000.000

Amparos: Vida Básico e Incapacidad total y permanente

Beneficiario oneroso: BBVA Colombia S.A.

El texto literal de la póliza dice en las condiciones particulares (página 5) “Para los efectos del presente anexo, la iniciación del seguro para cada uno de los asegurados individualmente considerados amparados por la presente póliza, queda condicionada a la entrega real del dinero, por lo tanto la cobertura individual se inicia en la fecha del desembolso del mismo.”

Las políticas de comercialización en el punto 12.4 indican expresamente “LA FECHA DE INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA ES LA MISMA FECHA DE DESEMBOLSO DEL CRÉDITO Y EXPEDICIÓN DE LA SOLICITUD Y CERTIFICADO DEL SEGURO.”

Emisión

FECHA CONTABILIZACIÓN DEL CRÉDITO		CIUDAD		OFICINA	
		BOGOTÁ, D.C.		BANCASEGUROS	
TOMADOR / BENEFICIARIO		NIT			
BBVA COLOMBIA S.A.		860.003.020-1			
VIGENCIA DESDE		VIGENCIA HASTA			
31/05/2021		Fin del crédito a las 24 horas			
DATOS DEL ASEGURADO					
NOMBRES Y APELLIDOS			IDENTIFICACIÓN		EDAD
LUIS GABRIEL RIVERA MENDOZA			19259004		65
DIRECCIÓN	CRA 38 D 01 H 30	TELÉFONO	7033070	CIUDAD	BOGOTÁ
FECHA DE NACIMIENTO	24/03/1956	GENERO	MASCULINO	OCUPACIÓN/PROFESIÓN	
AMPAROS			VALOR ASEGURADO		
Vida Básico			\$ 15,000,000		
Incapacidad Total y Permanente			\$ 15,000,000		
BENEFICIARIOS DEL SEGURO / SUSTITUTOS (Aplica únicamente para créditos de vehículo)					
NOMBRES COMPLETOS E IDENTIFICACIÓN			PARENTESCO		% PARTICIPACIÓN
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA SA BBVA / 860.003.020-1			ONEROSO		100%
CLÁUSULAS					
Artículo 1068 del Código de Comercio. Terminación automática del Seguro. "La mora en el pago de la prima o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por ocasión de la expedición del contrato". Somos Grandes Contribuyentes Res. 076 de 2016 - Retenedores de IVA e ICA. No practicar retenciones en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983.					
FIRMA DEL ASEGURADO			FIRMA AUTORIZADA BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. NIT 800.240.882 - 0		
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. NIT. 800.240.882-0 - Bogotá (1) 219 11 00 - (1) 600 00 10 - Barranquilla (5) 377 01 47 - Bucaramanga (7) 685 50 31 - Cali (2) 644 00 00 - Manizales (6) 898 23 52 - Medellín (4) 369 5309 www.bbvasseguros.com.co					

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Importante: Lo primero sobre lo que va a indagar la Delegatura es por qué la póliza sigue vigente, por qué se han cobrado primas o si ya se han devuelto a la demandante, teniendo en cuenta que el asegurado falleció antes de iniciar la cobertura de la póliza. La Dra. Alexandra Elías está verificando este tema previo a la audiencia.

DESARROLLO DE AUDIENCIA

- Instalación de la audiencia y reconocimiento de personería jurídica.
- **Interrogatorios de parte:**
 1. Elvira Amaya (demandante): 64 años de edad. Esposa del asegurado. Le pregunta el Juez si acompañó al señor Rivera el día que solicitó el crédito y firmó la declaración de asegurabilidad. ¿Recuerda que documentos diligenció o que información le suministraron? Tiene preciso que en marzo se solicitó el vehículo, que luego firmaron los papeles desde marzo 30 pero nunca le dieron ningún documento sobre ese pagaré. Recuerda si diligenció la declaración de asegurabilidad del grupo de vida y si le entregaron una copia. No, nunca le entregaron ningún certificado. Dice que recuerda que firmó unos pagarés. ¿Cómo fue el proceso de reclamación que adelantó? No contesta. ¿Qué documentos aportó para la reclamación? Aportó el contrato de prenda del vehículo, aportó el certificado de defunción del esposo y aportó el SOAT. Manifiesta

que tiene una carpeta de los documentos que le entregaron pero indica que nunca le entregaron ningún documento. Indica que hizo referencia a la carpeta con los papeles del carro, se refiere a los pagos que se hicieron, las fechas de los pagos. ¿Cómo tuvo acceso a esos documentos de la póliza? Dice que con la reclamación, dice que se acercó después al concesionario y allí tuvo acceso. ¿Cómo hace el pago de la prima? Le preguntan sobre la suscripción de los documentos previos al desembolso del crédito, manifiesta que no recuerda, que estuvo presente pero que no recuerda que documentos le solicitaron. ¿Recuerda que él haya firmado documentos en esa reunión? No recuerdo que documentos. Le preguntan que documentos tiene en su poder de los que menciona en “la carpeta”, dice que el SOAT, el contrato de prenda, dice que no tiene ningún pagaré ni nada más, le preguntan si tiene alguna declaración de asegurabilidad, indica que no, indica que no sabe si suscribió una declaración de asegurabilidad.

2. Representante Legal de la Aseguradora: (Manuel Castrillón): ¿Cómo fue el proceso de colocación de la póliza vida Grupo? El proceso de colocación de la póliza se realiza a través de la fuerza interna y externa del Banco BBVA, para ese efecto la aseguradora brinda una capacitación a los funcionarios, respecto de los conceptos del seguro y sobre el deber de información que contempla la circular básica jurídica. Le pregunta el Despacho si sabe si existe prueba sobre la constancia de entrega. Le indica que si, que es la segunda firma. Le preguntan por qué se cobraron primas sin la existencia de uno de los elementos esenciales del contrato de seguro, Manuel le indica que harán una validación interna para verificar por qué se recaudaron pagos manifestando que están dispuestos a devolverlos. Le preguntan a Manuel cual es el sentido de que la fecha de la cobertura de desembolso, la expedición de la solicitud y el certificado de seguro tengan la misma fecha, Manuel le explica cuales son las etapas precontractuales y le confirma que el fallecimiento sucedió el 29 de mayo de 2021 y el desembolso y la vigencia se hizo el 31 de mayo de 2021. Manifiesta que la póliza y las políticas demarcan claramente cual es la condición de la entrada en vigencia de la póliza, indicando que la misma será la fecha de desembolso y entrega real del dinero. Le preguntan por qué expidieron una póliza sobre una persona fallecida, responde que la Compañía no tenía como saber que el asegurado había fallecido, solo lo supo hasta agosto de 2021 cuando presentaron la reclamación.
3. Representante Legal del Banco: Indica que los asesores le manifiestan a los potenciales clientes pidiéndoles que sea leída, diligencia y firmada por él como sello de aceptación del contenido del documento. El Despacho le pregunta si el seguro se emite a través de un proceso de licitación, explica que si. Le pregunta cual fue el valor del crédito y confirma que fue de \$15.000.000. Le preguntan si la obligación se encuentra al día en el pago de las cuotas y manifiesta que si, que a la fecha tiene un saldo de \$10.400.000. Le preguntan cual fue el valor de las cuotas mensuales y a cuantas cuotas, dice que se pactó por 72 meses con cuotas de \$400mil. Le preguntan cual fue la persona encargada de la comercialización y manifiesta que no sabe quien fue. Le preguntan si la persona contaba con la debida capacitación y manifiesta que si, que a todos los colaboradores se les brindan dos capacitaciones anuales en las que se explica sobre la necesidad de claridad

del deber de información. Le pregunta el Juez sobre si en el proceso de comercialización se tiene previsto que él sea el mismo que diligencie la declaración de asegurabilidad. Se le pregunta que documentos le fueron entregados al señor Rivera Mendoza y manifiesta que al asegurado se le entregan copias de todos los documentos que suscribe. Le preguntan que información suministra en relación con los amparos que se iban a otorgar, dice que el amparo de ITP y el amparo de muerte. Le pregunta si sabe por qué si no contaba con la póliza, dentro del crédito se le cobrara la prima, dice que no sabe pero que la Compañía de seguros está haciendo una revisión. Le preguntan el proceso de crédito, explica que el asesor primero verifica cual es la cantidad de dinero que necesita y empieza a revisar las opciones de financiación dependiendo la capacidad de pago del crédito. Si el cliente está conforme y muestra capacidad, se entra a formalizar esa solicitud de crédito. El consumidor firma el pagaré sin estar el crédito aprobado. Que pasa con el pagaré si dentro de las comprobaciones que hace el crédito encuentra que no procede, responde que el pagaré queda a disposición. Le preguntan cuando aprueban el crédito, indica que el banco aprueba y desembolsa el crédito el 31 de mayo de 2021. El Representante Legal le indica que primero hacen las comprobaciones y que luego el estudio se hace y se aprueba a través del desembolso, a partir de aquí inicia el desembolso del crédito. La señora debió haber manifestado el 31 de mayo de 2023 que el señor murió, para que se retrotrajeran las actuaciones. Le preguntan por qué existe un contrato de prenda firmada el 06 de mayo de 2021, el representante le indica que todos los documentos se suscriben con anterioridad.

- **Fijación de litigio:** Determinar si con ocasión a los hechos expuestos en la demanda BBVA vida se encuentra contractualmente obligada a pagar el amparo de vida grupo deudores con ocasión al fallecimiento del señor Rivera Mendoza, si consecuencialmente se deben denegar las pretensiones de la demanda Así mismo, determinar si se faltó al deber de información y si en consecuencia se deben acoger las pretensiones del demandante.
- **Hechos probados:** hecho 5 “la carátula de la póliza plasma un inicio de vigencia desde el 31 de mayo de 2021”. Hecho 6” solo en lo relativo a la fecha de fallecimiento del señor Rivera Mendoza” hecho 8. La señora Elvira Amaya presentó reclamación el 10 de agosto de 2021. Hecho 9” el 07 de septiembre de 2021 se presentó objeción. “el señor rivera efectuó la solicitud de grupo vida como requisito para el desembolso del crédito”. Hechos por probar: las condiciones del diligenciamiento del contrato de seguro y la vigencia de la póliza Vida Grupo Deudores.
- **Saneamiento:** No se observan irregularidades que den lugar a nulidades.
- **Decreto de pruebas:**

Demandante:

- Documentales aportados
- Interrogatorios ya agotados

- Testimonio del asesor del banco Víctor Giraldo.
- Testimonio del asesor de casa toro que comercializó el crédito. Se interpone recurso, lo concede y repone la decisión. No se pros
- Exhibición documental a las entidades financieras: solamente se deberá remitir los que no se encuentren remitidos dentro del expediente, solamente hay que indicar en que folio y que derivado se encuentran.

Demandada BBVA Seguros de Vida

- Documentales aportados.
- Interrogatorio de parte (ya practicado)
- Declaración de parte (ya practicado)
- Testimoniales: se desiste, el testigo era yo.

Demandada BBVA Seguros de Vida

- Documentales aportados.
- Interrogatorio de parte (ya practicado)

- **Fijación de fecha de la diligencia:** 15 DE FEBERO DE 2023 A LAS 2:00PM. En esta audiencia se practicará el testimonio del asesor del banco, se rendirán alegatos de conclusión y se dictará fallo.

Nota: Pendiente que la Compañía confirme si existió alguna devolución de primas con ocasión a la reclamación que presentó la demandante, pues seguir cobrando la prima después de haber conocido que el asegurado falleció antes de la vigencia de la póliza, esto es, que no existe el riesgo asegurable como elemento esencial del contrato de seguro, podría ser tenido en cuenta como una práctica abusiva.