INFORME AUDIENCIA ELVIRA AMAYA SALINAS || EXPEDIENTE 2023-2992 || DEMANDANTE: ELVIRA AMAYA vs DEMANDADOS: BBVA SEGUROS DE VIDA Y OTRO

MARÍA CAMILA AGUDELO ORTIZ <mcagudelo@gha.com.co>

Jue 30/11/2023 8:02

Para:Informes GHA <informes@gha.com.co>
CC:Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>;CAD GHA <cad@gha.com.co>;Ana María Barón Mendoza <abaron@gha.com.co>

2 archivos adjuntos (537 KB)

INFORME AUDIENCIA ELVIRA AMAYA SALINAS.pdf; T-2023069446-5023352 ACTA DE AUDIENCIA.pdf;

Despacho: Superintendencia Financiera de Colombia
Radicado: 2023-2992
Demandante: Elvira Amaya Salinas
Demandados: BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. y BBVA Colombia.
Tiempo empleado en preparación y la diligencia: 9 horas.

Estimada Área de Informes:
Comedidamente informo que el 21 de noviembre de 2023 se llevó a cabo la audiencia de que trata el artículo 372 en el proceso de la referencia, en el que se surtieron las siguientes actuaciones:

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.

María Camila Agudelo
Coordinador Regional Bogotá

318 380 0187- 315 5776200

(60) (2) 669 4075 - (60) (1) 743 6592

mcagudelo@gha.com.co

GHA ABOGADOS & ASOCIADOS

www.gha.com.co

Aviso de Confidencialidad: La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

Confidentiality Notice: The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments.