

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

E.

S.

D

Referencia: Derecho de Petición artículo 23 C.P

ANA GRACIELA TORRES MORENO, y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ, mayores de edad, identificados con cédulas de ciudadanía Nos 51.944.499 y 79.413.608, domiciliados y residentes en la ciudad de Bogotá D.C, mediante el presente escrito instauramos derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, conforme a los siguientes

HECHOS:

1. El pasado 27 de mayo de 2021, presentamos ante esa Superintendencia, Solicitud de Investigación Administrativa contra las entidades, **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**
2. El 30 de mayo de 2021, Esa Superintendencia nos dio respuesta al Derecho de Petición relacionado en el hecho 1, de la siguiente manera: *La comunicación se enviará a la entidad vigilada para que en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación, le suministre una respuesta completa, clara y adjuntando los soportes que sean del caso.*
3. El 11 de junio de 2021, la entidad **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, nos da respuesta a la Petición relacionada en el hecho 1, de la siguiente manera:

Asunto: Validación Información Seguros de Vida Grupo Deudores Radicado Superintendencia Financiera No. 2021120775-002-000

Apreciados (as) Ana Graciela y Jorge Eliecer.

En atención a su comunicación, recibida a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con los seguros adquiridos por la Señora Ana Graciela Torres Moreno como garantía de sus obligaciones financieras, nos permitimos informar el análisis realizado por nuestra Compañía, no sin antes agradecer sus comentarios y sugerencias a fin de mejorar continuamente la calidad en nuestro servicio.

En primer lugar, aclaramos que toda la información que fue remitida en la respuesta a sus pretensiones el pasado 11 de octubre de 2019 se encuentra correcta y corresponde a los Seguros de Vida Grupo Deudores No. 02 105 0001322844, certificado No. 0013-0137-31-4000313482, el cual fue Garantía de la Obligación No. 0013-0137-32-9600175642 y Vida Grupo Deudores No. 02 105 0001322844, certificado No. 0013-0137-34-4000306205, el cual fue Garantía de la Obligación No. 0013-0137-35-9600167680.

Es importante precisar que, los seguros en mención fueron emitidos como respaldo de los créditos ya informados y así mismo la prima de cada una de estas pólizas se encontraba incluida dentro del valor total de dichas obligaciones, es decir, la revocación de los seguros es generada directamente por la Entidad Financiera BBVA Colombia S.A., teniendo en cuenta las condiciones para mantenerlas activas o finalizar su cobertura.

Ahora bien, también debe ser claro que las pólizas en cuestión son ofrecidas por nuestra aseguradora, como consecuencia del proceso licitatorio adelantado por la Entidad Financiera BBVA Colombia, en el marco del Decreto 673 de 2014, en la cual fue dicha entidad, la que fijó las condiciones que tendría el producto, a las cuales se ciñó esta aseguradora al momento de presentación de su oferta, y sobre las cuales se expidió la póliza correspondiente una vez adjudicada.

Así las cosas, la póliza se expide bajo las condiciones pactadas con la Entidad Financiera en su calidad de tomador, en las cuales no se contemplaba cobertura alguna de Desempleo. Es también la entidad financiera la que, por tanto, está obligada a efectuar la correspondiente notificación a los deudores, sobre las condiciones del producto contratado, en los términos que establece puntualmente la mencionada norma.

Finalmente, precisamos que BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., es una entidad que posee representación jurídica diferente a BBVA Colombia, razón por la cual, hemos dado traslado de sus pretensiones a la Entidad Financiera BBVA Colombia, quienes se pronunciarán al respecto.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, pueden comunicarse al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 307 8080 en Bogotá, escribimos al buzón clientes@bbvaseguros.com.co o ingresar a nuestra página web www.bbvaseguros.com.co y para radicar un siniestro escribenos a siniestros.co@bbva.com.

En BBVA Seguros, es muy sencillo asegurar tu tranquilidad.

*Cordialmente,
Rafael Enrique Cabrera Guzmán
Gerencia Canales y Servicios
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.*

Elaboró VBL

3.1 La entidad **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, no da una respuesta completa, clara y adjuntando los soportes que sean del caso, por cuanto, en el inciso 2do de su comunicación, confirman la información dada por correo electrónico el 7 de noviembre de 2019, comunicación con fecha 11 de octubre de 2019, se encuentra correcta y corresponde a los Seguros de Vida Grupo Deudores No. 02 105 0001322844, respuesta que: Primero no se refiere a la Póliza No. 0110043, que fue por la que reclamamos tanto en la comunicación del mes de octubre de 2019, como en la comunicación dirigida a esa Superintendencia el 27 de mayo de 2021 y Segundo ratificaría que la entidad BBVA SEGUROS, Abuso de su Posición Dominante al dar respuesta a ANA GRACIELA TORRES MORENO, el **14 DE AGOSTO DE 2017** en relación con la reclamación que hizo frente a la reclamación del Seguro al Desempleo que cobijaba la póliza No. 0110043, que siempre ha reclamado, al JUZGADO 56 CIVIL MUNICIPAL en relación con la TUTELA según radicación No. 110014003056-2017-00734-00, TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA de ANA GRACIELA TORRES MORENO contra BBVA SEGUROS, BANCO BBVA ASOCIACION MUTUAL PROGRESO, SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA, COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS FINANCIEROS SAS Y COVINOC S.A, donde reclama sobre la misma póliza No. 0110043, ala SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, en relación con la respuesta dada por el BANCO BBVA, según radicado No. 2017117106-001-000 y al JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA, ya que esta comunicación del 14 de agosto de 2017, fue la base fundamental para que el Juez 37 Civil, fallara a favor del Banco BBVA, cuando se evidencia claramente que la entidad BBVA SEGUROS, respondió con relación a otra Póliza, en la que en esos momento estábamos incorporados, pero que no era la que se había reclamado y la que se nos entregó al momento de la firma y desembolso del dinero, esto es la **Póliza No. 0110043**, ya que:

3.1.1 En la comunicación del **14 de agosto de 2017** hace alusión a:
Póliza: VGDB Nro. 1 CERTF: 196874.

Siniestro Nro. VGDB-6521
Obligación Nro. 9600175642
Contratada a partir del 01 de enero de 2016.

3.1.2 En la comunicación del **11 de octubre de 2019**, recibida el **7 de noviembre de 2019**, hace alusión a:

Certificación y clausulado de la **póliza Seguro Vida Deudor numero 021050001322844** Certificado numero 00130137314000313482 **Obligación Numero 9600167680**

La Póliza fue emitida con fecha 25/10/2013 y

3.1.3 Certificación y clausulado de la **póliza Seguro Vida Deudor numero 021050001391087** Certificado Numero 00130137344000306205 **Obligación Numero 9600175642.**

La Póliza fue emitida con fecha 31/07/2014

CONSIDERACIONES

a. La entidad **BBVA SEGUROS** confirma en su comunicación del **11 de junio de 2021**, que ha dado respuestas con números de pólizas diferentes a la reclamación hecha por nosotros referentes únicamente a la **POLIZA DE VIDA GRUPO DEDUORES NUMERO 0110043** póliza a la cual nunca se refirió en sus respuestas, tal y como se demuestra en los numerales 3.1.1, 3.1.2 y 3.1.3.

b. Es claro que la entidad **BBVA SEGUROS**, es una entidad diferente, tal y como lo menciona en el inciso 6 de su comunicación así: *Finalmente, precisamos que BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., es una entidad que posee representación jurídica diferente a BBVA Colombia, razón por la cual, hemos dado traslado de sus pretensiones a la Entidad Financiera BBVA Colombia, quienes se pronunciarán al respecto.* Pero tal y como lo dice el Art 72 de la Ley 1564 de 2012, Llamamiento de oficio, toda vez que la citada entidad causo responsabilidad al dar respuesta en su comunicación del **14 de Agosto de 2017**, refiriendose a otro número de póliza como lo fue **Póliza: VGDB Nro. 1 CERTF: 196874, Contratada a partir del 01 de enero de 2016**, desviando responder con relación a la Póliza No. 0110043, presuntamente por tratarse de un mismo Grupo Empresarial.

c. De igual manera causo responsabilidad en su comunicación del **11 de octubre de 2019**, la cual ratificó con la respuesta dada el 11 de junio de 2021, donde, además de referirse a otros números de **póliza Seguro Vida Deudor número 021050001322844 y póliza Seguro Vida Deudor número 021050001391087**, anexo unos certificados y clausulados, con aparentes irregularidades en cuanto a los montos de los créditos otorgados en los años 2013 y 2014 como a las fechas de creación, las cuales difieren entre sí, **según numerales 3.1.1, 3.1.2 y 3.1.3** y con la fecha relacionada en la comunicación del **14 de agosto de 2017**, pues esta es **01 de enero de 2016**.

d. En cuanto a los anexos que envió en la comunicación del **11 de octubre de**

2019, estos también difieren de los que nos entregaron en los años 2013 y 2014 porque aunque, aparentemente son los mismos, los enviados el 11 de octubre de 2019, tienen antepuesto un estiquier donde puntualmente está el número de la póliza, lo que evita ver el verdadero número de póliza y donde también se evidencia el verdadero valor asegurado, el cual obviamente no es igual al que certifican en los anexos que enviaron con la comunicación del 11 de octubre de 2019

CODIGO DE COMERCIO TÍTULO V Del contrato de seguro PRUEBA DEL CONTRATO Y ENTREGA DE LA PÓLIZA

ART. 1046.—**Modificado. L. 389/97, art. 3º.** El contrato de seguro se probará por escrito o por confesión.

Con fines exclusivamente probatorios, el asegurador está obligado a entregar en su original, al tomador, dentro de los quince días siguientes a la fecha de su celebración el documento contentivo del contrato de seguro, el cual se denomina póliza, el que deberá redactarse en castellano y firmarse por el asegurador.

La Superintendencia Bancaria señalará los ramos y la clase de contratos que se redacten en idioma extranjero.

PAR.—El asegurador está también obligado a librar a petición y a costa del tomador, del asegurado o del beneficiario duplicados o copias de la póliza.

Conc.: E.F. art. 184.

CONTENIDO DE LA PÓLIZA

ART. 1047.—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 asegurada o el modo de precisarla;
8. La prima o el modo de calcularla y la forma de su pago;
9. Los riesgos que el asegurador toma a su cargo;
10. La fecha en que se extiende y la firma del asegurador, y
11. Las demás condiciones particulares que acuerden los contratantes.

PAR.—**Modificado. L. 389/97, art. 2º.** 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.

Conc.: E.F., arts. 184, 204; D.R. 2821/91, arts. 1º y 4º.

DOCUMENTOS QUE HACEN PARTE DE LA PÓLIZA

ART. 1048.—Hacen parte de la póliza:

1. La solicitud de seguro firmada por el tomador, y
2. Los anexos que se emitan para adicionar, modificar, suspender, renovar o revocar la póliza.

PAR.—El tomador podrá en cualquier tiempo exigir que, a su costa, el asegurador le dé copia debidamente autorizada de la solicitud y de sus anexos, así como de los documentos que den fe de la inspección del riesgo.

ANEXOS Y RENOVACIÓN

ART. 1049.—Los anexos deberán indicar la identidad precisa de la póliza a que acceden. Las renovaciones contendrán, además, el término de ampliación de vigencia del contrato. En caso contrario, se entenderá que la ampliación se ha hecho por un término igual al del contrato original.

CAPITULO SEGUNDO: DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES A LAS ENTIDADES ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS

1.2.3. Remisión de pólizas y tarifas a la SFC

1.2.3.1. Depósito de pólizas y anexos

Del párrafo del artículo 1047 C.Co se desprende que el asegurador debe depositar en la SFC el modelo de póliza y anexos del ramo o ramos que explota pues lo consignado en tales documentos se debe tener como condiciones del contrato en los casos en que no aparezca que hayan sido expresamente acordadas. Esta disposición debe interpretarse armónicamente con lo dispuesto en el numeral 1º, artículo 184 EOSF según el cual los modelos de las pólizas y tarifas deben ponerse a disposición de la SFC antes de su utilización en la forma y con la antelación que determine con carácter general.

Para efectos de lo dispuesto en dichas normas, las entidades aseguradoras deben enviar a la SFC, en la forma señalada en este numeral y en la Nota 2 del mismo, el modelo de las pólizas con sus anexos que ofrecen habitualmente al público, con antelación a la fecha prevista para iniciar su utilización, indicando expresamente que se envían para efectos del cumplimiento del deber de depósito. Cuando se trate de

modificaciones parciales en todo caso se debe enviar un ejemplar completo de la respectiva póliza, indicando de manera clara cuáles son los cambios introducidos y dejando constancia expresa e inequívoca de que no se efectúan modificaciones **distintas** a las expresamente anunciadas.

La SFC lleva el depósito de los modelos pólizas y anexos que se remiten en cumplimiento a dicho deber legal, los cuales, además de estar a disposición del público en general en los términos del artículo 19 del Código Contencioso Administrativo, obran para los efectos dispuestos en el artículo 1047 C.Co. La SFC ordena de manera sistematizada las pólizas y anexos por entidad y ramo y en orden cronológico. Se entiende que el modelo vigente es el último depositado en orden cronológico. La SFC debe desarrollar mecanismos adecuados de atención en línea para la consulta de los modelos y anexos por parte del público en general así como para la consulta cuando se den los presupuestos indicados en el mencionado artículo 1047 C.Co.

El acto de **enviar** los modelos de las pólizas y demás documentos, en sí mismo no supone un pronunciamiento de la SFC sobre la legalidad de los mismos y se lleva exclusivamente para los efectos del artículo 1047 C.Co.

Lo anterior se debe entender sin perjuicio de la facultad que tiene esta entidad de control de verificar en cualquier momento las pólizas y tarifas en los términos del literal j), numeral 3º, artículo 326 EOSF, función que se lleva a cabo en los términos indicados en el siguiente numeral y sin perjuicio del deber que tiene la SFC de autorizar las pólizas y tarifas en los eventos en que se trate de la autorización inicial a una entidad aseguradora o de la correspondiente para la explotación de un nuevo ramo.

Los textos de las pólizas y documentos **anexos** deben enviarse **en medio digital**, en sus respectivas proformas, **escaneados en formato PDF, de conformidad con lo señalado en la Nota 2 de este numeral**, registrando en la parte inferior de cada página del documento el código del clausulado de acuerdo con los siguientes criterios:

1.7. Algunas prácticas inseguras relativas a la contratación de seguros

1.7.3. Proveer al asegurado de información inexacta respecto del contenido del texto referenciado y enviado a esta Entidad.

En este sentido nos permitimos solicitar a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA:**

1. Iniciar la **Investigación Administrativa**, solicitada en el Derecho de Petición, el cual se relaciona en el hecho No. 1, contra la entidad **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A**, por **ABUSO DE POSICION DOMINANTE, PRACTICAS ABUSIVAS** y por **Aliarse**, con la entidad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A**, para proporcionar información errónea y confusa que condujo a un fallo desfavorable, contra nosotros, aplicar las correspondientes sanciones Civiles y Penales a que haya lugar.

2. Expedir **COPIA INTEGRAL DEL CONTRATO DE LA POLIZA No. 0110043**, contratada por la Entidad Financiera **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A** identificado con Nit No 860003020-1, en la cual funge como **TOMADOR** y la cual contrato con la entidad Aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A**, identificada con Nit No 800240882-0, en la cual funge como **ASEGURADOR**, póliza en la cual nosotros fungimos como **ASEGURADOS**.

2.1 Estado de vigencia con fechas exactas, de la póliza de **Seguro de Vida Grupo Deudores No. 0110043**.

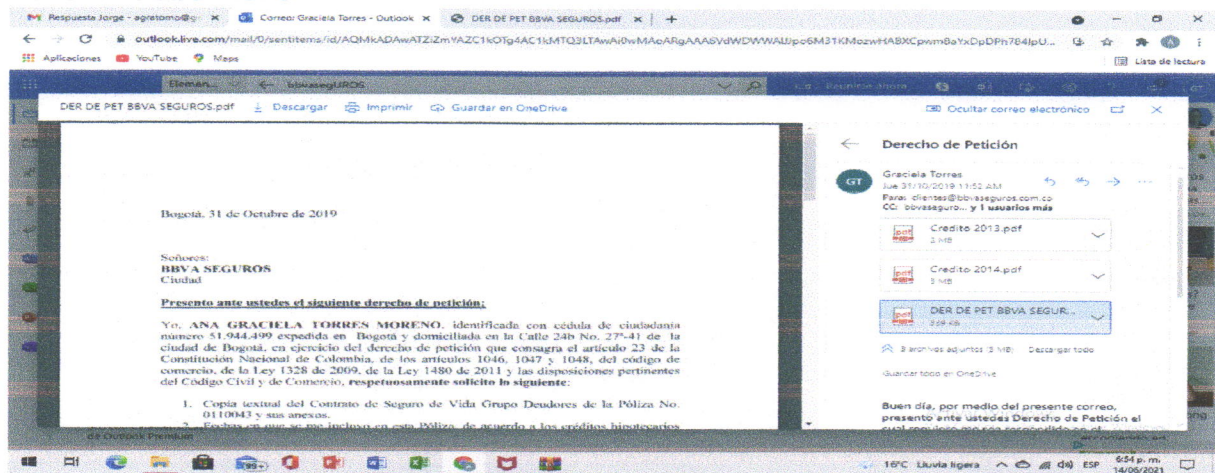
3. Expedir copia de los correspondientes Certificados Individuales a nombre

de ANA GRACIELA TORRES MORENO Y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ, correspondientes a la póliza Seguro de Vida Grupo Deudores No. 0110043, de los créditos aprobados en el año 2013 y 2014.

4. Expedir COPIA INTEGRAL DEL CONTRATO DE LA POLIZA Seguro Vida Deudor número 021050001322844, contratada por la Entidad Financiera BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A identificado con Nit No 860003020-1, y los correspondientes Certificados Individuales a nombre de ANA GRACIELA TORRES MORENO Y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ, debidamente firmados por los Asegurados, para corroborar la información dada por la entidad BBVA SEGUROS, en la comunicación de fecha 11 de octubre de 2019, tanto en los certificados como en los anexos y clausulados.

5. Expedir COPIA INTEGRAL DEL CONTRATO DE LA POLIZA Seguro Vida Deudor número 021050001391087, contratada por la Entidad Financiera BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A identificado con Nit No. 860003020-1 y los correspondientes Certificados Individuales a nombre de ANA GRACIELA TORRES MORENO Y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ. debidamente firmados por los Asegurados, para corroborar la información dada por la entidad BBVA SEGUROS, en la comunicación de fecha 11 de octubre de 2019, tanto en los certificados como en los anexos y clausulados.

6. Concepto Legal de las respuestas dadas por la entidad BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A al Derecho de Petición radicado el 31 de octubre de 2019. Prueba No. 6



Y al Derecho de Petición radicado en el mes de Julio de 2017. Prueba No.4

PRUEBAS:

1. Comunicación con respuesta de la entidad BBVA SEGUROS DE FECHA 11 DE JUNIO DE 2021.
2. Comunicación con respuesta de la Superintendencia Financiera de Colombia al Derecho de Petición del 30 de mayo de 2021.
3. Derecho de petición radicado a la entidad BBVA SEGUROS, en el mes de

- julio de 2017.
4. Respuesta de la entidad BBVA SEGUROS, al Derecho de petición, radicado en el mes de julio de 2017.
 5. Derecho de petición radicado a la entidad BBVA SEGUROS, en el mes de octubre de 2019.
 6. Respuesta de la entidad BBVA SEGUROS, al Derecho de petición, radicado en el mes de octubre de 2019.
 7. Certificación de noviembre 7 de 2019, expedida por el **BBVA SEGUROS**, donde se relaciona que la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, adquirió la obligación No 0013-0137-35- 9600167680 el cual se encuentra soportada bajo la póliza deudor No 02 1050001322844, certificado No 0013-0137-34-4000306205
 8. Certificación Seguro de vida grupos deudores póliza **No 0110043**, donde se relaciona stiker No M026300000000601379600167680, pero se evidencia el número real de la póliza 0110043.
 9. Certificación Seguro de Vida del 7 de noviembre de 2019, expedida por el **BBVA SEGUROS**, donde se relaciona que la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, adquirió la obligación, No 0013-0137- 32-9600175642, el cual se encuentra soportado bajo la póliza de seguro de vida No 021050001391087.
 10. Certificación Seguro de vida grupos deudores enviado como anexo a la respuesta dada por la entidad BBVA SEGUROS, al Derecho de Petición del mes de octubre de 2019, póliza donde se relaciona stiker NoM02600100000601379600175642.
 11. Fallo del JUZGADO 56 CIVIL MUNICIPAL en relación con la TUTELA según radicación No. 110014003056-2017-00734-00,
 12. Pag 5, Copia de la contestación a las excepciones de mérito, dada por el Banco BBVA, al JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, basadas en la respuesta dada por BBVA SEGUROS, en su comunicación del 14 de agosto 2017.

Sin otro particular,

Atentamente,



ANA GRACIELA TORRES MORENO

CC. 51.944.499 de Bogotá

Teléfono 3114475771

Correo electrónico agratomo@gmail.com y agratomo@hotmail.com

Dirección de correspondencia Calle 24b No. 27ª -41 Bogotá



JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ

CC. 79.413.608 de Bogotá

Teléfono 3442060353