



Bogotá D.C., septiembre del 2022.

Señores

91000-DIRECCION DE CONDUCTAS UNO
DELEGATURA PARA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
Cuidad

Número de Radicación: 2021120775-074-000

Trámite: 410 QUEJAS O RECLAMOS

Actividad: 33 REQUERIMIENTO A LA ENTIDAD

Anexos: Radicados: 2021120775-073-000 E2

Respetada Doctora:

Por efectos de disciplina metodológica procedemos a dar respuesta punto por punto por al requerimiento de su entidad en orden de enunciación, así:

I. INCONFORMIDADES DE LA PARTE ACCIONANTE:

PRIMERA INCONFORMIDAD:

1. “(...)

En la pregunta No. 1 se indica que el Banco ya había manifestado la existencia del amparo de desempleo en la póliza No. 0110043 y en la respuesta a). Indica que la póliza no contaba con el amparo de desempleo, porque este amparo no se identificaba en el certificado individual que anexa.

Por lo anterior, informo:

- a) No están anexando copia del contrato de la póliza No. 0110043, sino copia del certificado individual, con el que se me incluyo en dicha póliza y unas certificaciones que como lo informé a: 91000-DIRECCION DE CONDUCTAS UNO DELEGATURA PARA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, el 17 de agosto de 2022, donde indico que:

En ninguna parte de nuestra petición o tutela pedimos, CERTIFICACIÓN DE VIGENCIA DE LOS CERTIFICADOS INDIVIDUALES, ni DECLARACIONES DE ASEGURABILIDAD, porque tenemos nuestros certificados originales.

Tampoco solicitamos DETALLES DE MOVIMIENTOS DE PRIMAS, pues tenemos los extractos mensuales.

Repuesta:

Frente a este aspecto, indicamos que ya remitimos todo lo que contiene el contrato de seguro, más la licitación y certificados, en consecuencia, no entendemos el origen del reproche.

De todas formas y por si fuera poco, mi representada remitió la totalidad de la documental requerida por el extremo activo, sobre el particular, para tales fines se remitió:

- O Memorial de cumplimiento radicado ante el Juzgado 16 de familia de Bogotá.
- o Alcance a la respuesta dada al derecho de petición radicado por la señora Ana Graciela Torres
- o Soporte de remisión del memorial aludido.
- o Soporte de remisión del alcance a la respuesta dada al derecho de petición aludido.
- o Certificación de vigencia de cada uno de los certificados individuales de la póliza de vida grupo deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
- o Detalle de movimiento de primas de los certificados individuales de la Póliza de Vida Grupo Deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
- o Declaraciones de asegurabilidad de los certificados individuales de la póliza de Vida Grupo Deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
- o Carátula de la póliza de vida grupo deudores 0110043 matriz y/ global. (En consideración al fallo del ad quem)
- o Clausulado de la póliza de vida grupo deudores aplicable a los certificados individuales de la póliza de vida grupo deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
- o Licitación vigente para los años de suscripción del contrato de seguro.

SEGUNDA INCONFORMIDAD

En segundo lugar, se observa esta inconformidad:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Así mismo, en atención a la inconformidad de los hoy accionantes en la cual manifiestan:

“(…)

En relación con la CARATULA DE LA PÓLIZA DE VIDA GRUPO DEUDORES 0110043 MATRIZ Y / GLOBAL, lo que envían es el mismo certificado con las variaciones que mencionamos en la tutela y el cual solo demuestra nuestra inclusión en dicha póliza, la cual como lo indicamos arriba, este certificado es apenas una mínima parte del CONTRATO GLOBAL, además la verdadera caratula debe indicar entre otros aspectos, la fecha de creación de la póliza, su vigencia y debe ir firmada por el TOMADOR y el ASEGURADOR, no por EL ASEGURADO y ASEGURADOR. Art 1048 Código de comercio.

(…)”

En este sentido, de manera atenta se solicita la remisión de la documentación precisa y detallada mencionada por los accionantes.

Respuesta:

Frente a este aspecto, le recordamos que BBVA Banco y BBVA Seguros son dos personas jurídicas distintas; la primera es una entidad financiera que hace préstamos y otorga créditos a través de



contratos de mutuo; nosotros somos la entidad aseguradora que emitió el seguro. Dicho esto, el Banco no podría expedir una certificación del seguro contratado.

De todas formas, con la certificación expedida se evidencian todos los elementos del contrato de seguro; esto es, fecha de emisión, número de obligación valor asegurado, coberturas, tomador, parte asegurada y beneficiario y todo el marco temporal de dicho contrato, tal como se evidencia el documento remitido otrora, veamos:



BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.
Nit. 800.240.882 - 0

C E R T I F I C A :

Que: El (a) Señor (a) **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **51.944.499**, adquirió la obligación No. **0013-0137-35-9600167680** con el Banco BBVA Colombia, la cual se encontraba asegurada bajo la Póliza de Seguro **Vida Grupo Deudores** No. **02 105 0001322844**, certificado No. **0013-0137-34-4000306205**, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$109.869.486.70
Incapacidad total y permanente	\$109.869.486.70

*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, corresponde al valor que tenía la póliza al momento de ser cancelada. La última prima cobrada fue por \$47.693, correspondiente al periodo del 25/06/2017 al 24/07/2017.

La cobertura de desempleo de suprimió desde el 01 de enero de 2016.

La póliza fue formalizada con fecha 25/10/2013 y revocada el día 24/07/2017. El beneficiario oneroso de la póliza fue BBVA Colombia, 100%.

TERCERA INCONFORMIDAD:

2. En este apartado afirman lo siguiente:

“(...)

En relación al CLAUSULADO DE LA PÓLIZA DE VIDA GRUPO DEUDORES, como se evidencia NO RELACIONAN NUMERO DE LA POLIZA, por cuanto el clausulado que envían no cumple los requerimientos del código de comercio, ARTÍCULO 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. Por lo que consideramos que este CLAUSULADO, debe pertenecer a la póliza creada a partir del 1 de enero de 2016 y que no tiene relación con el contrato de la póliza requerida No. 0110043, la cual y por reseña de algunas sentencias, fue creada, al menos en el año 2004 y póliza de la que si tenemos conocimiento y documentos soportes de habernos incluido con los créditos terminados en 7680 y 5642..”

Respuesta:

Este contrato no tiene renovaciones toda vez que la vigencia o duración es la misma vigencia del crédito que culmina hasta el pago del mismo o hasta la ocurrencia del siniestro o el pago del mismo; para el presente caso la póliza fue revocada por mora en el pago de la prima, tal como consignó en el certificado.

El clausulado, el certificado y la causal de objeción tienen asidero legal y factico y para tal efecto se remitió un certificado de movimiento de primas y una causal de objeción, la cual se reitera:

- Artículo 1068 del Código de Comercio.-Terminación Automática del contrato de Seguros
“La mora en el pago de la prima de la póliza 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 la ocasión de la expedición de contrato”.

Consideramos que con lo anteriormente expuesto, se esclarece este punto en el sentido de que ya remitimos todo y se explicaron todos los elementos y el espíritu de este contrato.

CUARTA INCONFORMIDAD:

3. Ahora bien, frente a la comparación de los diferentes clausulados enviados la señora Ana Graciela Torres señala lo siguiente:

"(...)

Adiciono a esto la diferencia que hay entre los clausulados que me envío (sic) la Aseguradora y el Banco, ya que como se observa, a pesar de ser un mismo documento el cual ninguno de los dos se puede considerar legal, pues no traen el número de la póliza a la cual aceden Y EN EL CLAUSULADO QUE ME ENVIA EL BANCO LA PAGINA 4 DE 5, ESTA EN BLANCO LA MITAD DE ESTA,

Respuesta:

Causa extrañeza esta inconformidad teniendo en cuenta que se remitió un solo clausulado para ambos contratos de seguro y el mismo no tiene espacios en blanco.

Se remite nuevamente.

QUINTA INCONFORMIDAD:

4. En el siguiente aparte, la señora Torres manifiesta la siguiente inconformidad:

"(...)

También en esta pregunta No. 1, solicitan al Banco enviar copia de la comunicación que me enviaron donde me informaban el cambio de condiciones, y lo que el Banco envía es un pantallazo de las condiciones generales de la nueva póliza, pero no se evidencia comunicación alguna, porque no existió y tampoco es legal pues en nuestros certificados individuales, consta que el seguro cubre hasta la terminación del crédito y/o hasta la muerte del Deudor."
(Negrillas y subrayado fuera de texto).

Respuesta:

El Banco BBVA es tomador y beneficiario de esta póliza y en la licitación fue informada todos los amparos y condiciones del seguro, licitación que fue publicada en la intranet del Banco; en tal sentido, no existe soporte de notificación de supresión de amparos al asegurado(a).

SEXTA INCONFORMIDAD:

5. De manera atenta se solicita aclarar y explicar la siguiente afirmación de la señora Torres:

"(...)

En relación con el Decreto 376 de 2014^[1], en el cual se respaldan la Aseguradora BBVA y el Banco BBVA, cuando afirman que DE ACUERDO CON LA LEY Y EN EL MARCO DEL DECRETO 376 DE 2014, en el PARAGRAFO 1 del Artículo 2.36.2.2.18. Se describe: Parágrafo 1°. Los contratos de seguros colectivos celebrados antes de la vigencia del presente decreto continuarán vigentes hasta su culminación."

Respuesta:

Como se explicó el contrato de seguros Vida Grupo Deudores puede terminar por las siguientes causas:

- a. Fallecimiento del asegurado
- b. Mora en el pago de la prima (impago)
- c. Pago del siniestro.

Se insiste que este contrato finalizó por impago (ver certificado)

SEPTIMA INCONFORMIDAD:

6. Se solicita su pronunciamiento frente a la siguiente afirmación realizada por la señora Torres.

"(...)

En cuanto a la respuesta a la pregunta No. 2 En efecto mediante comunicación (adjunta) enviada ante su despacho el pasado 22 de septiembre de 2021, se evidencia que la cliente fue notificada mediante mensaje de texto a su móvil 3189307340.

Esta información es falsa pues ese número de celular no es mío, ni lo he manejado en ningún momento, por el contrario informo que para finales del año 2015, el Banco BBVA, se comunicó en repetidas ocasiones solicitándome el cambio de la póliza a lo que siempre respondí que no autorizaba el cambio y que confirmaba que continuaba con la póliza que me fue entregada con el desembolso de los créditos.

(...)"

Repuesta:

La respuesta del 22 de septiembre del 2021, deviene del Banco BBVA persona jurídica distinta a la aseguradora, razón por la cual no es dable efectuar ningún pronunciamiento sobre el particular.



OCTAVA INCONFORMIDAD:

- 6.1. Así mismo, se solicita remisión de las grabaciones de las llamadas al celular 3189307340 y demás números en los cuales su representada se comunicó con la señora Ana Graciela Torres.

Es de advertir, que la respuesta debe remitirse Solamente a esta Superintendencia.

Respuesta:

Nosotros BBVA Seguros, no realizamos ninguna clase de llamada telefónica, pues las mismas corresponden al Banco (persona jurídica distinta a nosotros); llamadas atinentes al cobro de la obligación financiera.

Todas estas peticiones deberán ser realizadas al siguiente correo: clientes@bbva.com o al teléfono: 401 00 00

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 601 307 80 80 en Bogotá, escribirnos al buzón clientes@bbvaseguros.com.co o ingresar a nuestra página web www.bbvaseguros.com.co.

Recuerda que para información y radicación de tu siniestro puedes comunicarte a nuestra línea exclusiva 601 3077121.

En BBVA Seguros, es muy sencillo asegurar tu tranquilidad.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Rafael", written over a horizontal line.

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

Elaborado por: