

Bogotá D.C., agosto del 2022. Señores SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Atn. Dra. **MARIA FERNANDA TENJO FANDIÑO** 91000-DIRECTOR DE CONDUCTAS UNO Bogotá D.C.

REFERENCIA.: Respuesta que ofreció a su despacho la entidad Banco BBVA relacionadas con 2021120775-050-000 410 – QUEJAS O RECLAMOS R154 - Respuesta a Requerimiento CF-N Radicados: 2021120775-045-000, 2017117106-007-000 E2.

El 2 de AGOSTO de 2022, recibí a mi correo agratomo@hotmail.com información relacionada con respuestas que ofreció el Banco, según la referencia de este escrito.

Por ser de mi interés y por estar relacionadas con los productos que tenía con el Banco, por no estar de acuerdo con estas respuestas, a continuación me pronunciare sobre las mismas así:

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.

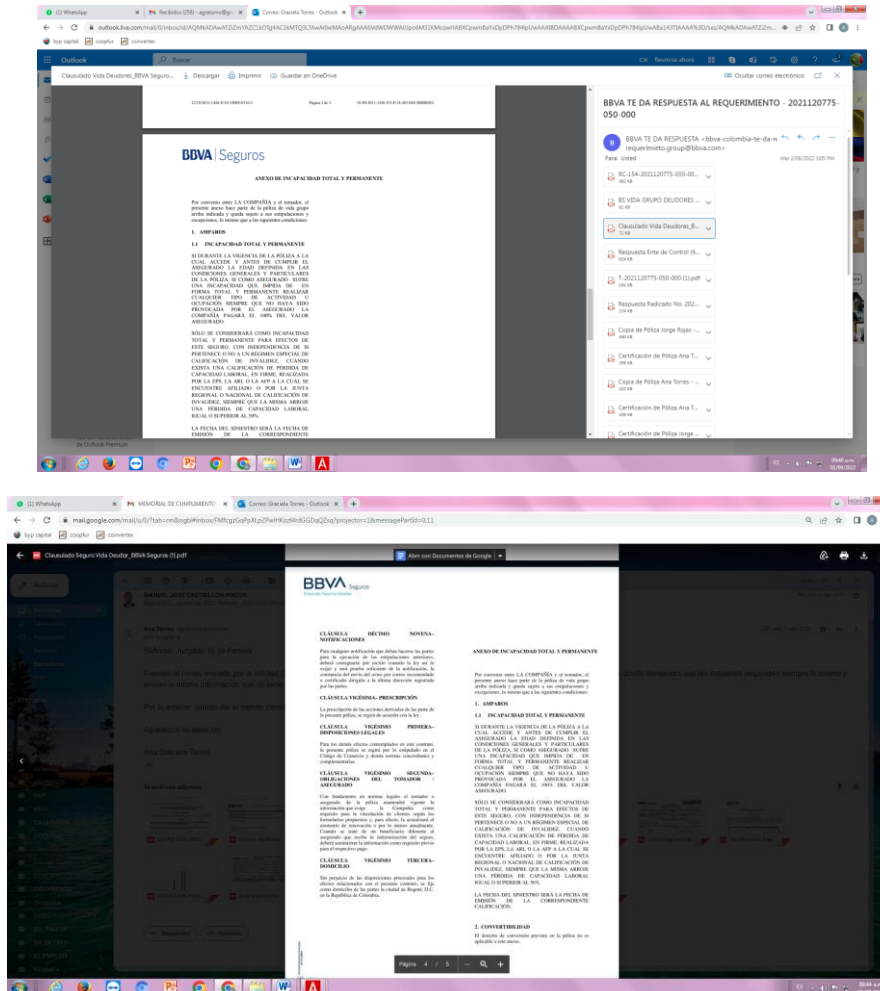
Tampoco solicitamos DETALLES DE MOVIMIENTOS DE PRIMAS, pues tenemos los extractos mensuales.

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 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. <ANEXOS Y RENOVACIONES>. 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..

Adiciono a esto la diferencia que hay entre los clausulados que me envío 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 acceden Y EN EL CLAUSULADO QUE ME ENVIA EL BANCO LA PAGINA 4 DE 5, ESTA EN BLANCO LA MITAD DE ESTA,



MIENTRAS QUE EN EL CLAUSULADO QUE ME ENVIO LA ASEGURADORA ESTA MISMA PAGINA VIENE COMPLETA, tal y como se puede evidenciar en los pantallazos y comparando los dos clausulados a la CLAUSULA DECIMO QUINTA que me envió el Banco dice:

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA – AVISO DE SINIESTRO En caso de siniestro de cualquiera de los asegurados, el tomador o beneficiario deberá dar aviso a “LA COMPAÑÍA” dentro de los 60 días comunes siguientes a aquel en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

Mientras que la que me envió la Aseguradora dice:

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA – AVISO DE SINIESTRO

En caso de siniestro de cualquiera de los asegurados, el tomador o beneficiario deberá dar aviso a “LA COMPAÑÍA” dentro de los 60 días comunes siguientes a aquel en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

El asegurado, tomador o beneficiario podrá reportar en línea el siniestro mediante:

Correo electrónico: siniestros.co@bbva.com
Línea nacional: 018000934020
Línea en Bogotá: 3078080

Si el siniestro se reporta por medio del correo electrónico mencionado anteriormente, para mayor agilidad y claridad, el asunto del correo se debe identificar como: Aviso de Siniestro, nombre de producto a reclamar, número de la póliza a reclamar, nombre completo del cliente y número del documento de identificación.

En este correo se debe hacer una breve descripción de los hechos que generaron el evento o la pérdida, la fecha y lugar de ocurrencia.

Sin perjuicio de la libertad probatoria que asiste, el asegurado, tomador o beneficiario deberá brindar los siguientes documentos, teniendo en cuenta el amparo presentado:

Hipotecario:

VIDA: Carta de reclamación formal o correo de aviso de siniestro, Registro civil de defunción, Epicrisis sobre la causa de fallecimiento.

ITP: Dictamen de calificación.

ITT: Copia de cada una de las incapacidades temporales superiores a 15 días

Leasing Habitacional:

VIDA: Carta de reclamación formal o correo de aviso de siniestro, Registro civil de defunción, Epicrisis sobre la causa de fallecimiento.

ITP: Dictamen de calificación.

Ahora bien, si comparamos estos clausulados, con los que nos entregaron en los años 2013 y 2014, vemos que en los nuestros si se identifica el número de la póliza y en su interior se contempla el amparo de desempleo.

RESUMEN PÓLIZA VIDA DEUDORES GRUPO N°0110043

ESTE TEXTO ES UN RESUMEN DE LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE VIDA GRUPO BANCO BBVA COLOMBIA, LAS CUALES PODRÁN SER CONSULTADAS EN EL CLAUSULADO DE LA PÓLIZA QUE SE ENCUENTRA EN PODER DEL TOMADOR Y EN LA PÁGINA WEB WWW.BBVASEGUROS.COM.CO

AMPAROS BÁSICOS - VIDA

CUBRE A LOS MIEMBROS DEL GRUPO ASEGURADO CONTRA EL RIESGO DE MUERTE POR CUALQUIER CAUSA INCLUYENDO EL SUICIDIO Y EL HOMICIDIO, HASTA POR LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA PARA ESTE AMPARO

ANEXO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE, DESMEMBRACIÓN O INUTILIZACIÓN**INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE**

SI DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA A LA CUAL ACCEDE Y ANTES DE CUMPLIR EL ASEGURADO LA EDAD DE 69 AÑOS Y 364 DÍAS, QUEDARE INCAPACITADO EN FORMA TOTAL Y PERMANENTE, LA COMPAÑÍA PAGARÁ LA INDEMNIZACIÓN HASTA POR EL MONTO DEL VALOR ASEGURADO CONTRATADO PARA ESTE ANEXO QUE CONSTA DE LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA Y/O EN SUS CONDICIONES PARTICULARES.

PARA EFECTOS DE ESTE BENEFICIO, INCLUYENDO LOS REGIMENES ESPECIALES, SE ENTIENDE POR INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE, LA SUFRIDA POR EL ASEGURADO COMO RESULTADO DE UNA LESIÓN O ENFERMEDAD QUE LE IMPIDA TOTAL Y PERMANENTEMENTE REALIZAR

ANEXO DE INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL**AMPARO**

SALVO LAS EXCLUSIONES QUE SE INDICAN MÁS ADELANTE, SE ENTIENDE POR INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL, LA SUFRIDA POR EL ASEGURADO, MENOR DE 70 AÑOS, COMO CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD, QUE LE PRODUZCA LESIONES ORGÁNICAS O ALTERACIONES FUNCIONALES QUE DE MANERA TEMPORAL Y POR NO MENOS DE TREINTA (30) DÍAS CONTINUOS, LE IMPIDAN DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LAS CUALES DERIVA SU SUSTENTO O GANANCIA.

DICHA INCAPACIDAD, QUE NO DEBE HABER SIDO PROVOCADA INTENCIONALMENTE POR EL ASEGURADO, DEBERÁ SER CERTIFICADA POR ESCRITO, POR EL (LOS) MÉDICOS DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD (E. P. S.) A LA CUAL SE ENCUENTRA ADSCRITO, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO PARA TAL EFECTO EN LA LEY 100 DE 1993 Y LOS DECRETOS QUE LA REGLAMENTAN O ADICIONAN.

EN EL EVENTO DE NO ENCONTRARSE AFILIADO A NINGUNA E. P. S. O SER BENEFICIARIO DE UN AFILIADO, LA INCAPACIDAD DEBERÁ SER CERTIFICADA POR EL MÉDICO TRATANTE Y REMITIDA A LA ASEGURADORA CON LA RESPECTIVA HISTORIA CLÍNICA PARA SER VALIDADA POR LOS MÉDICOS ADSCRITOS A BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S. A.

Y Clausulados que tampoco coinciden. Con el que nos envió, La Aseguradora BBVA, cuando objeto nuestra reclamación en el mes de agosto de 2017.

2016

BBVA Seguros

PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO

AMPARO BÁSICO

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., EN ADELANTE DENOMINADA "LA COMPAÑÍA", CUBRE A LOS MIEMBROS DEL GRUPO ASEGURADO CONTRA EL RIESGO DE MUERTE POR CUALQUIER CAUSA, INCLUYENDO EL SUICIDIO, HASTA POR LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA PARA ESTE AMPARO.

EXCLUSIONES

EL AMPARO BÁSICO NO CONTEMPLA

Las primas están calculadas con forma de pago anual, pero pueden ser pagadas en fracciones semestrales, trimestrales o mensuales, mediante aplicación de recargos.

En grupo deudores la primas dependen de la periodicidad pactada para la amortización de la deuda, por lo tanto estas primas no están sujetas a recargo por pago fraccionado.

CLÁUSULA QUINTA - REVOCACIÓN DEL CONTRATO

Si el Tomador avisa por escrito a "LA COMPAÑÍA" para que esta póliza sea revocada, será responsable de pagar todas las primas causadas hasta la fecha de la

b) En respuesta de la entidad BBVA SEGUROS DE VIDA a: 91000-DIRECCION DE CONDUCTAS UNO DELEGATURA PARA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO., del mes de agosto de 2022, afirma la Aseguradora que dicho seguro, si contaba con cobertura de desempleo para los dos créditos y anexa parte del anexo que así lo demuestra.

Declaración y Anexo que confirmaría la cobertura de DESEMPLEO y la información incorrecta que ofrece el Banco a ustedes. (Anexo comunicado)

Así mismo con estos anexos, se demuestra que si tienen en su poder la PÓLIZA No. 0110043, pues de allí tuvieron que sacar este extracto y clausula, que si hacen parte de la Póliza y/o de alguna de sus renovaciones.

Lugar y Fecha de Expedición	BOGOTA D.C.	18/02/2013	BANCASEGUROS
Póliza No.	Póliza No: 0110043	Certificado No.	
Tomador	BBVA COLOMBIA S.A.		
No. Identificación	8600030201		
Asegurado			
No. identificación			
Beneficiario			
No. Identificación			
VIGENCIA	Desde 01/FEB/2013	Hasta 01/ENE/2014	

CLAUSULA LIBRE

Licitación adjudicada por BBVA Colombia s.a. para vigencia de 3 años 2013-2015

* Licitación adjudicada por BBVA Colombia s.a. para está vigencia de tres años a partir del 01 de enero de 2013 a 2015 contemplada en el pliego, propuesta y aclaraciones correspondientes que hace parte integral de la misma"

Vigencia Enero 01 desde los años 2013 al 2015 (Licitación aprobada)

RELACION EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA SEGURO VGDB

COBERTURA	EDAD MAXIMA DE INGRESO PERMANENCIA
VIDA (*)	Hasta los 74 años y 364 días Hasta la cancelación del crédito
ITP	Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 70 años y 364 días
ITT	Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 71 años y 364 días
DESEMPLEO	Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 71 años y 364 días

(*) Para pensionados que adquieran crédito de Libranza, la edad de ingreso será hasta los 79 años y 364 días con permanencia hasta la cancelación del crédito.

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.

En relación con el Decreto 376 de 2014, 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.

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.

Por este motivo, solicito a este ente de control, cotejar esta declaración, con las llamadas de esa época, pues como siempre, indican que la llamada está siendo grabada.

Con lo declarado en el cuerpo de este escrito, ratifico los motivos que me llevaron a instaurar la tutela, pues ustedes SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, como ente de control y vigilancia saben y tienen en su poder los modelos de las pólizas, así como los formatos legales para modificar, adicionar o cancelar alguna póliza y sus anexos, por lo tanto pueden comparar, si la información y documentos remitidos, tanto por el Banco BBVA, como por la Aseguradora BBVA, son los reales y se sujetan a sus normas y exigencias.

Sin otro particular y en espera de una vigilancia especial, me suscribo.

De usted atentamente,



ANA GRACIELA TORRES MORENO

CC. 51.944.499 de Bogotá