

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2021120775-089-000

Fecha: 2023-01-06 10:14 Sec.día 208

Anexos: Sí

Trámite: 410-QUEJAS O RECLAMOS

Tipo doc: 39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 91000-91000-DIRECCION DE CONDUCTAS UNO

Destinatario: 51944499-ANA GRACIELA TORRES MORENO

Señora
ANA GRACIELA TORRES MORENO
AGRATOMO@GMAIL.COM
Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2021120775-089-000
Trámite : 410 QUEJAS O RECLAMOS
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E
Anexos : Radicados: 2021120775-008-000, 2021120775-009-000,
2021120775-018-000, 2021120775-019-000, 2021120775-027-000, 2021120775-028-000,
2021120775-035-000, 2021120775-036-000, 2021120775-045-000, 2021120775-048-000,
2021120775-054-000, 2021120775-055-000, 2021120775-062-000, 2021120775-067-000,
2021120775-070-000, 2021120775-076-000, 2021120775-086-000, 2017117106-007-000,
2017117106-008-000 E19

Respetada Señora Torres:

Nos referimos al incidente de desacato del 15 de julio de 2022, presentado ante el JUZGADO 16 DE FAMILIA DE BOGOTA promovido por la señora ANA GRACIELA TORRES MORENO y el señor JORGE ELIECER ROJAS RODRÍGUEZ, en contra de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, respecto a la acción de tutela No 11-001-31-16-2021-581, proceden las siguientes consideraciones sobre la queja interpuesta por Usted contra BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. y BBVA COLOMBIA S.A. de acuerdo a las siguientes consideraciones:

1.- Marco normativo:

Mediante el Decreto 2399 del 27 de diciembre de 2019, se modificó el Decreto 2555 de 2010, transformando la estructura de la Superintendencia Financiera de Colombia, creando la Delegatura para el Consumidor Financiero y las Direcciones de Conductas Uno y Dos, de la que entre sus funciones se destacan las siguientes:

“(...) ARTÍCULO 11.2.1.4.11. Funciones comunes de las Direcciones de Conductas. Son funciones comunes de la Dirección de Conductas Uno y de la Dirección de Conductas Dos, respecto de las entidades a su cargo, las siguientes (...)”

“(...) 3. Tramitar las reclamaciones o quejas que se presenten contra las entidades vigiladas por parte de los consumidores financieros ante la Superintendencia Financiera (...)”

“(...) 4. Supervisar los mecanismos para la atención y resolución de las reclamaciones y quejas por parte

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01
www.superfinanciera.gov.co



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de las entidades vigiladas, conforme a los criterios definidos por la Superintendencia (...).”

Como se puede apreciar, la función de la SFC respecto de las inconformidades radicadas por los consumidores financieros es “*tramitar*” según lo establecido en el Decreto 2399 de 2019, de tal manera que la atención y resolución de las inconformidades queda a cargo de las entidades vigiladas, en la medida que son estas quienes prestan de forma directa el producto o servicio a los consumidores.

Vale la pena insistir y aclarar que la entidad vigilada es la obligada legalmente para atender el reclamo presentado por el consumidor financiero, mientras que la Superintendencia Financiera de Colombia, en ejercicio de sus funciones de seguimiento y supervisión, verifica que la respuesta que suministre la entidad sea transparente, clara, suficiente, oportuna, de fondo y que resuelva todos los puntos planteados por el consumidor financiero quejoso. En consecuencia, conviene tener presente que no es posible para esta Superintendencia **en sede administrativa de queja, solicitar o requerir que la entidad financiera vigilada para que resuelva en uno u otro sentido la inconformidad del consumidor financiero, por cuanto dicha facultad recae precisamente en la prestadora del producto o servicio financiero**, aunado a que la jurisprudencia constitucional ha sido reiterativa al señalar: *“el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa”*.

Conviene igualmente resaltar que la Superintendencia Financiera de Colombia tiene funciones de supervisión para actuar sobre los mecanismos de atención y resolución de quejas de las entidades vigiladas, generando que estos sean idóneos y generen respuestas claras, oportunas y completas e impactando no únicamente a los consumidores que se quejaron ante esta Superintendencia contra una de sus vigiladas, sino a todos los quejosos del sistema financiero.

Es importante precisar que, mediante el trámite de una queja o reclamo, esta Superintendencia no está facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares, que son propias de los jueces de la república, así como de la Delegatura para funciones Jurisdiccionales de la SFC en ejercicio de la acción de protección al consumidor consagrada en el artículo 57 y siguientes de la ley 1480 de 2011.

En conclusión:

- (i) Quien debe atender las reclamaciones son las entidades vigiladas, dado que son estas quienes tienen la información suficiente para aclarar la situación al consumidor financiero al ser las prestadoras del producto o servicio financiero determinado;
- (ii) Es función de la SFC verificar que la respuesta que suministre la entidad sea transparente, clara, suficiente, oportuna, de fondo y que resuelva todos los puntos planteados por el consumidor financiero quejoso, independientemente de la favorabilidad de la respuesta hacia el consumidor;
- (iii) El impacto de las funciones y recursos de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre el bienestar de los consumidores financieros se amplifica al ejercer sus funciones de supervisión encaminadas a identificar, corregir y prevenir las causas generadoras del daño al consumidor financiero dentro de las entidades vigiladas, así como sobre la efectividad de los mecanismos de atención y resolución de quejas dispuestas por ellas.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

2.- Trámites presentados ante esta Superintendencia.

A continuación, nos permitimos indicar los trámites que usted ha interpuesto ante esta Superintendencia respecto a las entidades vigiladas: Banco BBVA S.A y BBVA Seguros de Vida S.A. así:

RADICADO	FECHA	TRAMITE	ENTIDAD	TEMA	FECHA RESPUESTA DEL BANCO Y DE LA ASEGURADORA	RADICADO RESPUESTA FINAL POR	FECHA
2017117106	29/09/2017	QUEJAS O RECLAMOS	BBVA COLOMBIA y BBVA SEGUROS DE VIDA S.A.	SOLICITA EL RECONOCIMIENTO Y PAGO DE LA COBERTURA DE DESEMPLEO QUE SE ENCONTRABA EN EL SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES	6/10/2017 y 12/10/2017	2017117106-009-000	11/12/2017
2021080747	30/10/2018	CONSULTAS ESPECIFICAS	N/A	REALIZÓ 5 PREGUNTAS SOBRE SU SITUACIÓN HIPOTECARIA CON LA AFECTACIÓN DE LA COBERTURA DE DESEMPLEO CONTENIDA EN EL SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES	N/A	2021080747-006-000	1/06/2021
2021094788	26/04/2021	FUNCIONES JURISDICCIONALES	BBVA COLOMBIA y BBVA SEGUROS DE VIDA S.A.	DEMANDA PARA SOLICITAR EL PAGO DE LA COBERTURA DE DESEMPLEO QUE SE ENCONTRABA EN EL SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES	N/A	2021094788-012-000	13/05/2021
2021120775	28/05/2021	QUEJAS O RECLAMOS	BBVA COLOMBIA y BBVA SEGUROS DE VIDA S.A.	SOLICITA EL RECONOCIMIENTO Y PAGO DE LA COBERTURA DE DESEMPLEO QUE SE ENCONTRABA EN EL SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES	10/08/2022 Y 16/09/2022	2021120775-077-000	

2.1 Queja No. 2017117106-000-000: La señora ANA GRACIELA TORRES MORENO radicó la primera queja contra BBVA COLOMBIA y contra BBVA SEGUROS DE VIDA el 29 de septiembre de 2017, bajo el radicado No. 2017117106-000-000 en los siguientes términos:

“RECLAME UN SEGURO DE DESEMPLEO EL CUAL ME OTORGARON DESDE 2013 Y EL CUAL ME CUBRÍA TODOS LOS PRODUCTOS QUE TUVIERA CON EL BANCO, AL PARECER ESTE SEGURO LO CAMBIARON INTERNAMENTE ENTRE BBVA SEGUROS Y BANCO BBVA SIN MI AUTORIZACIÓN Y AHORA NO ME QUIEREN RESPONDER Y AL CONTRARIO ME INICIARON UN PROCESO EJECUTIVO POR MORA EN MIS PAGOS Y ES QUE DESDE EL 15 DE FEBRERO ME QUEDE SIN TRABAJO, ANEXO LAS RECLAMACIONES QUE LES HE HECHO, SU RESPUESTA Y LA POLIZA”

En este sentido, se procedió a requerir al banco y a la compañía de seguros en aras de atender las inconformidades y dudas presentadas por la señora Moreno en su escrito de queja.

El 6 de octubre de 2017, bajo el radicado No. 2017117106-007 **BBVA Colombia** señaló lo siguiente:

“En atención a la petición presentada en días pasados a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con su inconformidad frente al reconocimiento del amparo por desempleo correspondiente a la póliza de los seguros de vida deudores vinculados a sus créditos No.137-XXXX7680, No.137-XXXX5642, No.137-XXXX6615 y No.137-XXXX7315, a

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

continuación nos permitimos poner en su conocimiento el resultado de las verificaciones adelantadas en su caso:

Inicialmente, es válido resaltar que en efecto conforme a la Ley, dichas obligaciones se encuentran amparadas mediante unas pólizas de vida deudores las cuales fueron adquiridas con la firma BBVA seguros, quienes como acreedores de la mismas poseen total autonomía en el proceso de aceptación, estudio y decisión sobre el otorgamiento de los amparos adscritos a ellas, como en este caso correspondiente a desempleo, bajo esta medida precisamos que como entidad financiera no poseemos competencia de pronunciamiento al respecto de este trámite de solicitud de amparo.

No obstante, es importante resaltar que en noviembre de 2015 el Banco, en cumplimiento de las obligaciones legales, procedió a realizar las Licitaciones de Seguros vinculados a las obligaciones de nuestros clientes.

Dentro de dicho procedimiento, los pliegos de condiciones de las nuevas pólizas de seguro fueron remitidos a todas las aseguradoras y a la Superintendencia Financiera de Colombia, para sus observaciones pertinentes, dentro de dichas características el Banco, decidió retirar los amparos de incapacidad temporal y desempleo adscritos a los seguros de vida deudores, con la finalidad de beneficiar a nuestros clientes con unas primas de seguro más económicas.

Como consecuencia de lo anterior, de conformidad con lo previsto en los términos de referencia, a partir del 01 de enero de 2016 se modificaron las condiciones de la póliza Colectiva Global Deudores y por tanto los deudores no cuentan en su seguro de vida con las coberturas adicionales de Incapacidad Temporal y Desempleo.

Bajo esta medida, precisamos que la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica indica de manera expresa sobre el proceso de licitación de seguros y publicaciones la siguiente premisa **"Una vez la entidad financiera reciba las pólizas derivadas de la licitación debe remitir al deudor o locatario, dentro de los 30 días calendario siguientes, un documento con información básica acerca del seguro contratado, sobre los sujetos (aseguradora, tomador, asegurado, beneficiario), las condiciones de la póliza (vigencia, valor asegurado, coberturas básicas y adicionales, exclusiones, deducibles), y el procedimiento de reclamación en eventos de siniestro parcial o total"**.

Cabe aclarar que dicha notificación, fue remitida para su conocimiento el 29 de enero de 2016 a las 02:17:37 P.M. a su dirección de correo electrónico: agratomo@hotmail.com: Evidencia que se le entregó correctamente (State= 30 : Entregado, SMTPERR = 250: Entregado).

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

SQLQuery1.sql - DEV...massdevelopers (52))* SQLQuery2.sql - DEV...massdevelopers (55))* SQLQuery3.sql - DEV...rs (56)) Executing... SQLQuery4.sql - DEV...massdevelopers (57))*

```

SELECT USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.MAIL, USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.ID, USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.
FROM USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA WITH (NOLOCK)
WHERE USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.MAIL = 'AGRATOMO@HOTMAIL.COM'

```

100 %

Results Messages

	MAIL	ID	CREATED_DT	MODIFIED_DT	OUTOUT	OUTOUT_DT
1	agratomo@hotmail.com	1540213	10/20/2015 7:43:44 AM	1/19/2017 1:38:13 PM		
2	agratomo@hotmail.com	5253538	9/19/2016 3:40:55 AM	1/19/2017 1:47:14 PM		

SQLQuery1.sql - DEV...massdevelopers (52))* SQLQuery2.sql - DEV...massdevelopers (55))* SQLQuery3.sql - DEV...massdevelopers (56))* SQLQuery4.sql - DEV...massdevelopers (57))*

```

SELECT actionqueue.USERID, actionqueue.STATE, actionqueue.SMTPERR, actionqueue.SENT_DT
FROM actionqueue
WHERE actionqueue.CAMPAIGNID = 737 AND actionqueue.USERID = 1540213

```

100 %

Results Messages

	USERID	STATE	SMTPERR	SENT_DT
1	1540213	30	250	1/29/2016 2:17:37 PM

Evidencia que se le entregó correctamente (State= 30 : Entregado, SMTPERR = 250: Entregado).

SQLQuery1.sql - DEV...massdevelopers (52))* SQLQuery2.sql - DEV...massdevelopers (55))* SQLQuery3.sql - DEV...massdevelopers (56))* SQLQuery4.sql - DEV...massdevelopers (57))*

```
SELECT *  
FROM flags  
WHERE flags.CAMPAIGNID = 737 AND flags.USERID = 1540213
```

100 %

Results Messages

ID	USERID	UCLID	CAMPAIGNID	ACTIONID	PRODEID	TRIGGERID	DT	VALUE	CLUSTID	CITEMID	PCID	PNSTID	DITEMID
1	10363581	1540213	52	737	9	-1	0	1/31/2016 3:23:00 PM			3189307340		

Evidencia clics y sensor de apertura (Si no registra resultados es porque no se visualizó o no dio click en ningún link), lo que quiere decir que el mismo fue leído el día 31 de enero de 2016.

Es importante mencionar que el cliente debe validar los mensajes spam o correo no deseado y marcar el correo como mensaje seguro, con el fin de que los correos remitidos del dominio BBVA no sean rechazados por la cuenta de correo destino.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Sin embargo cabe es de indicar, que dicha información de igual forma se encuentra disponible en nuestro portal web a partir del 1 de enero de 2016:

<https://www.bbvasseguros.com.co/seguros/seguros-de-vida/vidagrupo-deudor/>

No obstante, es importante recordar que como usuario, usted posee total facultad de elegir y/o modificar su entidad aseguradora, no obstante, en caso de que sea su deseo adquirir sus pólizas de vida deudores con otra entidad del sector asegurador conforme a las condiciones más atractivas del mercado, las mismas podrán ser presentadas de su parte ante la oficina gestora de sus deudas, con el fin de adelantar su validación e indicarle si las mismas contienen las condiciones básicas de homologación que permitan amparar a sus obligaciones, bajo las condiciones vigentes con la firma BBVA seguros, en su oficina gestora sucursal Colseguros.

Conforme a la revisión efectuada, nos permitimos indicar:

No es procedente acceder a la solicitud de reconocimiento de la indemnización correspondiente al amparo de desempleo que contenía la póliza de vida grupo deudores contratada por el Banco y vigente hasta el día 31 de diciembre de 2015, en razón a que dicho amparo no está contemplado en las nuevas pólizas de vida grupo deudores contratada por el Banco y vigente desde el 1 de enero de 2016.

El seguro de vida para respaldar créditos contratados con entidades financieras no está consagrado como obligación legal. No obstante, el Banco por políticas internas exige que todas las obligaciones estén respaldadas por un seguro de vida que cubra los riesgos de muerte o incapacidad de los deudores.

En cumplimiento de la normativa vigente, este tipo de seguros pueden ser tomados directamente por el deudor ante cualquier aseguradora autorizada o pueden ser tomados por el Banco con la aseguradora que haya contratado de acuerdo al proceso licitatorio, mediante la inclusión del deudor como asegurado de la misma.

En el caso planteado, el cliente fue incluido en las Pólizas de Vida Grupo Deudores, cuyo tomador es el Banco, el asegurador es BBVA Seguros y usted figura como asegurado, así como todos los deudores del Banco que optaron por elegir este tipo de póliza.

Las pólizas colectivas de vida grupo deudores son un contrato suscrito entre el Banco y la compañía aseguradora que haya resultado elegida después de agotado un proceso de licitación vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Como todo contrato, tiene un término de duración definido. Particularmente, tratándose de la póliza colectiva vigente a la fecha del desembolso de sus créditos de consumo, ésta incluía como amparo adicional el amparo por desempleo y tenía una duración hasta diciembre 31 de 2015.

Vencido este término, el Banco adelantó el proceso de licitación para la selección de las aseguradoras con quienes nuestra entidad contrataría las pólizas colectivas, resultando adjudicadas a BBVA Seguros nuevamente, bajo otras condiciones en las que no quedó consagrado el amparo por desempleo. Esta póliza estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2016, prorrogable por un año más.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Reiteramos que el Banco cumplió los procedimientos legales para informarle las condiciones de la nueva póliza colectiva contratada, al efectuar el envío de las nuevas condiciones a la dirección de notificaciones por el cliente suministrada, en el término legal establecido.

Lo anteriormente expuesto, permite concluir que: i) El Banco cumplió los trámites y procedimientos legales para la contratación de una nueva póliza colectiva de vida que estuviera vigente desde el 1 de enero de 2016, ante la expiración de la anterior; ii) que la nueva póliza colectiva garantiza en forma idónea los riesgos de muerte e incapacidad de los deudores.

Adicionalmente, le manifestamos respetuosamente que si el cliente continúa en desacuerdo con las condiciones de la póliza colectiva ofrecida por el Banco, está en la libertad de contratar con cualquier aseguradora autorizada, un seguro de vida que cubra el saldo insoluto de su crédito de consumo y que le ampare los riesgos de muerte, incapacidad y cualquier otro que elija, póliza que deberá estar debidamente endosada a favor de BBVA Colombia y tener la respectiva constancia de haber sido cancelada la prima.

(...)

Así mismo, informamos que si es su deseo adquirir una nueva póliza con otra aseguradora para efectuar el endoso de la obligación, es necesario que la misma sea presentada por medio de su oficina gestora Colseguros, para efectuar las validaciones pertinentes y endosarla en el sistema.

(...)” (Negrillas y subrayado fuera de texto).

Ahora bien, es preciso señalar que en el radicado No. **2017117106-000-000**, la señora Ana Graciela Torres adjuntó copia de la respuesta de objeción enviada por BBVA SEGUROS el 28 de agosto de 2017, en los siguientes términos:

“



D.C., 28 de agosto de 2017

Señores:
BBVA COLOMBIA S.A.
Sucursal COLSEGUROS
Sr(a). Gerente

Referencia.	Tomador	BBVA COLOMBIA S.A.
	Afectado	ANA GRACIELA TORRES MORENO
	Cédula	51944499
	Siniestro	VGDB 6625
	Obligación	00130137329600175642



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

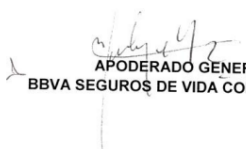
Respetados Señores:

Dando respuesta a la reclamación presentada por el cliente de la referencia, quien pretende afectar el amparo de Desempleo a partir del día 15 de febrero de 2017, nos permitimos manifestar lo siguiente:

La póliza Vida Grupo Deudores (VGD) del BBVA COLOMBIA S.A. contratada a partir del 01 de enero de 2016 no cuenta con el amparo de Desempleo, tal y como se evidencia en las condiciones generales de la misma.

Así las cosas y siendo evidente la falta de cobertura, BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. dentro del término legal se permite objetar íntegra y formalmente la presente reclamación, reservándose el derecho de ampliar las causales de objeción y/o complementar los argumentos presentados en defensa de sus intereses.

Cordial Saludo,


APODERADO GENERAL
BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

LN

adelante.

BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. NIT. 800.240.882 - O - Bogotá 219 11 00 - Barranquilla 369 65 00 - Bucaramanga 670 88 00 - Cali 644 00 00 - Medellín 381 26 26 - Manizales 884 0860 - www.bbvasseguros.com.co

Por su parte, **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, el 12 de octubre de 2017, bajo el radicado No. **2017117106-008-000**, señaló lo siguiente:

“



BBVA Seguros

Bogotá, 06 de Octubre de 2017

Señora:

ANA GRACIELA TORRES MORENO

Referencia. Tomador	BBVA COLOMBIA S.A.
Afectado	ANA GRACIELA TORRES MORENO
Cédula	51944499
Siniestro	VGDB 6625
Obligación	00130137329600175642

Respetado(a) señor(a):

En atención a su reclamo radicado en días pasados, respecto a la reclamación afectando el amparo de Desempleo por desvinculación laboral a partir del día 15 de febrero de 2017, nos permitimos ratificar lo manifestado en la comunicación emitida el día 28 de agosto de 2017 donde se indica lo siguiente:



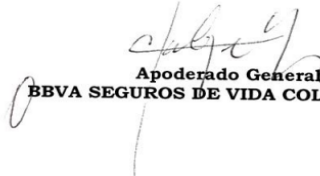
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

La póliza Vida Grupo Deudores (VGD) del BBVA COLOMBIA S.A. contratada a partir del 01 de Enero de 2016 no cuenta con el amparo de Desempleo tal y como se evidencia en las condiciones generales de la misma.

Es pertinente aclarar que la póliza en cuestión es ofrecida por nuestra aseguradora, como consecuencia del proceso licitatorio adelantando 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.

Por tanto, 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.

Cordialmente;


Apoderado General
BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

LN

”

Una vez evaluadas las respuestas remitidas por las entidades vigiladas, esta Superintendencia emitió respuesta final el 11 de diciembre de 2017, bajo el radicado No. 2017117106-009-000 cuyas copias se adjuntan para su conocimiento.

2.2. Consulta Radicado No. 2021080747: La señora ANA GRACIELA TORRES MORENO radicó una consulta ante esta Superintendencia el 12 de abril del 2021, en la cual realizó seis (6) preguntas sobre su situación hipotecaria con la afectación de la cobertura de desempleo contenida en el seguro de vida grupo deudores.

El 1 de junio de 2021, bajo el radicado No. 2021080747-006 el GRUPO DE DOCTRINA DOS de esta Superintendencia procedió a atender todas y cada una de sus inquietudes al email AGRATOMO@GMAIL.COM, cuyas copias se adjuntan para su conocimiento.

3. Demanda de Acción de Protección al Consumidor Financiero ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales Rad: 2021094788-000-000:

El 26 de abril de 2021, la señora ANA GRACIELA TORRES MORENO instauró demanda de Acción de Protección al Consumidor Financiero bajo el radicado No. 2021094788-000-000, es decir 4 años después de efectuada la reclamación ante BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., por el presunto siniestro de desempleo.

La actuación judicial que contempla todas las cargas de un auténtico proceso judicial, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 57 y 58 de la Ley 1480, de 2011 y particularmente lo contenido en el parágrafo del artículo 57 que establece la separación de funciones administrativas de la SFC con las funciones jurisdiccionales razón por la cual la señora Torres, en su calidad de parte procesal podrá acudir a dicha instancia judicial y en la etapa procesal correspondiente.

“PARÁGRAFO. Con la finalidad de garantizar la imparcialidad y autonomía en el ejercicio de dichas competencias, la Superintendencia Financiera de Colombia ajustará su estructura a efectos de garantizar que el área encargada de asumir las funciones jurisdiccionales asignadas por la presente ley cuente con la debida independencia frente a las demás áreas encargadas del ejercicio de las funciones de supervisión e instrucción.”

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

4. Queja No. 2021120775-000-000: La señora ANA GRACIELA TORRES MORENO instauró nuevamente una queja ante esta superintendencia el 28 de mayo de 2022. (5 años después de presentada la reclamación ante BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.).

Mediante oficio No. 2021120775-003-000, del 30 de mayo de 2021, esta entidad de control procedió a remitir acuso de recibo a la señora ANA GRACIELA TORRES MORENO, en el cual se le informó:

“(…)

Valga anotar que este ente de control mediante el trámite de una queja o reclamo, no está facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares, que son propias de los jueces.

Por tanto, si usted persigue alguno de estos objetivos, lo invitamos a ejercer la Acción de Protección al Consumidor Financiero a través de una demanda ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia; para el efecto tenga en cuenta que para que sea admitida la demanda, debe anexar la respuesta o copia del reclamo presentado ante la entidad vigilada. Puede ejercerla hasta el año siguiente a la cancelación del producto. De cualquier manera, puede acudir a la justicia ordinaria.

(…)”

4.1. Requerimientos a las Entidades Vigiladas: Mediante oficio No. 2021120775-001-000 y 2021120775-002-000, esta Superintendencia procedió a realizar requerimiento al BBVA COLOMBIA y a BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., el 30 de mayo de 2021, en aras de obtener el pronunciamiento por parte de las entidades vigiladas.

En efecto, las entidades vigiladas enviaron las respuestas bajo los radicados 2021120775-008-000 y 2021120775-009-000 el 11 y 18 de junio respectivamente, remitiendo la información solicitada.

Rad: 2021120775-008-000: En este sentido **BBVA SEGUROS DE VIDA S.A.**, señaló lo siguiente:

“(…) 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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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.
(...)” (Negritas y subrayado fuera de texto).

Rad: 2021120775-009-000: En este sentido **BBVA COLOMBIA S.A.**, señaló lo siguiente:

“(…)”

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado el día 30 de mayo de 2021, por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia, donde manifiesta inconformidad con respecto a los saldos en mora sobre sus créditos terminados en 7680 y 5642.

A continuación nos permitimos contestar cada uno numerales mencionados en su derecho de petición:

1. Nos permitimos informarle que, la calificación financiera que presentada en Datacrédito y TransUnion, corresponde al histórico de retraso en los pagos registrados en las obligaciones antes mencionadas. Cuando comprobamos sus movimientos, encontramos las moras habituales en los pagos. Conviene precisar que, la permanencia de la información y el dato negativo es administrada por las respectivas Centrales de Riesgo, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, de Hábeas Data, Artículos 13 y 21. Por otra parte, BBVA Colombia no puede cancelar los datos en las centrales de riesgo, porque son éstas quienes los administran, según la normativa vigente.

1. Frente a la ejecución jurídica por parte del Banco, le manifestamos que lamentablemente no es posible acceder a la solicitud, pues contamos con fallo judicial que nos autoriza a seguir adelante con la ejecución y en este sentido estamos facultados para no levantar las medidas cautelares dentro del proceso.

2. De igual manera, le manifestamos que para esta solicitud es importante que se comunique con la aseguradora, dado que BBVA Seguros De Vida Colombia S.A., es una entidad que posee representación jurídica diferente a BBVA Colombia, razón por la cual, en caso que desee efectuar ampliación de información, o requiera alguna petición adicional, deberá comunicarse a la Línea de Servicio al Cliente de BBVA seguros 3078080 en Bogotá o 01 8000 934020 desde cualquier lugar del país, teniendo en cuenta que son quienes poseen la información y herramientas necesarias para poder determinar la viabilidad de su requerimiento y la atribución para efectuar los ajustes a los que haya lugar.

(...)”

4.2.- Réplica: usted presentó una réplica bajo el radicado No. 2021120775-010-000 el 21 de junio por no encontrarse de acuerdo con la posición asumida por las entidades vigiladas.










SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

4.3. – Requerimientos a las entidades vigiladas: Ante esta réplica, se realizaron los respectivos requerimientos bajo los radicados 2021120775-011-000 y 2021120775-013-000 el 22 de junio de 2021 para que fueran atendidos el 29 de junio de 2021.

4.4. -Respuesta a la queja: las entidades vigiladas, atendieron los requerimientos bajo los radicados Nos. 2021120775-018-000 y 2021120775-019-000 el 29 de junio y 13 de julio de 2021, respectivamente, remitiendo toda la documentación solicitada.

Rad: 2021120775-018-000: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A:

La compañía de seguros remitió la siguiente documentación:

Nombre	Fecha de modificación
 Certificación de Póliza Ana Torres - Obligación 9600167680	29/06/2021 5:36 p. m.
 Certificación de Póliza Ana Torres - Obligación 9600175642	29/06/2021 5:36 p. m.
 Certificación de Póliza Jorge Rojas - Obligación 9600175642	29/06/2021 5:36 p. m.
 Clausulado Vida Deudores_BBVA Seguros	29/06/2021 5:36 p. m.
 Copia de Póliza Ana Torres	29/06/2021 5:35 p. m.
 Copia de Póliza Ana Torres - Obligación 9600167680	29/06/2021 5:35 p. m.
 Copia de Póliza Jorge Rojas - Obligación 9600175642	29/06/2021 5:35 p. m.
 Respuesta Radicado No. 20210623-224128-0098, Superintendencia Financiera No. 2021120775-013-000, Ana Torres y Jorge Rojas	29/06/2021 5:37 p. m.
 Soporte Envío - Respuesta Radicado No. 20210623-224128-0098, Superintendencia Financiera No. 2021120775-013-000	29/06/2021 5:37 p. m.

Rad: 2021120775-019-000: BBVA COLOMBIA:

“Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado el 22 de junio de 2021 por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia. En él, solicita copia de los contratos de las pólizas firmadas con BBVA Seguros.

(...)

2. Para la solicitud de los numerales 2., 3., 4. y 5. a la presente comunicación adjuntamos copia de los documentos solicitados, así como la copia de la respuesta emitida por la Entidad BBVA Seguros.

(...)”

4.5. Ahora bien, en atención a la acción de tutela interpuesta por usted, esta Superintendencia, procedió a requerir nuevamente a la entidad, con el fin ampliar la información que conduce a la posición asumida por la entidad bancaria y la compañía de seguros, mediante los oficios radicados con los Nos. 2021120775-020-000 y 2021120775-022-000, quienes atendieron dichos requerimientos el 13 y 22 de septiembre de 2021, cuyas copias se adjuntan para su conocimiento.

De igual manera, se procedió a remitir la información a los accionantes mediante el oficio radicado con el No. 2021120775-024-000, del 7 de septiembre de 2021, en la cual se le indicó que, una vez explicado el procedimiento del trámite de queja, esta Superintendencia procedió a requerir a la entidad bancaria y a la aseguradora BBVA, quienes remitieron la documentación e información solicitada, bajo los radicados No. 2021120775-027-000 y 2021120775-028-000 cuyas copias se adjuntan para su conocimiento.

4.6.- una vez revisadas las respuestas por las entidades vigiladas se procedió a remitir una respuesta final el 16 de noviembre de 2021 bajo el radicado 2021120775-037-000, en la cual se le adjuntaron las respuestas y documentación remitidas por el banco y la aseguradora BBVA.













 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

4.7.- Posteriormente, con ocasión de una acción de tutela, se procedió a reactivar el presente trámite de queja el 2 de mayo de 2022 bajo el radicado No. 2021120775-039-000, luego del cual se procedió a realizar los correspondientes requerimientos al banco y la aseguradora BBVA bajo los derivados 2021120775-040-000 y 2021120775-041-000 del mismo 2 de mayo de 2022, en los cuales se les da traslado puntual de lo ordenado por el juez.

Así mismo, se remitió nueva remisión de información a usted bajo el derivado 2021120775-043-000 del 2 de mayo de 2022, indicando que se requirió nuevamente la información y documentación solicitada por usted en la acción de tutela.

4.8.- Es preciso señalar que en el derivado No. 2021120775-045-000 y 2021120775-048-000 del 3 y 4 de mayo de 2022, respectivamente, enviaron copia de la póliza de seguro de vida grupo deudores – clientes, entre otros documentos, cuyo pantallazo y documentos adjuntamos para su conocimiento.













Nombre	Tipo	Tamaño co...	Protegido ...	Tamaño	Relación	Fecha de modificación
 Ana Graciela Torres (1) (1)	Microsoft ...	33 KB	No	50 KB	35%	4/05/2022 9:49 a. m.
 Certificación Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600167680 - Ana Graciela Torres Moreno (1)	Microsoft ...	238 KB	No	251 KB	6%	4/05/2022 9:49 a. m.
 Certificación Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600175642 - Ana Graciela Torres Moreno (1)	Microsoft ...	238 KB	No	251 KB	6%	4/05/2022 9:49 a. m.
 Clausulado Seguro Vida Deudor_BBVA Seguros (1)	Microsoft ...	170 KB	No	214 KB	21%	4/05/2022 9:49 a. m.
 Copia Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600167680 - Ana Graciela Torres Moreno (1)	Microsoft ...	63 KB	No	65 KB	3%	4/05/2022 9:49 a. m.
 Copia Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600175642 - Jorge Eliecer Rojas Rodríguez (1)	Microsoft ...	95 KB	No	115 KB	18%	4/05/2022 9:49 a. m.
 Detalle de Movimientos Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600167680 - Ana Graciela Torres Moreno (1)	Microsoft ...	376 KB	No	418 KB	11%	4/05/2022 9:49 a. m.
 Detalle de Movimientos Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600175642 - Jorge Eliecer Rojas Rodríguez (1)	Microsoft ...	376 KB	No	416 KB	10%	4/05/2022 9:49 a. m.
 LICITACION PUBLICA 3 CONTRATACIÓN SEGUROS DE VIDA_compressed-2	Microsoft ...	8.573 KB	No	8.609 KB	1%	4/05/2022 9:50 a. m.
 MEMORIAL DE CUMPLIMIENTO INCIDENTE-ANA GRACIELA TORRES	Microsoft ...	182 KB	No	202 KB	10%	4/05/2022 9:49 a. m.
 RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN- ANA GRACIELA TORRES	Microsoft ...	81 KB	No	85 KB	6%	4/05/2022 9:49 a. m.
 RESPUESTA REQUERIMIENTO ANA GRACIELA TORRES	Microsoft ...	109 KB	No	114 KB	5%	4/05/2022 9:49 a. m.

4.9.- Ahora bien, con ocasión del presente incidente de desacato, se procedió a requerir al Banco y aseguradora BBVA, bajo los derivados 2021120775-050-000 y 2021120775-051-000 del 29 de julio de 2022, solicitando la información y documentación en 6 puntos respectivamente, cuyas copias se adjuntan para su conocimiento.

Rad: 2021120775-055-000: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A:

La compañía BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., remitió toda la documentación solicitada bajo el radicado No. 2021120775-055-000 del 2 de agosto de 2022 así:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Nombre	Fecha de modificación
 01. 202100581 DESACATO	2/08/2022 8:49 a. m.
 09. 202100581 Fallo Tutela	2/08/2022 8:49 a. m.
 19. 202000581 Oficio BBVA y Seguros 636	2/08/2022 8:49 a. m.
 Alcance Rta Sra. Ana Graciela Torres	2/08/2022 8:49 a. m.
 Ana Graciela Torres (1) (1)	2/08/2022 8:49 a. m.
 ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS - MEMORIAL DE CUMPLIMIENTO.docx	2/08/2022 8:49 a. m.
 Certificación Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600167680 - Ana Graciela Torres Moreno (1)	2/08/2022 8:49 a. m.
 Certificación Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600175642 - Ana Graciela Torres Moreno (1)	2/08/2022 8:49 a. m.
 Clausulado Seguro Vida Deudor_BBVA Seguros (1)	2/08/2022 8:49 a. m.
 Copia Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600167680 - Ana Graciela Torres Moreno (1)	2/08/2022 8:49 a. m.
 Copia Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600175642 - Jorge Eliecer Rojas Rodríguez (1)	2/08/2022 8:49 a. m.
 Correo de Bbva.com - Alcance Respuesta Derecho de Petición Sra. Ana Graciela Torres	2/08/2022 8:49 a. m.
 Correo de Bbva.com - REMISIÓN MEMORIAL DE CUMPLIMIENTO INCIDENTE DE DESACATO- ANA GRACIELA TORRES MORENO-2021.581	2/08/2022 8:49 a. m.
 Correo de Bbva.com - RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN- ANA GRACIELA TORRES MORENO	2/08/2022 8:49 a. m.
 Detalle de Movimientos Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600167680 - Ana Graciela Torres Moreno (1)	2/08/2022 8:49 a. m.
 Detalle de Movimientos Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600175642 - Jorge Eliecer Rojas Rodríguez (1)	2/08/2022 8:49 a. m.
 RESPUESTA REQUERIMIENTO ANA GRACIELA TORRES - SFC.	2/08/2022 8:49 a. m.

4.10.- Mediante radicado No. 2021120775-056-000 del 2 de agosto de 2022, se le envió una remisión de información a usted en la cual se le remitió nuevamente la documentación e información remitida por la BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., dentro de los cuales se encuentra la carátula y la póliza del seguro de vida grupo deudores No. 0110043, que se encuentra en el archivo “*ANA_GRACIELA_TORRES (1).zip*”, en el archivo “*Clausulado Seguro de vida Grupo Deudor_BBVA Seguros(1)*”, así como en el archivo “*Copia Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600167680 – Ana Graciela Torres Moreno (1)*” y en el archivo “*Copia Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600175642 – Jorge Eliecer Rojas Rodríguez (1)*”

4.11.- No obstante, esta Superintendencia procedió a requerir nuevamente a la compañía de seguros y a la entidad financiera otorgándoles un plazo de un día en aras de remitir el **número de radicado** a través del cual BBVA SEGUROS DE VIDA S.A. realizó el depósito del modelo de la póliza del seguro de vida grupo deudores para la fecha en que la señora Torres Moreno adquirió su crédito de vivienda. Así mismo informar el **número de identificación** de la póliza que cubría los créditos de los hoy accionantes.

Se le solicitó aclaraciones al banco BBVA respecto de los certificados en los cuales se evidencia que el señor Jorge Eliecer Rojas si contaba con el amparo de desempleo y la señora Ana Graciela no se puede observar toda vez que la entidad vigilada puso un sticker o etiqueta encima de la descripción de los amparos.

Bajo los radicados Nos. 2021120775-062-000 y 2021120775-067-000 **las entidades vigiladas** remitieron copia de la carátula de la póliza y dieron respuesta a los interrogantes realizados por esta Superintendencia, cuyas copias se adjuntan para su conocimiento.
























Bajo el radicado No. 2021120775-070-000 BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., remitió la siguiente documentación cuyas copias se adjuntan para su conocimiento:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Nombre	Fecha de modificación
 CARATULA POLIZA GLOBAL - VGD	19/08/2022 2:42 p. m.
 CONDICIONES PARTICULARES - VGD - POLIZA GLOBAL	19/08/2022 2:42 p. m.
 Documentacion Licitacion 2013	19/08/2022 2:42 p. m.
 PÓLIZA GLOBAL - VGD - HIPOTECARIOS - AÑO 2013.	19/08/2022 2:42 p. m.
 RESPUESTA REQUERIMIENTO ANA GRACIELA TORRES - SFC.	19/08/2022 2:42 p. m.

Nuevamente se procedió a requerir a BBVA Seguros S.A., con el fin de enviar la totalidad de las pólizas, así como se solicitó información más concreta. La aseguradora atendió nuestro requerimiento bajo el radicado No. 2021120775-086-000 cuyas copias se adjuntan para su conocimiento.

“

Nombre	Tipo	Tamaño co...	Protegido po...	Tamaño	Relación
 ANA GRACIELA TORRES - RESPUESTA REQUERIMIENTO SFC	Documento de Micr...	1.309 KB	No	1.345 KB	3%
 Ana Graciela Torres (1) (1) (1)	Microsoft Edge PDF ...	33 KB	No	50 KB	35%
 BS VIDA GRUPO DEUDORES - PÓLIZA 0110043	Microsoft Edge PDF ...	40 KB	No	61 KB	35%
 CARATULA POLIZA GLOBAL - VGD	Microsoft Edge PDF ...	420 KB	No	450 KB	7%
 Certificación de Póliza Ana Torres - Obligación 9600175642	Microsoft Edge PDF ...	195 KB	No	208 KB	7%
 Certificación de Póliza Jorge Rojas - Obligación 9600175642	Microsoft Edge PDF ...	196 KB	No	208 KB	7%
 Clausulado VGDB	Microsoft Edge PDF ...	319 KB	No	374 KB	15%
 Clausulado Vida Deudores_BBVA Seguros (1)	Microsoft Edge PDF ...	66 KB	No	72 KB	8%
 Copia de Póliza Ana Torres	Microsoft Edge PDF ...	249 KB	No	268 KB	8%
 Copia de Póliza Ana Torres - Obligación 9600167680	Microsoft Edge PDF ...	285 KB	No	322 KB	12%
 Copia de Póliza Ana Torres - Obligación 9600175642	Microsoft Edge PDF ...	249 KB	No	268 KB	8%
 Copia de Póliza Jorge Rojas - Obligación 9600175642	Microsoft Edge PDF ...	422 KB	No	440 KB	5%
 Correo de Bbva.com - NULIDAD AUTO REQUERIMIENTO INCIDENTE DE DESACATO - AUTO 18 DE OCTUBRE DEL 2022	Microsoft Edge PDF ...	362 KB	No	425 KB	15%
 Detalle de Movimientos Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600167680 - Ana Graciela Torres Moreno (1) (1)	Microsoft Edge PDF ...	376 KB	No	418 KB	11%
 Detalle de Movimientos Seguro Vida Deudores Obligación No. 9600175642 - Jorge Eliecer Rojas Rodríguez (1) (3)	Microsoft Edge PDF ...	376 KB	No	416 KB	10%
 Documentacion Licitacion 2013	Microsoft Edge PDF ...	6.474 KB	No	7.076 KB	9%
 LICITACION PUBLICA 3 CONTRATACIÓN SEGUROS DE VIDA_compressed-2 (1)	Microsoft Edge PDF ...	8.573 KB	No	8.609 KB	1%
 PÓLIZA GLOBAL - VGD - HIPOTECARIOS - AÑO 2013.	Microsoft Edge PDF ...	391 KB	No	422 KB	8%
 RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN- ANA GRACIELA TORRES (1)	Microsoft Edge PDF ...	81 KB	No	85 KB	6%
 Respuesta Radicado No. 20210623-224128-0098, Superintendencia Financiera No. 2021120775-013-000, Ana Torres y Jorge Rojas	Microsoft Edge PDF ...	202 KB	No	224 KB	10%
 Respuesta Radicado No. 20210623-224128-0098, Superintendencia Financiera No. 2021120775-013-000, Ana Torres y Jorge Rojas (1) (1)	Microsoft Edge PDF ...	202 KB	No	224 KB	10%
 Soporte Envío - Respuesta Radicado No. 20210623-224128-0098, Superintendencia Financiera No. 2021120775-013-000	Microsoft Edge PDF ...	196 KB	No	209 KB	7%
 T-2021120775-4638502 (2)	Microsoft Edge PDF ...	3.256 KB	No	3.428 KB	6%

”

Ahora bien, en respuesta a la pregunta que esta Superintendencia realizó a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., informó lo siguiente:

“Pregunta:

2. Bajo el radicado No. 2021120775-019 del 13 de julio de 2021, se remitió a esta Superintendencia la póliza del señor JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ cuyo pantallazo presentamos para su conocimiento.

2.2. Por lo anterior, de manera atenta se solicita remitir nuevamente el mismo documento antes señalado, pero sin el sticker en la parte superior de la póliza.

Respuesta: Sobre este punto, queremos indicar que:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1. El documento viene así en original, cambiarlo o editarlo implicaría modificar el contenido del mismo.
2. Ese sello o sticker contiene el número obligación financiera vinculada a esta póliza y que termina en los números 5642.
3. De todas formas, se aclara que todos los amparos contenidos en esta declaración de asegurabilidad que se encuentran detrás del sticker son:
 - i. **Vida**
 - ii. **Incapacidad Total y Permanente**
 - iii. **Desmembración**
 - iv. **Inutilización**
 - v. **Incapacidad Total y Temporal**
 - vi. **Desempleo.**

Esta información se puede cotejar con la declaración de asegurabilidad del señor JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ que solicitó el seguro en la misma fecha y corresponde al mismo periodo licitatorio y sobre la misma tipología de seguro, esto es del 31 de julio de 2014.

Se aclara que todas estas coberturas precitadas en el numeral tercero que se encontraban vigentes al año 31 de julio del 2014.”

Frente a la pregunta No. 3, la compañía de seguros señaló lo siguiente:

“Pregunta:

3. Se solicita informar el cumplimiento de fallos anteriores, tanto del juez actual como de procesos judiciales, acciones de tutela, incidentes de desacato, por los mismos hechos, adjuntando para ello los documentos que acrediten el absoluto cumplimiento de los fallos judiciales y en especial los de acciones de Tutela.

Respuesta: Al respecto es importante precisar, que a la fecha BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. no ha sido notificada de un proceso judicial en curso impetrado por parte de la señora Ana Graciela Torres.

Ahora bien, en lo que concierne al trámite de tutela cuyo radicado es el 110013110016-202100581-00 que cursa en el Juzgado 16 de Familia de Bogotá, de conformidad con la orden judicial impartida en el fallo, BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. procedió a dar cumplimiento en su integridad dando respuesta a cada uno de los puntos planteados en la petición de la señora Ana Graciela Torres al correo electrónico señalado por la accionante, y en este mismo orden de ideas, se remitió memorial en sendas oportunidades al juzgado de conocimiento con miras a acatar el fallo de tutela.

(...)

Esta compañía ha acreditado todos los requerimientos, preguntas, réplicas y exhortaciones que devienen de la parte quejosa y de esta Superintendencia.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Ahora, frente a este caso, con fecha del 28 de noviembre del 2022 y a raíz de este requerimiento efectuado por la Superintendencia Financiera procedimos a solicitar la nulidad del auto de fecha 18 de octubre del 2022, toda vez que el mismo no fue notificado en debida forma a la aseguradora.

Revisamos nuestro correo de dirección de notificaciones judiciales y nuestras bases internas y observamos que dicha providencia judicial no nos llegó.

Importante recordar que la dirección para notificación judicial es judicialesseguros@bbva.com

De todas formas, esta respuesta se hizo extensiva al Juzgado a efectos de morigerar cualquier sanción proveniente de un incidente de desacato (ver anexo denominado: Correo de Bbva.com - NULIDAD AUTO REQUERIMIENTO INCIDENTE DE DESACATO - AUTO 18 DE OCTUBRE DEL 2022).

En dicho escrito:

1. Se adjuntó póliza global en donde se evidencia que el Banco BBVA Colombia es tomador y beneficiario a título oneroso y se observa: i) La cantidad de asegurados por amparo otorgado, ii) valores asegurados y iii) y valores de las primas.
2. Adicionalmente, se allegó la licitación pública para los años de suscripción de los contratos de seguros de la señora ANA GRACIELA TORRES y JORGE ELIECER TORRES.
Con estos documentos se puede observar todas las generalidades del contrato colectivo, aspectos técnicos, económicos, financieros a fin de dar respuesta al primer punto.
3. De igual forma y nuevamente, remitimos para mayor claridad:
 - Memorial de cumplimiento radicado ante el Juzgado 16 de familia de Bogotá.
 - Alcance a la respuesta dada al derecho de petición radicado por la señora Ana Graciela Torres
 - Soporte de remisión del memorial aludido.
 - Soporte de remisión del alcance a la respuesta dada al derecho de petición aludidos
 - 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.
 - 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.
 - Declaraciones de asegurabilidad de los certificados individuales de la póliza de vida grupo deudores que dieron cobertura a los créditos MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642.
 - Carátula de la póliza de vida grupo deudores 0110043 matriz y/ global. (En consideración al fallo del ad quem)



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 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.
- Licitación vigente para los años de suscripción del contrato de seguro.

De todas formas, se advierte que las acciones derivadas del contrato de seguro tienen un marco temporal establecido en artículo 1081 del C. Co, y para el caso que nos ocupa tenemos que para todos los seguros objeto de este trámite ya se configuró la prescripción ordinaria como extraordinaria para efectuar alguna reclamación judicial.”

Conclusiones:

Una vez revisada la documentación aportada por las entidades vigiladas sujetos de la presente reclamación, proceden las siguientes consideraciones:

De la licitación de Seguros Asociados a Créditos con Garantía Hipotecaria

De conformidad con el Artículo 2.36.2.2.1 del Decreto 673 de 2014, señala la Obligatoriedad del procedimiento en los siguientes términos:

“El procedimiento de que trata este Capítulo será obligatorio cuando se trate de los seguros asociados a créditos garantizados con hipotecas o a contratos de leasing habitacional, independientemente de que su exigencia sea legal o contractual, y la institución financiera actúe como tomadora de los mismos por cuenta de sus deudores.”

Más adelante, el artículo 2.36.2.2.2. indica frente a los Seguros colectivos lo siguiente:

“La contratación de los seguros en el evento de que trata el Artículo 2.36.2.2.1 de este Capítulo deberá convenirse de forma colectiva por la institución financiera con la aseguradora. Los seguros contratados deberán incluir a todos los inmuebles y deudores respecto de los cuales no haya recibido una póliza individual que cumpla con las características previstas en los pliegos de condiciones de la respectiva licitación.”

Así mismo, el artículo 2.36.2.2.3. señala la Igualdad de acceso para que el sector asegurador participe en la licitación en los siguientes términos:

“Todas las aseguradoras que estén autorizadas para ofrecer los ramos de seguros a licitar, que tengan una calificación de riesgo crediticio igual o superior a ‘A’ otorgada por una sociedad calificadora de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que cumplan con los requisitos de admisibilidad del pliego de condiciones, podrán participar en la licitación de que trata este Capítulo. La Superintendencia Financiera de Colombia determinará los criterios bajo los cuales las entidades financieras podrán incluir requisitos de admisibilidad adicionales a la calificación crediticia.”

En este sentido, la entidad financiera BBVA señaló en su respuesta del 6 de octubre de 2017, bajo el radicado No. 2017117106-007-000 que, “(...) el Banco adelantó el proceso de licitación para la selección de las aseguradoras con quienes nuestra entidad contrataría las pólizas colectivas, resultando adjudicadas a BBVA Seguros nuevamente, **bajo otras condiciones en las que no quedó consagrado**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

el amparo por desempleo. Esta póliza estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2016, prorrogable por un año más.”

Por esta razón, las condiciones generales y particulares tales como los amparos y/o exclusiones no son estáticas, es decir, las coberturas pueden ser modificadas, añadidas o eliminadas en cada vigencia del contrato de seguros al momento de realizar una nueva licitación.

El decreto anteriormente señalado se encuentra en concordancia con lo dispuesto en el numeral 1.2.2. y siguientes de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014.

Asunción de Riesgos -Artículo 1056 del código de comercio

Con fundamento en lo anterior, es del caso señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1056 del Código de Comercio *“Con las restricciones legales el asegurador podrá, a su arbitrio, **asumir todos o algunos de los riesgos** a que estén expuestos el interés o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona asegurada”*. (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Es así como la responsabilidad del asegurador se encuentra delimitada por los eventos cubiertos mediante la póliza y las exclusiones consignadas en ella, contrato que una vez celebrado es ley para las partes, de acuerdo con lo previsto en el artículo 1602 del Código Civil, a cuyo tenor: *“Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.”* En efecto, todas las cláusulas de los contratos celebrados son obligatorias para las partes que concurren a él, entre las cuales se encuentran las cláusulas correspondientes a los amparos y exclusiones.

Los amparos y exclusiones son las cláusulas que delimitan el riesgo asumido por el asegurador, son las que determinan las **condiciones de modo, tiempo y lugar** de los eventos amparados, de forma tal que sólo los hechos que se enmarquen en los amparos comprometerán la responsabilidad de la compañía de seguros.

En este sentido, la cobertura de desempleo se encontraba vigente hasta el 31 de diciembre de 2015 y de allí se coligen dos temas a tratar:

A riesgo corrido prima devengada

La prima de seguro, concebida como precio del seguro guarda estrecha relación con la vigencia del contrato, esto es, el período durante el cual el asegurador asume el riesgo. De esta relación prima - vigencia del seguro y de la ejecución de las prestaciones derivadas del contrato, surge la noción de prima devengada que se concreta en la determinación del momento en que la prima, como contraprestación por la protección a los intereses del asegurado, se causa realmente en cabeza del asegurador.

Al respecto el artículo 1070 del código de comercio consagra que *“...el asegurador devengará definitivamente la parte de la prima proporcional al tiempo corrido del riesgo”*. Así, éste va ganando gradualmente la prima día a día, a medida que transcurre la vigencia del contrato y sólo a su expiración puede considerarla totalmente devengada en la medida que ha desarrollado la actividad necesaria tendiente a asumir el riesgo y cubrir la prestación asegurada si ocurre el siniestro.

Sin embargo, el mismo artículo 1070 establece como excepción a esta regla de la proporcionalidad de la prima, la de que en caso de presentarse un *“...siniestro total, indemnizable a la luz del contrato, la prima se entenderá totalmente devengada por el asegurador”*. Se impone así que, bajo el supuesto de irrumpir

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

un siniestro que imponga al asegurador el cumplimiento de la obligación de pagar la prestación asegurada por la pérdida total del riesgo asumido, el seguro ha cumplido su finalidad.

Ante la ausencia de interés asegurable, si se han cancelado primas correspondientes a vigencias posteriores a aquella en que ocurrió el riesgo asegurado, la compañía de seguros está en la obligación de devolver las primas pagadas no devengadas correspondientes a dichas vigencias posteriores.

Vigencia de las coberturas y materialización del siniestro

Sobre el particular, y una vez revisada la documentación aportada por las entidades vigiladas, es preciso señalar que la compañía de seguros reconocería los siniestros de desempleo que hubieren sucedido hasta el 31 de diciembre de 2015. Una vez realizada la nueva licitación que rigió a partir del 1 de enero de 2016, en la cual el banco BBVA Colombia S.A., solicitó eliminar la cobertura de desempleo, los eventos de desempleo que ocurriesen después de esta fecha, ya no se encuentran protegidos al no existir dicha cobertura.

Es así que, según lo informado por el Banco, para la fecha en que la señora Ana Graciela quedó en estado de desempleo en febrero de 2017, la cobertura de desempleo había sido eliminada del seguro de vida grupo deudores un año y un mes antes, razón por la cual el banco BBVA señala que usted tenía la posibilidad de acudir a otra aseguradora para contratar la cobertura de desempleo y realizar el respectivo endoso de la póliza ante la entidad financiera, de conformidad con los preceptos normativos antes señalados. Aunado a lo anterior, el artículo 2.36.2.2.5. del Decreto 673 de 2014, señala la Libertad de elección por parte de los consumidores financieros para elegir una aseguradora en los siguientes términos:

“En cualquier caso el deudor asegurado podrá contratar con otra aseguradora siempre que las condiciones del seguro sean, cuando menos, iguales a aquellas plasmadas en el pliego de condiciones de la licitación. En consecuencia, la institución financiera que actúe como tomadora de los seguros de que trata el presente Capítulo, no podrá rechazar pólizas que cumplan con tales condiciones, ni podrá establecer cargo alguno por la revisión o aceptación de dicha póliza.”

Es importante traer a colación este precepto normativo, toda vez que la entidad financiera señaló en su respuesta del 6 de octubre de 2017, bajo el radicado No. 2017117106-007-000, lo siguiente:

*“(…) es importante recordar que como usuario, **usted posee total facultad de elegir y/o modificar su entidad aseguradora**, no obstante, en caso de que sea su deseo adquirir sus pólizas de vida deudores con otra entidad del sector asegurador conforme a las condiciones más atractivas del mercado, las mismas podrán ser presentadas de su parte ante la oficina gestora de sus deudas, con el fin de adelantar su validación e indicarle si las mismas contienen las condiciones básicas de homologación que permitan amparar a sus obligaciones, bajo las condiciones vigentes con la firma BBVA seguros, en su oficina gestora sucursal Colseguros.*
(…)”

Lo anterior se encuentra en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y con el artículo 2.36.2.1.1. del Decreto 2555 de 2010 al señalar lo siguiente:

*“(…) libertad de tomadores y asegurados **para decidir la contratación de los seguros y escoger sin limitaciones la aseguradora** y, en su caso, el intermediario (…)*” (Negrillas y subrayados fuera de texto).

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Lo anterior, se encuentra en concordancia con el principio de Derecho que señala “*Ignorantia juris non excusat o ignorantia legis neminem excusat*” el desconocimiento o ignorancia de la ley no sirve de excusa, para haber buscado otra aseguradora con la cual adquirir el seguro de desempleo.

BBVA Colombia bajo el radicado No. 2021120775-067-000 presentó el siguiente pantallazo respecto de la licitación que se realizó para la vigencia de 2012 a 2015:

“

CONVENIO DERIVADO DE LA LICITACIÓN PRIVADA DE SEGUROS DEUDORES NO. 10339-12

Consideraciones:

1. Que el Banco BBVA Colombia realizó una invitación a participar en la licitación para contratar por tres (3) años, a partir del año 2012 y hasta el año 2015, las pólizas de seguros de deudores.
2. Que la licitación fue adjudicada a BBVA Seguros en el año 2012, de acuerdo con el decreto 2555 de 2010 y demás disposiciones legales.
3. Que el contrato respectivo fue suscrito inicialmente por un periodo de un (1) año, con la posibilidad de renovar este contrato hasta por un periodo de 2 años adicionales, es decir, hasta el año 2015.
4. Que como el plazo para realizar las prórrogas vence el 30 de noviembre de 2013, las partes han decidido prorrogar el contrato por dos años, es decir hasta el 31 de diciembre del año 2015.

En atención a las anteriores consideraciones las partes acuerdan:

1. PRIMERO. Prorrogar por el termino de 2 años la vigencia de las siguientes pólizas: i) PÓLIZA DE VIDA GRUPO DEUDORES NÚMERO 0110043; ii) PÓLIZA DE INCENDIO DEUDORES NÚMERO 0110610; y iii) PÓLIZAS LEASING (VIDA No. 052152015191-TODO RIESGO DAÑO MATERIAL TRANSPORTE No. 053151066803, PYME MAQUINARIA No. 053151066802 y PIME TODO RIESGO No. 053151066801). En consecuencia, estas pólizas estarán vigentes hasta el día 31 de diciembre de 2015.
2. SEGUNDO. En lo no modificado en el presente documento cada una de las pólizas obliga a las partes conforme a su tenor literal, salvo las condiciones económicas y las tarifas fijadas a cargo de los deudores que podrán ser revisadas consideradas las condiciones de mercado o en beneficio de los clientes del Banco.

Para constancia de lo anterior, se firma a los veintisiete (27) días del mes de noviembre del año dos mil trece (2013).


SANDRA PATRICIA SOLÓRZANO
C.C. 52-360-579
Presidente
BBVA Seguros


JOSE AGUSTIN ANTON BURGOS
C.C. 1015-459-276
Representante Legal
BBVA Colombia

(...)

• Todas las licitaciones fueron publicadas en la intranet de BBVA, y la supresión de las coberturas fueron debidamente notificadas al tomador y beneficiario a título oneroso (Banco).

• Finalmente, a partir del 01 de enero de 2016 hay una licitación diferente a la expuesta ut supra, que no contenía el amparo de desempleo, razón por la cual se suprimió.

2. Copia del texto en la que le fue informado a sus usuarios la cancelación del amparo de desempleo.

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01
www.superfinanciera.gov.co



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Respuesta: en relación a las renovaciones donde se modificó, adiciono o cancelo alguna cobertura o amparo, según la declaración de la entidad BBVA SEGUROS a la solicitud de pago del amparo de desempleo, nos permitimos remitir certificado de vigencia sobre la cual es posible evidenciar estas:

Seguros

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

CERTIFICA:

Que: El (a) Señor (a) ANA GRACIELA TORRES MORENO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 61.944.499, adquirió la obligación No. 0013-0137-32-9600175642 con el Banco BBVA Colombia, la cual se encontraba asegurada bajo la Póliza de Seguro Vida Grupo Deudores No. 02 105 0001391007, certificado No. 0013-0137-31-4000313482, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$193.948.369.97
Incapacidad total y permanente	\$193.948.369.97

*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 \$84.203, correspondiente al periodo del 29/07/2017 al 28/08/2017.

La cobertura de desempleo se suprimió a partir del 01 de enero de 2016.

La póliza fue formalizada con fecha 31/07/2014 y revocada mora (impago) el día 28/08/2017. El beneficiario oneroso de la póliza fue BBVA Colombia, 100%.

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., a los ocho (08) días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno (2021).

Cordialmente,

(...)"

Depósito de pólizas en la Superintendencia Financiera de Colombia

Sobre este particular, se procedió a solicitar concepto a la Dirección Legal de Seguros de esta Superintendencia, en aras de obtener su apreciación respecto de la presente reclamación. Sobre el particular, la mencionada Dirección indicó lo siguiente:

"(...) Sobre el particular, resulta procedente efectuar las siguientes consideraciones: Conforme se establece en el artículo 184, numeral 1 inciso 2, del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, respecto del régimen de pólizas de las entidades aseguradoras se encuentra: "En concordancia con lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 389 de 1997, los modelos de las pólizas y sus anexos deberán enviarse a la Superintendencia Bancaria (Ahora Superintendencia Financiera de Colombia) para su correspondiente depósito, en las condiciones que determine dicho organismo". (Paréntesis fuera del texto).

De igual forma, la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 expedida por esta superintendencia, dispone en el numeral 1.2.3.1 del Capítulo II, Título IV de la Parte II, que el asegurador debe depositar ante la Superintendencia Financiera de Colombia los modelos generales de las pólizas y anexos del ramo o ramos que explote.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

La Superintendencia Financiera lleva el **depósito de los modelos generales de las pólizas y anexos** que se remiten en cumplimiento a dicho deber legal, los cuales, se encuentran a disposición del público en general, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1047 del Código de Comercio respecto de las condiciones de las pólizas. Es así como la Superintendencia Financiera cuenta con un orden sistematizado y cronológico de pólizas dependiendo de la entidad que las deposita y el ramo al que corresponden, por lo que, se entiende que el modelo vigente es el último depositado en orden cronológico.

Es de advertir que, el acto de depositar los modelos generales de las pólizas y demás documentos, en sí mismo no supone un pronunciamiento de esta superintendencia sobre la legalidad de estos y se lleva exclusivamente para los efectos del artículo 1047 del Código de Comercio.

En atención a la solicitud, en donde requiere los modelos de las “pólizas del seguro de vida grupo deudores para el período 2013 – 2017”, nos permitimos informarle que consultado el Depósito Público de Pólizas, se logró evidenciar que la compañía BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., depositó ante esta Superintendencia los productos que se relacionan a continuación, los cuales, se adjuntan a la presente comunicación.

Adicional a ello, vale señalar que a través del SOLIP, podrán ser consultados los depósitos de los condicionados generales, con el número de radicado referenciado.

Número de radicado	Fecha de radicado	Entidad	Nombre producto	Código producto
2012026453	3/04/2012	BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	Póliza de seguro de vida grupo familiar	01/05/2012-1426-P-34-VI-107-1205-1
26/12/2012	BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	Seguro de vida grupo "viva en grande" banco BBVA Colombia	17/10/2006-1426-P-34-VI-102006-1	2012109276
30/12/2013	BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	Póliza de seguro de vida grupo familiar Bancamía	01/05/2012-1426-P-34-VI-107-1205-1	2013112388
8/04/2014	BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	Póliza de vida grupo vida integral premium	01/05/2012-1426-P-34-VI-107-1205-1	2014031928

Ahora bien, es del caso señalar que esta Dirección Legal no puede pronunciarse sobre el caso particular expuesto, en la medida en que nos encontramos frente a una controversia de carácter contractual y probatoria respecto de las cuales carece de competencia esta Delegatura para Seguros.

En efecto, frente a las divergencias de índole contractual surgidas con la compañía de seguros, esta Dependencia no puede pronunciarse, por no ser de su competencia, **la cual reside exclusivamente en la Justicia Ordinaria.**

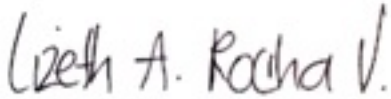
Finalmente, es menester señalar que esta Dirección no cuenta con información de los siniestros que se pudieran presentar para el periodo referenciado.
(...)” (Negrillas y subrayado fuera de texto).

En los términos anteriormente expuestos dejamos atendida su solicitud, con el convencimiento de que su queja ha sido debidamente atendida dentro del ámbito de nuestras facultades legales.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para la Superintendencia Financiera de Colombia es muy importante conocer su concepto acerca del servicio que le hemos ofrecido, para lo cual lo invitamos a diligenciar la Encuesta de Satisfacción que se encuentra en el siguiente enlace: [Atención y Servicios a la Ciudadanía / Atención al ciudadano / Encuesta de Satisfacción](#).

Cordialmente,



LIZETH ADRIANA ROCHA VARGAS

91000-DIRECCION DE CONDUCTAS UNO

Copia a:

Elaboró:

ANDRES FELIPE VALENCIA GONZALEZ

Revisó y aprobó:

LIZETH ADRIANA ROCHA VARGAS

