

SEÑOR
BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A
E. S. D.

REF. RECLAMACION DIRECTA

DEMANDANTE: ALEXIS TORRES MUÑOZ

DEMANDADO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

OBLIGACION: FAMILIA VITAL V2 No. 00130598052292330051

**ASUNTO: RECLAMACION DIRECTA POLIZA POR PCL
SUPERIOR AL 50%**

BRAYAN STIVEN GARZON ORTIZ, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 1.117.964.415 de Cartagena del Chairá, abogado titulado y en ejercicio, portador de la Tarjeta Profesional número 362.704 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando como apoderado del señor ALEXIS TORRES MUÑOZ, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.124.857.975 de Mocoa, en calidad de tomador de la póliza de libranza virtual VGDB-213/VINB-330051 me permito impetrar reclamación directa de acuerdo a lo estipulado en el articulo 58 de la Ley 1480 de 2011, de acuerdo a lo siguiente;

I. SITUACION FACTICA

1. Mediante dictamen de perdida de capacidad laboral de fecha 11 de septiembre de 2022 de Seguros ALFA, SEGÚN DICTAMEN No. 3803971, se me reconoció un porcentaje de perdida de capacidad laboral de 51.52%.
2. Realice la respectiva solicitud de reconocimiento de la póliza de libranza virtual según obligación FAMILIA VITAL V2 No. 00130598052292330051, para el respectivo cubrimiento por perdida de capacidad laboral superior al 50% de acuerdo al contrato de seguro adquirido de manera virtual con la entidad BBVA SEGUROS DE VIDA S.A.
3. De acuerdo a oficio fechado el dia 09 de octubre de 2022 la aseguradora BBVA SEGUROS DE VIDA S.A, me niega el reconocimiento y pago de la respectiva póliza de vida, argumentando mala fe, cuando claramente los asesores que

me atendieron, en ningún momento telefónicamente me manifestaron las situaciones de eventos o siniestros

4. Resalto que el préstamo fue adquirido como compra de cartera el cual fue un pre aprobado brindado vía virtual por su entidad y al momento de firman la documentación no le preguntaron a mi cliente por su situación de salud la cual es notoria y que ustedes como entidad bancaria son los que realizan dichas encuestas por lo cual argumento que para que no tengan dichos inconvenientes capaciten al personal con respecto a este inconveniente justifico y argumento que únicamente se le manifestó "es un preaprobado solo falta su firma para el desembolso"
5. Cabe aclarar que el seguro no fue una exigencia de mi cliente sino, por el contrario, una obligación impuesta por la entidad crediticia para poder aprobar el respectivo desembolso, teniendo de presente que las entidades financieras lo brindan como seguro obligatorio en caso de estos acontecimientos.
6. Es preciso que en razón al reconocimiento de la pensión de invalidez a partir del 30 de noviembre de 2022 mi cliente quedará desvinculado laboralmente, de manera que, al no poder seguir trabajando por su incapacidad total y permanente, es notorio que no podrá seguir cumpliendo, aunque quiera con esta obligación ya que no depende de ningún otro ingreso.
7. Mencionado lo anterior aclaro que este inconveniente es perturbador para mi cliente porque sus imposibilidades de volver a obtener un préstamo, que se producirá por el reporte negativo al no continuar cumpliendo con el pago de la obligación, de manera que negarle el derecho adquirido que tiene en su póliza le afectan psicológicamente y aumenta su antecedente depresivo poniéndolo en situación de vulnerabilidad manifiesta, en razón a su invalidez.
8. Es preciso indicar que contractualmente es responsable BBVA COLOMBIA S.A. de incumplir los deberes de información y debida diligencia en la comercialización de la póliza de vida grupo deudores de la cual es tomador y beneficiario oneroso.

II. PRESUPUESTOS PROCESALES

1. DEL CONTRATO DE SEGURO

El seguro, de conformidad con el artículo 1036 del C. de Comercio, modificado por el artículo 1 de la Ley 1389 de 1997, es un contrato consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva. Su característica es la transmisión de un riesgo mediante el pago de un precio y por el hecho de recibir ese precio el asegurador asume sobre su propio patrimonio el riesgo que gravitaba en el patrimonio del asegurado.

Este contrato es por regla -de carácter indemnizatorio, pues con él se busca restablecer la situación económica afectada por un siniestro, sin que jamás pueda constituirse para el asegurado en una fuente de lucro; el seguro implica, como lo afirma el tratadista Efrén Ossa en su libro "Tratado Elemental de Seguros", 1.962 pág. 43 y 44, la traslación de riesgos, es decir, de aquellos eventos que comportan una posibilidad de pérdida.

Adicionalmente, aun cuando no son partes del contrato de seguro, propiamente dicho, concurren en su ejecución el asegurado, que es aquel que tiene el derecho a la prestación debida por el asegurador, frente a quien se concede el amparo, el titular del interés asegurable; el beneficiario que es la persona que tiene derecho a recibir la prestación asegurada, que puede ser el mismo asegurado o tomador o una tercera persona.

2. DEL CONSUMIDOR Y SU PROTECCIÓN

Nuestro Legislador consciente de que los productores y distribuidores de bienes o servicios, en algunos eventos pueden incurrir en prácticas poco ortodoxas con las cuales los consumidores podrían ver afectados sus derechos, les otorgó mecanismos de carácter jurisdiccional y administrativos expeditos encaminados a restablecer el equilibrio, que en no pocas ocasiones se ve afectado debido al tráfico comercial y las condiciones del mercado y, en lo que toca con los consumidores financieros, la Ley 1328 de 2009 fija reglas precisas a las cuales deben ajustar su conducta tanto las entidades del ramo como sus usuarios, proscribiendo las prácticas abusivas de las primeras (art. 11,12), e instando a los segundos, entre otras cosas, a "Observar las instrucciones

y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros" (art. 6°).

Tales medidas tienen su razón de ser en el hecho de que la actividad bancaria es un servicio público en sí mismo considerado, sometido a la vigilancia y control de las autoridades, en la cual el poder de negociación y de disposición de intereses, está limitado a las directrices que, en relación con la materia, emitan las autoridades monetarias en razón a la función que desempeñan, la especialidad de la actividad, su condición de instrumento para garantizar derechos individuales, la prohibición de afectar desproporcionadamente derechos fundamentales y por el impedimento del abuso del derecho propio. Sin olvidar, en todo caso, que como fuente de obligaciones que es el contrato, éste válidamente celebrado es ley para las partes, de suerte que únicamente puede ser invalidado con su consentimiento o por causas legales, y que en materia de títulos-valores el obligado cambiario quedará obligado conforme el tenor literal del instrumento cartular.

3. DEL DEBER DE INFORMACION

Es preciso memorar que el deber de información en favor de los consumidores goza de protección constitucional, en los siguientes términos: "La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización (...)" (C.N. art. 78).

El legislador colombiano no ha sido ajeno a la relevancia del deber de información en la comercialización de seguros y ha señalado a cargo de las entidades vigiladas la obligación general de: "suministrar a los usuarios de los servicios que prestan la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y poder tomar decisiones informadas". (EOSF, art. 97).

En aras de concretar el deber de información, la Ley de Protección al Consumidor Financiero ha precisado que no se trata de cualquier tipo de información, sino que la misma debe ser: "cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas". (L.

1328/2009, art. 3º). Ahora, con relación a la oportunidad de suministrar información a los consumidores financieros, la Superintendencia Financiera de Colombia, en armonía con la ley, instruye a sus vigiladas para observar el deber de información "(i) antes de la celebración de un contrato; (ii) durante su ejecución; y (iii) después de la terminación del este". (CBF, C.E. 007/96, Cap. I, Tit. III, Parte I num. 3.2)

Por su parte, la finalidad de la información que se suministra a los consumidores financieros es: "3.2.1.1. Dotar a los consumidores financieros de elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones. 3.2.1.2. Facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado, y 3.2.1.3. Propender porque los consumidores financieros conozcan los derechos y obligaciones pactadas". (SF, CBJ. Cap. I, Tít. III, Parte I, núm. 3.2.1).

En ese orden, la Ley de Protección al Consumidor Financiero establece a cargo de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia la obligación de:

- "Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado" (L. 1328/2009, art. 7º).
- "Elaborar contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos". (L. 1328/2009, art. 7º).

III. PETITORIO

UNICA: Que BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., realice el pago indemnizatorio a nombre de ALEXIS TORRES MUÑOZ, ordenando la afectación de la póliza deudores por las obligaciones No. 00130598052292330051, valor equivalente al saldo insoluto total de las obligaciones, a la fecha de emisión del dictamen de calificación médico laboral, del once de septiembre de 2022.

IV. NOTIFICACIONES

Recibo notificaciones al correo
brayans.garzono@utadeo.edu.co, teléfono celular 3142379073.

V. ANEXOS.

1. Copia de póliza de obligación No. 00130598052292330051.
2. Copia tarjeta profesional abogado
3. Copia poder abogado
4. Copia respuesta BBVA SEGUROS, de fecha 09 de octubre de 2022.

Cordialmente,



BRAYAN STIVEN CARLON ORTIZ

C.C. No. 1.117.964.115 de Cartagena del Chairá
T.P. No. 362.704 del Consejo Superior de la Judicatura