

RESPUESTA ACCION DE TUTELA 2023-01231

Jesus Eduardo Cortes Mendez <jecortes@gnbsudameris.com.co>

Mar 19/12/2023 16:57

Para: Juzgado 03 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Atlántico - Barranquilla <j03pqccmba@cendoj.ramajudicial.gov.co>
CC: Evelyn Dayana Cepeda <ecepeda@gnbsudameris.com.co>; Marisol Delgado Arboleda <madelgado@gnbsudameris.com.co>

 7 archivos adjuntos (3 MB)

Certificado SFC Banco 5 de dic 2023.pdf; Anexo 2 - Solicitud Individual de seguro.PDF; Anexo 3 - Resumen de coberturas.pdf; Anexo 4 - Historico de pagos.pdf; Anexo 5 - Carta de objeción.PDF; Anexo 1 - Reglamento.pdf; Contestación.pdf;

Señores

JUZGADO TERCERO (3°) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA - ATLÁNTICO

j03pqccmba@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. S. D.

Buenas tardes

Adjunto respuesta a la Acción de Tutela de la referencia con sus anexos.

Cordialmente,



Jesús Eduardo Cortés Méndez

Representante Legal

Tel: (57) 601 2750000 Ext: 11225

Carrera 7 # 75-85 - Bogotá D.C.

jecortes@gnbsudameris.com.co

De: Juzgado 03 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Atlántico - Barranquilla

<j03pqccmba@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Enviado el: jueves, 14 de diciembre de 2023 10:50 a. m.

Para: lindasofia17@hotmail.com; notificaciones@solidaria.com.co; embargos

<embargos@gnbsudameris.com.co>; Notificaciones Judiciales <notificacionesjudiciales@gnbsudameris.com.co>;

Jesus Eduardo Cortes Mendez <jecortes@gnbsudameris.com.co>

Asunto: ADMISION TUTELA 2023-01231

Señores

LESBIA ISABEL GUERRA

lindasofia17@hotmail.com

ASEGURADORA SOLIDARIA

notificaciones@solidaria.com.co

BANCO SUDAMERIS S.A.

embargos@gnbsudameris.com.co

notificacionesjudiciales@gnbsudameris.com.co

jecortes@gnbsudameris.com.co

Por medio de la presente se notifica el auto admisorio de la Tutela con radicado 2023-01231, que resolvió:

PRIMERO: ADMÍTASE la presente acción de tutela instaurada por **LESBIA ISABEL GUERRA PÉREZ** contra **ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA** y **BANCO SUDAMERIS**, por la presunta amenaza y/o vulneración de su derecho fundamental al debido proceso.

SEGUNDO: Dese traslado de la presente acción de tutela a **ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA** y **BANCO SUDAMERIS** para que rindan el informe pertinente donde consten los antecedentes del asunto, presente la pruebas que tenga a su favor y ejerza su derecho de contradicción, para tal efecto, se les concede un término de dos (2) días contados a partir del recibo del oficio remitido, so pena de la presunción de veracidad que señala el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, que a su tenor dice: *“Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa”*.

TERCERO: Notifíquese este proveído por el medio más expedito posible de acuerdo a lo estipulado en los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Prevéngase a las partes, que la radicación de memoriales y de cualquier otra actuación que promuevan ante el Juzgado, se haga mediante mensaje al correo electrónico j03pqccmba@cendoj.ramajudicial.gov.co del mismo, en horario comprendido de 7:30 am a 12:30 pm y 1:00 pm a 4:00 pm, teniendo en cuenta las medidas adoptadas por la Ley 2213 de 2012 y el Acuerdo No. CSJATA22-141 de 8 de junio de 2022.

**Juzgado Tercero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Barranquilla –
Localidad Norte Centro Histórico**

Contacto Fijo: 3885005 Ext 7003

El horario de radicación de mensajes de correo electrónico es de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. los días hábiles.

Esto quiere decir que si el Órgano Judicial envía un mensaje de correo después de las 4:00 p.m. o un día no hábil, este será radicado el día hábil siguiente a su recepción.

NOTA: Recuerde que el estado de los procesos y sus actuaciones se encuentran disponibles a través de la herramienta Tyba - Consulta de Procesos Judiciales en Línea ingresando a: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/Justicia21/Administracion/Ciudadanos/frmConsulta.aspx>. También podrá acceder a los Estados Electrónicos y la Fijación En Lista publicados en la página web de la Rama Judicial o por medio del Link: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-003-de-pequenas-causas-y-competencia-multiple-de-barranquilla>. Publicación con Efectos Procesales opción: Estados Electrónicos seleccionando año y mes. Ahí encontrará las providencias notificadas.

Por favor si ya envió su solicitud, no es necesario reenviar, al menos de que vaya a aportar un documento nuevo; si su documento fue enviado por este medio no es necesario su presentación en físico.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información de la Rama Judicial de Colombia. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Si no es el destinatario, no podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Antes de imprimir este correo, considere si es realmente necesario hacerlo, recuerde que puede guardarlo como un archivo digital.

Este mensaje de correo electrónico y los archivos anexos que contenga son de uso exclusivo de las personas o entidades destinatarias. Este mensaje puede contener información confidencial, de uso reservado y protegida legalmente. Si usted ha recibido este correo por equivocación tiene completamente prohibido su utilización, copia, impresión, reenvío o cualquier otra acción que divulgue su contenido o el de los archivos anexos. En este caso, por favor notifique al remitente acerca de la equivocación cometida y elimine este correo electrónico de sus sistemas de almacenamiento. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial del Banco GNB Sudameris o de sus filiales (Servivalores GNB Sudameris, Servitrust GNB Sudameris, Corporación Financiera GNB Sudameris, Servibanca, Banco GNB Perú, Banco GNB Paraguay). Gracias

Bogotá D.C., 19 de diciembre de 2023

Señores

JUZGADO TERCERO (3º) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BARRANQUILLA - ATLÁNTICO

j03pqccmba@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. S. D.

Referencia. Acción de Tutela No. 2023-01231-00. Accionante: LESBIA ISABEL GUERRA. Contra. BANCO GNB SUDAMERIS S.A. y OTRO. Asunto: CONTESTACIÓN.

Nos referimos al asunto de la referencia, mediante el cual ese Despacho pone en nuestro conocimiento el inicio de la Acción de Tutela instaurada por la señora LESBIA ISABEL GUERRA contra la entidad que apodero.

Respecto de los elementos presentados por la Accionante dentro de la Tutela, el Banco GNB Sudameris S.A., se opone a la prosperidad de la presente acción de tutela en razón a que no ha dado lugar a violación a derecho fundamental alguno, por lo cual debe declararse IMPROCEDENTE la presente acción.

I. VINCULOS DEL ACCIONANTE CON EL BANCO GNB SUDAMERIS S.A.

Al respecto, informamos al Despacho que el señor DAGOBERTO SALAMANCA SALAMANCA (Q.E.P.D.), para el año 2020 estuvo vinculado contractualmente con el Banco a través del crédito de libranza No. 106365078, adquirido en virtud del convenio existente con la pagaduría de COLPENSIONES.

De la misma manera, precisamos que de acuerdo con el Reglamento Crédito de Libranza adjunto, **Anexo 1**, para el otorgamiento de créditos es indispensable que los deudores contraten un seguro de vida con cualquier entidad aseguradora, con el fin de respaldar la obligación adquirida en caso de Incapacidad Total y/o Permanente o muerte. Para el presente caso se adquirió la póliza No. 99400000002, con la compañía Aseguradora Solidaria de Colombia, según se observa en la copia de la Solicitud Individual para Seguro de Vida Grupo Deudores adjunta, **Anexo 2**, de la cual el Beneficiario era el Banco GNB Sudameris S.A., habiendo otorgado en su momento la entidad aseguradora los amparos que se indican en el Certificado de Coberturas emitido por la citada entidad, adjunto, **Anexo 3**.

De acuerdo con lo anterior, informamos al Despacho que con ocasión al fallecimiento del señor Salamanca, la compañía aseguradora efectuó al Banco la cancelación del saldo adeudado de la obligación No. 106365078 según se detalla en el histórico de pagos adjunto, **Anexo 4**, habiendo posteriormente el convenio COLPENSIONES reportado al Banco los pagos que a continuación se relacionan, los cuales fueron reintegrados a dicha pagaduría en el mes de agosto del año 2020, sin que a la fecha existan en la entidad que apodero valores pendientes para ser reintegrados a favor de los beneficiarios del cliente.

CEDULA	NOMBRE	MES DESCUENTO	PAGO	MES SINIESTRO	MES PAGO	REPORTADO EN
17166029	SALAMANCA DAGOBERTO	202006	39.722,00	202006	202007	AGO 2020
17166029	SALAMANCA DAGOBERTO	202006	359.230,00	202006	202007	AGO 2020



En cuanto al motivo que dio origen al presente trámite, informamos al Despacho que una vez efectuadas las validaciones correspondientes, se observa que la compañía aseguradora objetó la solicitud presentada ante esa entidad para el reconocimiento del auxilio Funerario y auxilio de Renta de Libre Destinación que otorgaba dicha póliza de seguro, según comunicación emitida a la accionante de fecha 22 de noviembre de 2022, adjunta, **Anexo 5**.

De acuerdo con lo anterior, debemos aclarar al Despacho que en el presente asunto el Banco actúa en calidad de beneficiario de la póliza que amparaba el crédito a nombre del señor Salamanca, sin que tenga injerencia y/o responsabilidad alguna en el reconocimiento de los auxilios requeridos por la accionante.

Por lo anteriormente expuesto, manifestamos al Despacho que el Banco no ha vulnerado ningún derecho fundamental de la Accionante, y debe tenerse en cuenta que el cumplimiento o no de las obligaciones derivadas del contrato de seguro no deben ser materia de pronunciamiento por parte del Señor Juez de Tutela.

II. IMPROCEDENCIA DE LA PRESENTE ACCION DE TUTELA POR CUANTO:

A. LA ACCIONANTE CUENTA CON OTRO MECANISMO LEGAL PARA EJERCER LA DEFENSA DE SUS DERECHOS E INTERESES

El Banco GNB Sudameris S.A. es una persona jurídica de derecho privado, que en su condición de intermediario financiero está sujeto en su actividad a lo dispuesto por el decreto 663 de 1993, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, régimen especial y de aplicación particular para las entidades financieras.

De conformidad con lo anterior, acorde a la ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 029 de 2014 de Superintendencia Financiera de Colombia, antes Superintendencia Bancaria, existe un régimen especial para la atención de peticiones, quejas y reclamos por parte de las entidades bajo su vigilancia.

Conforme a lo anterior, existe en la actualidad un procedimiento administrativo, reglado y eficaz, actuación reglada por el numeral 11.4 del Capítulo II del Título IV de la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera:

“11.4 Trámite de las quejas.

Una vez recibida la queja contra una entidad vigilada, la dependencia competente le dará el traslado correspondiente, indicando el sentido y los puntos concretos sobre los cuales debe versar la respuesta y señalando, igualmente, el plazo dentro del cual se debe dar respuesta a la petición.

Dentro del plazo fijado para cada trámite en particular, la entidad vigilada deberá responder directamente y por escrito al quejoso en la forma señalada en este numeral, suministrando la información y las explicaciones que juzgue pertinentes. De dicha comunicación se enviará una copia a la Superintendencia Financiera de Colombia, junto con los documentos que, como soporte, se hubieren entregado al peticionario. Así mismo, deberá suministrar, a la Superintendencia Financiera de Colombia, las explicaciones que ésta le hubiere solicitado, sin perjuicio de las instrucciones y procedimientos específicos que, en ejercicio de sus facultades y para cada situación en particular, esta autoridad administrativa considere preciso aplicar en relación con la queja y la respuesta.



La respuesta de la entidad vigilada al quejoso, deberá ir fechada y con la dirección correcta. Además, deberá ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la entidad, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la institución.

El plazo a que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido o desatendido cuando quiera que la respuesta a la queja o a la solicitud de explicaciones se hubiere producido fuera del mismo, o se hubiere recibido incompleta, o cuando no hubiere sido recibida.

Cuando la queja sea presentada directamente a la entidad vigilada, ésta asumirá la responsabilidad de evacuarla en forma satisfactoria y de acuerdo con sus reglamentos internos. Sin embargo, la Superintendencia Financiera de Colombia se reserva el derecho de revisar la actuación de cualquier institución ante la cual se haya presentado una queja, y de constatar si la misma fue resuelta en cumplimiento de las normas que regulan su actividad y bajo la observancia de los principios de adecuada prestación del servicio y de información necesaria al usuario.

En caso de que la queja se formule verbalmente, se aplicará lo dispuesto en el numeral 3.5 del presente capítulo.”

A la fecha, en consideración de la naturaleza de los hechos materia de reclamación, así como el régimen especial y particular que se tiene respecto del trámite de una queja de un cliente, se tiene que la Accionante cuenta con otro mecanismo reglado, distinto al de la Acción de Tutela para tramitar la queja a que haya lugar ante la autoridad de vigilancia y supervisión de las instituciones financieras.

III. IMPROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Es importante recordar que la Acción de Tutela ha sido consagrada por la legislación vigente como un **medio excepcional** y no como un mecanismo ordinario de defensa, al cual no se puede acudir de manera indiscriminada por quien pretenda la protección de derechos.

Ha indicado la Corte:

(...)

El carácter subsidiario y residual, significa que solo es procedente supletivamente, es decir, cuando no existan otros medios de defensa a los que se pueda acudir, o cuando existiendo éstos, se promueva para precaver la ocurrencia de un perjuicio irremediable.

(...)

Bajo esa orientación, ha dicho la Corte que “la acción de tutela, en términos generales, no puede ser utilizada como un medio judicial alternativo, adicional o complementario de los establecidos por la ley para la defensa de los derechos, pues con ella no se busca remplazar los procesos ordinarios o especiales y, menos aún, desconocer los mecanismos dispuestos al interior de estos procesos para controvertir las decisiones que se adopten.”



Luego no puede vía Acción de Tutela, pretenderse discutir el cumplimiento de un contrato de seguro, hecho respecto del cual el Banco no sería el legitimado para pronunciarse, pues además de no ser el emisor de la póliza, estamos ante una situación contractual, materia para la cual la Acción de Tutela no está prevista y menos cuando está ausente el **principio de inmediatez** que se requiere para esta clase de acciones.

En consecuencia, solicito comedidamente al Despacho dar por terminado el presente trámite de Tutela, declarar la misma como improcedente, y despachar desfavorablemente las pretensiones de la Accionante.

Adjunto al presente escrito los siguientes documentos, para que sean tenidos como:

IV. PRUEBAS

Adjunto al presente escrito los siguientes documentos, para que sean tenidos como pruebas:

1. Certificado de existencia y representación legal del BANCO GNB SUDAMERIS S.A., expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Reglamento de crédito de libranza, **Anexo 1**.
3. Copia Solicitud Individual de seguro suscrita para el crédito cancelado No. 106365078. **Anexo 2**.
4. Certificado de coberturas, **Anexo 3**.
5. Histórico de pagos del crédito cancelado No. 106365078, **Anexo 4**.
6. Copia de la comunicación enviada por la compañía Aseguradora Solidaria de Colombia a la Accionante de fecha 22 de noviembre de 2022, **Anexo 5**.

IV. NOTIFICACIONES

Informamos al Despacho que la dirección de notificaciones judiciales es Carrera 7 No. 75-85 y la dirección electrónica para notificaciones judiciales es jecortes@gnbsudameris.com.co

Del Señor Juez,


JESÚS EDUARDO CORTÉS MÉNDEZ
C.C. 93.379.283 de Ibagué
T.P. 65,381 del CS de la J.
Representante Legal



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5748538369390791

Generado el 05 de diciembre de 2023 a las 12:10:18

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

EL SECRETARIO GENERAL

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 2016.

CERTIFICA

RAZÓN SOCIAL: BANCO GNB SUDAMERIS S.A. quien podrá utilizar el nombre BANCO GNB SUDAMERIS o SUDAMERIS, seguidos o no de las expresiones sociedad anónima o la sigla S.A.

NIT: 860050750-1

NATURALEZA JURÍDICA: Sociedad Anónima. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

CONSTITUCIÓN Y REFORMAS: Escritura Pública No 8067 del 10 de diciembre de 1976 de la Notaría 5 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Acta de Organización del 29 de noviembre de 1976, bajo la denominación de BANCO FRANCES E ITALIANO DE COLOMBIA, pudiendo usar la sigla "SUDAMERIS". Sociedad anónima de carácter privado

Escritura Pública No 1902 del 18 de mayo de 1982 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por la de BANCO SUDAMERIS COLOMBIA, pudiendo usar la palabra "SUDAMERIS"

Escritura Pública No 4671 del 28 de diciembre de 2001 de la Notaría 52 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocoliza el acuerdo de fusión mediante el cual el BANCO SUDAMERIS COLOMBIA, absorbe a LEASING SUDAMERIS S. A. COMPANÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL, sigla "LEASAMERIS S.A.". En consecuencia, esta última se disuelve sin liquidarse. Fusión autorizada por la Resolución 1550 del 28 de diciembre de 2001 de la Superintendencia Bancaria.

Resolución S.B. No 0838 del 09 de junio de 2005 No objeta la fusión del Banco Tequendama con el Banco Sudameris Colombia S.A., siendo la absorbente esta última. Protocolizada mediante Escritura Pública 6432 del 28 de junio de 2005, Notaría 29 de Bogotá D.C.

Escritura Pública No 6520 del 29 de junio de 2005 de la Notaría 29 de SIN DESCRIPCION. Cambió su razón social por la de BANCO GNB SUDAMERIS S.A. quien podrá utilizar el nombre Banco GNB SUDAMERIS o SUDAMERIS seguidos o no de las expresiones sociedad anónima o la sigla S.A

Resolución S.F.C. No 2334 del 23 de diciembre de 2013 La Superintendencia Financiera de Colombia no objeta la adquisición del Banco HSBC COLOMBIA S.A. por parte del del BANCO GNB SUDAMERIS S.A.

Resolución S.F.C. No 1684 del 26 de septiembre de 2014 La Superintendencia Financiera de Colombia declara la no objeción de la fusión por absorción entre el BANCO GNB COLOMBIA S.A.(antes HSBC COLOMBIA S.A.) y el BANCO GNB SUDAMERIS, protocolizada mediante Escritura Pública 7060 del 09 de octubre de 2014 Notaría 13 de Bogotá, quedando la primera disuelta sin liquidarse.

AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO: Resolución S.B. 3140 del 24 de septiembre de 1993

REPRESENTACIÓN LEGAL: El Banco tendrá un Presidente nombrado por la Junta Directiva y como tal Representante Legal del Banco, elegido para periodos de un año y reelegible indefinidamente y removible libremente en cualquier época de acuerdo con las normas legales aplicables para el efecto. A su vez tendrá



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5748538369390791

Generado el 05 de diciembre de 2023 a las 12:10:18

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

uno o más suplentes que lo reemplazan, en sus faltas accidentales, temporales o absolutas, o quienes podrán actuar en forma simultanea. Corresponden a la Junta Directiva entre otras funciones designar y remover libremente y fijar el período del Presidente del Banco b) de uno o más Representantes Legales Suplentes, c) a los representantes legales con facultades específicas, con indicación de las mismas. **FUNCIONES DEL PRESIDENTE:** Son funciones del Presidente: a) Representar al BANCO como persona jurídica, para todos los efectos legales, b) Ejecutar todos los actos y celebrar todos los contratos correspondientes al objeto social y dirigir todos los negocios y actividades del BANCO de conformidad con las leyes y los estatutos; c) Someter a consideración de la Junta Directiva todos aquellos actos, negocios y contratos que requieran la aprobación de la Junta conforme a los reglamentos que ella dicte; d) Nombrar y remover los empleados cuyo nombramiento no corresponda a la Asamblea General ni a la Junta Directiva; e) Tomar todas las medidas para la conservación de los bienes sociales, vigilar la actividad de los empleados e impartirles las órdenes e instrucciones necesarias para la buena marcha del BANCO; f) Conferir los poderes necesarios para actuar en asuntos de carácter judicial, administrativo, policivo, comercial o fiscal; g) Cumplir y hacer cumplir los estatutos y las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; h) Convocar a la Asamblea General en los casos previstos en la ley y en los estatutos; i) Convocar a la Junta Directiva al menos una vez al mes y mantenerla informada de los negocios sociales; j) Ejercer todas las funciones que le sean asignadas por la Asamblea General o la Junta Directiva. (Escritura Pública 1553 del 07 de abril de 2010 Notaria 13 de Bogotá D.C.)

Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representacilegal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Camilo Verástegui Carvajal Fecha de inicio del cargo: 18/03/2004	CC - 19113224	Presidente
Luis Hernando Aguilera Cuenca Fecha de inicio del cargo: 07/11/2019	CC - 12230088	Suplente del Presidente
Jesús Eduardo Cortés Méndez Fecha de inicio del cargo: 07/11/2019	CC - 93379283	Representante Legal con Facultades Específicas Judiciales y Extrajudiciales
Efraín Castro Álvarez Fecha de inicio del cargo: 07/11/2019	CC - 79040357	Representante Legal con Facultades Específicas para Banca Digital



**WILLIAM ALEJANDRO ONOFRE DÍAZ
SECRETARIO GENERAL (E)**

"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."



Bogotá D.C, 22 de noviembre de 2022
OBSP-22 - 3.284-RUI - 66243

Señora
LESVIA ISABEL GUERRA PEREZ
Calle 87 #8B-29
TELÉFONO: 3004913655
EMAIL. lindasofia17@hotmail.com
Barranquilla, Atlántico

REFERENCIA. PÓLIZA: 994.000.000.002
TOMADOR: BANCO GNB SUDAMERIS S A
ASEGURADO: DAGOBERTO SALAMANCA SALAMANCA
RECLAMACIÓN: No. 843 - 16 - 2021 - 37047
AMPARO: AUXILIO FUNERARIO Y RENTA POR MUERTE

Respetada señora Lesvia Isabel:

En nombre de la Gerencia de Indemnizaciones de Seguros de Personas de Aseguradora Solidaria de Colombia, reciba un cordial saludo.

Con toda atención damos respuesta a su solicitud, mediante la cual solicita información correspondiente al siniestro 37047 radicado bajo el RUI 66243, con ocasión al lamentable fallecimiento del señor Dagoberto Salamanca Salamanca (q.e.p.d.), nos permitimos informar lo siguiente:

El pasado 22 de julio de 2021 se realizó el pago del amparo Básico de Muerte al beneficiario y también tomador de la póliza, el Banco GNB SUDAMERIS S.A. por un valor de Veintidós millones, seiscientos dieciséis mil, setecientos quince pesos MCTE (\$22.616.715) correspondiente al saldo insoluto de la deuda.

En cuanto a los amparos adicionales de auxilio funerario y renta por muerte, los días 26 de julio de 2021 y 16 de septiembre de 2022, se envió carta de solicitud de documentos al correo lindasofia17@hotmail.com, con las especificaciones, requisitos y correcciones necesarias para continuar con la acreditación de beneficiarios de ley, sin obtener respuesta ni envío de la documentación allí descrita, razón por la cual no se realizó el pago de este amparo a ningún beneficiario y/o reclamante.

No obstante, es preciso señalar que, los amparos adicionales de auxilio funerario y renta por muerte se encuentran prescritos, ya que ha operado por ministerio de la ley, la prescripción ordinaria, tal y como lo señala el artículo 1081 del Código de Comercio que establece:

"Artículo 1081. La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria.

OBSP-22 - 3.284-RUI - 66243

La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción.”

Por lo tanto, hasta el día 28 de septiembre de 2022, no se recibieron los documentos solicitados que permitieran la acreditación de beneficiarios de ley y la solicitud incurrió en el fenómeno jurídico de la prescripción ordinaria.

Lo anterior genera la extinción de las acciones o derechos derivados del contrato de seguro, razón por la cual resulta improcedente atender de manera afirmativa su solicitud.

Como consecuencia de lo anterior, Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa, informa que objeta la reclamación presentada y declina el pago de la indemnización solicitada, basados en los hechos anteriormente descritos.

Con toda atención,



**GERENCIA DE INDEMNIZACIONES SEGUROS DE PERSONAS
ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA**

Copia SEAS DIR LICITACION - BCO GNB SUDAMERIS

Intermediario: AON RISK SERVICES COLOMBIA S.A CORREDORES DE SEGUROS

Elaboró: AVBEJARANO

Revisó: ACALVO

Aprobó: ACALVO

HISTÓRICO DE PAGOS CRÉDITO DE LIBRANZA

Ciudad y Fecha **Bogotá D.C., 19 de diciembre de 2023**

Valor Desembolso **\$ 22.700.000,00**

Cliente **DAGOBERTO SALAMANCA SALAMANCA**

Detalle de Abonos							
Numero de Obligación	Fecha Abono	Saldo a capital	Capital	Intereses	Intereses de mora	Seguro de vida	Total Abonos
Desembolso	28/02/2020	\$ 22.700.000,00					
106365078	2/04/2020	\$ 22.700.000,00	\$ 0,00	\$ 371.712,00	\$ 0,00	\$ 27.240,00	\$ 398.952,00
	4/05/2020	\$ 22.645.143,00	\$ 54.857,00	\$ 295.100,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 349.957,00
	2/06/2020	\$ 22.567.818,00	\$ 77.325,00	\$ 294.387,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 371.712,00
	15/06/2020	\$ 0,00	\$ 22.567.818,00	\$ 48.897,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 22.616.715,00

CERTIFICACIÓN DE CONDICIONES DEL SEGURO VIDA GRUPO DEUDORES – CRÉDITOS DE LIBRANZA BANCO GNB SUDAMERIS

El Banco GNB SUDAMERIS figura como tomador y beneficiario de la póliza de vida grupo deudores No 994000000002 con los amparos y exclusiones que se relacionan a continuación: (Extracto de las condiciones generales y particulares del contrato de seguro vigencia agosto 01 de 2019 a julio 31 de 2020).

I. COBERTURAS:

1. Muerte por cualquier causa no excluida, incluyendo suicidio, homicidio y SIDA No preexistente desde el primer día de inicio de vigencia del seguro para cada deudor.
2. Incapacidad total y permanente, incluyendo la tentativa de homicidio y las lesiones por intento de suicidio.
3. Auxilio funerario.
4. Renta por muerte y/o incapacidad total permanente.

1. AMPARO BÁSICO DE MUERTE:

La Aseguradora se compromete a pagar la correspondiente suma asegurada al fallecimiento de cualquiera de las personas amparadas en la póliza, bajo las condiciones generales y particulares de la misma. Se incluye Suicidio, Homicidio, Terrorismo (siempre que el deudor asegurado no participe en estos actos terroristas) y SIDA (siempre que no sea preexistente), desde el inicio de vigencia del seguro para cada deudor.

Nota: Este amparo se extiende a cubrir la muerte presunta por desaparecimiento conforme a la definición de la Ley colombiana, es decir, siempre que medie fallo o sentencia por autoridad competente.

EXCLUSIONES:

Enfermedad o accidente preexistente al ingreso del asegurado a la póliza, que no haya sido declarada ni aceptada previamente por la Aseguradora.

2. AMPARO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE:

Para todos los efectos del presente amparo se entiende por incapacidad total y permanente aquella incapacidad sufrida por el asegurado, que se produzca como consecuencia de lesiones orgánicas o alteraciones funcionales incurables que de por vida impidan a la persona desempeñar totalmente su profesión u oficio habitual, siempre que dicha incapacidad haya existido por un periodo continuo no menor de ciento veinte (120) días, no haya sido provocada por el asegurado, y haya sido calificada con una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%.

Se ampara la incapacidad total y permanente, cuando esta, así como el evento que da origen a la misma, se produzca dentro de la vigencia de este amparo. De la misma forma, se amparan únicamente aquellos casos de incapacidad total y permanente cuya fecha de estructuración se encuentre dentro de la vigencia de la póliza. Las incapacidades producidas por enfermedades o patologías preexistentes solo podrán tener cobertura cuando estas sean manifestadas expresamente por el asegurado en la Declaración de Asegurabilidad, la incapacidad total y

permanente deberá ser certificada por los entes autorizados en el Sistema General de Seguridad Social vigente al momento de la presentación de la respectiva reclamación (EPS, ARL, AFP, Junta Regional o Junta Nacional de calificación de invalidez) o mediante Acta de Junta Medica Laboral, Militar y/o de Policía.

Sin perjuicio de cualquier otra causa de incapacidad total y permanente, se considera como tal:

- a) La pérdida total e irrecuperable de la visión en ambos ojos, no preexistente.
- b) La amputación traumática o quirúrgica de ambas manos, a nivel de la articulación radio carpiana o por encima de ella.
- c) La amputación traumática o quirúrgica de ambos pies, a nivel de la articulación tibiotarsiana o por encima de ella.
- d) La amputación traumática o quirúrgica de toda una mano y de todo un pie, a nivel de las articulaciones ya definidas.

Se entiende como fecha del siniestro la fecha en que de acuerdo con el dictamen de calificación ejecutoriado se haya estructurado la pérdida de capacidad laboral definida.

PARAGRAFO: La indemnización por el amparo de Incapacidad Total y Permanente no es acumulable al amparo de Muerte, y, por lo tanto, una vez pagada la indemnización por dicha incapacidad, la Aseguradora quedara libre de toda responsabilidad en lo que se refiere al seguro de Vida Grupo Deudores para el asegurado incapacitado.

EXCLUSIONES:

Enfermedad o accidente preexistente al ingreso del asegurado a la póliza, que no haya sido declarada ni aceptada previamente por la Aseguradora.

3. AMPARO ADICIONAL DE AUXILIO FUNERARIO:

La Aseguradora indemnizará la suma de \$1.000.000 por fallecimiento de cualquiera de los deudores que formen parte del grupo asegurado, como un auxilio por concepto de servicios funerarios. El valor se pagará a los beneficiarios nombrados por el asegurado, o en su defecto, a los beneficiarios de ley. Este beneficio, se otorga siempre y cuando haya lugar a la indemnización por el amparo básico de muerte.

El valor total definido para este amparo adicional corresponde a una suma única a indemnizar, independiente del número de obligaciones que tenga el deudor asegurado.

EXCLUSIONES:

Enfermedad o accidente preexistente al ingreso del asegurado a la póliza, que no haya sido declarada ni aceptada previamente por la Aseguradora.

4. AMPARO ADICIONAL DE RENTA DE LIBRE DESTINACION POR MUERTE Y/O INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE:

En caso de Fallecimiento o de Incapacidad Total y Permanente del deudor asegurado, la Aseguradora reconocerá una suma mensual de \$300.000 durante máximo seis (6) meses. Este beneficio, se otorga siempre y cuando haya lugar a la indemnización por la cobertura Básica o el anexo de Incapacidad Total Permanente.

El valor total definido para este amparo adicional corresponde a una suma única a indemnizar. Independiente del número de obligaciones que tenga el deudor asegurado.

EXCLUSIONES:

Enfermedad o accidente preexistente al ingreso del asegurado a la póliza, que no haya sido declarada ni aceptada previamente por la Aseguradora.

NOTA: El amparo de incapacidad total y permanente, como el auxilio de renta y libre destinación por incapacidad total y permanente, no aplicarán si al momento de la valoración médica el amparo no fue otorgado por la compañía de seguros.

II. INICIO Y DURACION DE LA COBERTURA INDIVIDUAL:

La cobertura individual del seguro inicia desde la fecha de desembolso, siempre y cuando el solicitante haya cumplido previamente con los requisitos de asegurabilidad y estará vigente hasta la terminación del plazo del crédito o hasta el pago de la totalidad de la deuda a cargo del deudor, incluyendo los procesos judiciales para su cobro, siempre que la póliza este vigente con la Aseguradora.

Lo dispuesto anteriormente opera siempre y cuando el solicitante del crédito haya cumplido previamente con los requisitos de asegurabilidad establecidos en la presente propuesta y medie aprobación formal de la Aseguradora en los casos que no encajen en lo establecido en la cláusula de amparo automático.

En constancia, se firma el día



FIRMA AUTORIZADA

ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA E.C.

CERTIFICACIÓN DE ASISTENCIAS Y BENEFICIOS DEL SEGURO VIDA GRUPO DEUDORES – CRÉDITOS DE LIBRANZA BANCO GNB SUDAMERIS

I. CONVENIO ESPECIAL DE ASISTENCIA JURÍDICA PARA LOS ASEGURADOS:

En caso de fallecimiento del (los) asegurado(s), la Aseguradora pone a disposición de los beneficiarios de una ayuda inmediata, en forma de prestación de servicios de asistencia jurídica, bajo la modalidad de consultoría, en forma verbal a través de una línea telefónica dedicada o en forma presencial, en caso de muerte accidental o natural.

Al adquirir este producto el asegurado tiene la tranquilidad de saber que cuenta con un servicio de asistencia jurídica de primera calidad, mediante el cual tiene acceso a un abogado especializado que atenderá de manera ágil y oportuna sus inquietudes o consultas legales.

COBERTURAS: Las coberturas de asistencia jurídica se presentarán de acuerdo con las condiciones que se establecen a continuación:

- Orientación Jurídica Telefónica: En caso de fallecimiento de (los) asegurado(s), la Aseguradora realizará mediante una teleconferencia telefónica, una orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil y de familia, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil, comercial derecho policivo y laboral, cuando el afiliado requiera adelantar una consulta en tales aspectos.
- Emisión de conceptos jurídicos: Previo análisis de la información aportada por el beneficiario y la evaluación de las inquietudes planteadas por el mismo, se emitirán un concepto jurídico en aspectos relativos a derecho civil y de familia, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil, comercial derecho policivo y laboral.
- Asistencia jurídica preliminar: En caso de muerte natural o accidental la Aseguradora pondrá a disposición del grupo familiar asegurado, un abogado para que asesore de manera presencial en todos los trámites judiciales y administrativos previos que se requieran para adelantar la inhumación o la cremación del beneficiario fallecido.
- Documentos: En el evento de fallecimiento del asegurado, la Aseguradora proporcionará a solicitud de los beneficiarios, los recursos necesarios para adelantar las diligencias notariales y de registro que se requiera para la tramitación del reclamo. Esta cobertura tiene un límite de un SMMLV, que incluye los servicios de tramitador, fotocopias y autenticación.

PARAGRAFO 1. De cualquier manera, se deja expresa constancia que los servicios ofrecidos son de medio y no de resultado.

II. ASISTENCIAS COMPLEMENTARIAS SIN COBRO DE PRIMA ADICIONAL:

ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA: A solicitud del ASEGURADO se pondrá en contacto con un nutricionista de manera telefónica para orientar al cliente sobre alternativas alimentarias por condiciones bien sea de salud o médicas. Este servicio se prestará con un límite de 3 eventos al año.

MANEJO DE AGENDA (CITAS MEDICAS Y MEDICAMENTOS): A solicitud del ASEGURADO y/o BENEFICIARIO, se coordinará cualquier cita médica que solicite el ASEGURADO. Estos servicios serán proporcionados sin límite de eventos al año.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA: En caso de presentarse una falla en el computador, ya sea configuración de periféricos y su instalación, instalación de anti spyware (ad ware), Instalación de anti virus y filtrado de contenidos, Instalación y configuración de SO y diagnóstico y asesoramiento en problemas del PC, el ASEGURADO tendrá acceso al técnico en línea, quien recibirá la llamada y realizará preguntas de diagnóstico para intentar solucionar o establecer vía telefónica el problema que aqueja al ASEGURADO. Este servicio se prestará con un límite de 3 eventos al año.

REFERENCIA DE MÉDICOS ESPECIALISTAS: Por solicitud del ASEGURADO, dará referencia de médicos especialistas a nivel nacional. Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

REFERENCIA SOBRE PLANES DE VIAJES: Por solicitud del ASEGURADO, dará referencia sobre las mejores alternativas de viajes. Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

REFERENCIA DE CURSOS / TALLERES: Por solicitud del ASEGURADO, dará referencia sobre cursos que existan disponibles para el adulto mayor. Este servicio se prestará sin límite de eventos al año

Para acceder a estas asistencias los clientes del banco asegurados deberán comunicarse al teléfono (1) 589 7432 en la ciudad de Bogotá.

PARAGRAFO 1. De cualquier manera, se deja expresa constancia que los servicios ofrecidos son de medio y no de resultado.

En constancia, se firma el día



FIRMA AUTORIZADA

ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA E.C.

**SOLICITUD INDIVIDUAL
PARA SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES**

CLASE DE VINCULACIÓN ASEGURADO <input checked="" type="checkbox"/>	FECHA DE SOLICITUD DÍA _____ MES _____ AÑO _____	NÚMERO DE PÓLIZA 99400000002
---	---	---------------------------------

DATOS DEL TOMADOR	
TIPO DE DOCUMENTO <input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> CE <input checked="" type="checkbox"/> NIT No. 860.050.750-1	RAZÓN SOCIAL BANCO GNB SUDAMERIS

INFORMACIÓN DEL ASEGURADO					
TIPO DE DOCUMENTO <input checked="" type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> TI No. 17.166.029	PRIMER APELLIDO Salamanca	SEGUNDO APELLIDO Salamanca	PRIMER NOMBRE Dagoberto	SEGUNDO NOMBRE	
DIRECCIÓN DOMICILIO Cra. 5 # 76C-12 Mz. 29	TELÉFONO Fijo / CELULAR 3145734950	CIUDAD / MUNICIPIO Soledad	DEPARTAMENTO Atlántico		
CORREO ELECTRÓNICO	LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO SOTAQUIRA 13 10 1946	DÍA MES AÑO	GÉNERO <input checked="" type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	PESO 70	ESTATURA 1,65
OCUPACIÓN DETALLADA <input type="checkbox"/> Empleado <input checked="" type="checkbox"/> Pensionado <input type="checkbox"/> Ama de casa	EN CASO DE SER PENSIONADO, MARQUE TIPO <input type="checkbox"/> Por servicio <input checked="" type="checkbox"/> Por edad <input type="checkbox"/> Por sanidad <input type="checkbox"/> Por invalidez <input type="checkbox"/> Por sustitución				

La prima mensual a cobrar se calcula aplicando la tasa mensual asignada a este Seguro por el valor asegurado. En caso de riesgos substándar o agravados por salud, actividad o deportes, se aplicarán las respectivas extraprimas. El valor asegurado para cada deudor, será el saldo insoluto de la deuda reportada por el Tomador, incluyendo capital no pagado más los intereses corrientes y de mora, sobregiros y primas de seguro, y cualquier otra suma que se relacione con la misma operación de crédito. El valor máximo asegurado es el equivalente a \$350.000.000, por deudor en una o varias operaciones de crédito. Los créditos que superen el monto antes mencionado serán objeto de un estudio por parte de Aseguradora Solidaria de Colombia.

DECLARACIÓN DE ASEGURABILIDAD					
¿Le han diagnosticado o tratado alguna de las siguientes enfermedades?	SI	NO	¿Le han diagnosticado o tratado alguna de las siguientes enfermedades?	SI	NO
Cancer		<input checked="" type="checkbox"/>	Taquicardias y/o arritmias; bloqueos cardiacos		<input checked="" type="checkbox"/>
Insuficiencia renal		<input checked="" type="checkbox"/>	Hipertensión arterial		<input checked="" type="checkbox"/>
Accidente cerebro vascular		<input checked="" type="checkbox"/>	Diabetes mellitus		<input checked="" type="checkbox"/>
Enfermedad coronaria, infarto agudo de miocardio, cirugía de corazón abierto, colocación de stent		<input checked="" type="checkbox"/>	Enfermedades mentales		<input checked="" type="checkbox"/>
			¿Le han diagnosticado o tratado alguna enfermedad diferente a las indicadas en las preguntas anteriores? (Especifique)	NO	
			¿Tiene limitación física o mental congénita o adquirida? (Especifique)	NO	

¿El cliente requiere remisión médica? SI NO

Si su respuesta es "SI", indique: Por edad y monto Por enfermedad declarada Por extraprima anterior

En caso de "No", indique: Cláusula hipertensión (Hasta 40 millones) Enfermedad con extraprima automática (hasta 60 millones) No declara ninguna enfermedad

BENEFICIARIOS DE LOS AMPAROS DE AUXILIO FUNERARIO Y RENTA DE LIBRE DESTINACIÓN POR FALLECIMIENTO							
TIPO	No. DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NOMBRES Y APELLIDOS		TELÉFONO	EDAD	AFINIDAD	% DESIG.
1.							
2.							

NOTA: La cobertura de los amparos contratados solo aplica para quien firme como solicitante.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN

Declaro que ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ENTIDAD COOPERATIVA me ha informado: 1) Que el Aviso de Privacidad y el Manual de Tratamiento de Datos Personales se encuentran en la página web: <https://www.aseguradorasolidaria.com.co>; 2) Que son facultativas las respuestas a las preguntas sobre datos de niñas, niños, adolescentes y aquellas que versen sobre datos sensibles y en consecuencia no he sido obligado a responderlas; 3) Que como titular de la información, me asisten los derechos previstos en las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012. En especial, me asiste el derecho a conocer, actualizar, rectificar, revocar y suspender las informaciones que se hayan recogido sobre mí.

- Autorizo de manera previa, expresa e informada a **ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ENTIDAD COOPERATIVA y/o cualquier sociedad controlada, directamente o indirectamente, que tengan participación accionaria o sean asociados, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, terceros contratados por esta o a quien la represente, en adelante LA ASEGURADORA para:**
- Recolectar, solicitar, consultar, verificar, almacenar, compartir, enviar, reportar, modificar, transferir, transmitir, actualizar, usar, grabar y conservar mis datos personales, financieros y crediticios, así como aquella información derivada de la relación contractual, siempre y cuando sea para las siguientes finalidades: 1) Desarrollar las actividades propias del Contrato de Seguro; 2) Ofrecer productos y servicios de LA ASEGURADORA, ser llamado para la realización de encuestas de satisfacción, confirmar la participación a eventos, y la realización de campañas promocionales de la ASEGURADORA.
 - Recolectar, solicitar, consultar, verificar, almacenar, compartir, enviar, reportar, modificar, actualizar, usar, grabar y conservar los datos personales de mis hijos menores de edad en mi calidad de su representante legal, siempre y cuando se cumpla con el interés prevalente del menor conforme al artículo 12 del decreto 1377 de 2013.
 - Recolectar, solicitar, consultar, verificar, almacenar, compartir, enviar, reportar, modificar, actualizar, usar, grabar y conservar mis datos personales sensibles incluyendo la Historia Clínica y datos sobre mi estado de salud, aún después de mi fallecimiento, entendiéndose la posibilidad de obtener copia de mi historia clínica, siempre y cuando se cumpla con lo previsto en el artículo 6 de la ley 1581 de 2012.
 - Transmitir y transferir mis datos personales a terceros países siempre que se requiera cumplir las finalidades descritas o se encuentre estipulada por el artículo 26 de la ley 1581 de 2012.

DECLARACIONES - FIRMA Y HUELLA

Para efectos de la presente solicitud, declaro expresamente lo siguiente:

- No poseo pólizas de seguro vigentes con extra primas.
- No he sido rechazado por alguna Compañía Aseguradora en el momento de presentar una solicitud de seguro.
- Tanto mi profesión u oficio declarados en la presente solicitud, son lícitos y los ejerzo dentro de los marcos legales y no practico deportes o aficiones que afecten mi integridad. Los dineros utilizados para pagar la prima de seguros no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano.
- Las declaraciones contenidas en este documento son exactas, completas y verificadas en la forma que aparecen descritas, por lo tanto, la falsedad, omisión, error o reticencia en ellas tendrán las consecuencias estipuladas en los Artículos 1058 y 1158 del Código de Comercio, o en la cláusula de irreductibilidad de esta póliza. Como constancia de haber leído, entendido y aceptado lo anterior, declaro que la información que he suministrado es exacta en todas sus partes y firmo el presente documento a los **20** días del mes de **Febrero** del año **2020** en la ciudad de **Barranquilla**

ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA Firma Autorizada		FIRMA SOLICITANTE C.C. 17.166.029	
---	---	---	---

GERENCIA DE PROCESOS Y CALIDAD SOLICITUD INDIVIDUAL PARA SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES SUDAMERIS FM-SUSV-63) V.6 01/03/2019

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

MICROENFOQUE IMPRESORES SAS - TEL: 338 0475 NIT 900.0862014

TEXTO INFORMATIVO DE LAS PRINCIPALES CONDICIONES DE LA PÓLIZA

1. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado para cada deudor, será el saldo insoluto de la deuda reportada por el Tomador, incluyendo capital no pagado más los intereses corrientes y de mora, sobregiros y primas de seguro, y cualquier otra suma que se relacione con la misma operación de crédito.

El valor máximo asegurado es el equivalente a \$350.000.000, por deudor en una o varias operaciones de crédito. Los créditos que superen el monto antes mencionado serán objeto de un estudio por parte de la Aseguradora seleccionada.

2. COBERTURAS BÁSICAS

-Muerte por cualquier causa no excluida, incluyendo suicidio, homicidio y SIDA No preexistente, desde el primer día de inicio de vigencia del seguro para cada deudor.

-Incapacidad total y permanente, incluyendo la tentativa de homicidio y las lesiones por intento de suicidio.

-Auxilio funerario, por un monto de un millón de pesos (\$1'000.000) por deudor, sin cobro de prima adicional.

-Renta por muerte y/o incapacidad total permanente, por un monto de trescientos mil pesos (\$300.000) durante máximo 6 meses.

-En los casos en que el titular de la deuda sea rechazado y el codeudor sea quien realice el trámite del seguro, en caso de ser aceptado, este último será quien ostente la calidad de asegurado y quien tendrá las coberturas del seguro.

NOTA: El amparo de incapacidad total y permanente y el auxilio de libre destinación por incapacidad total y permanente, no aplicarán si al momento de la valoración médica no fueron otorgados por la compañía de seguros.

3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS

3.1 AMPARO BÁSICO DE MUERTE

La Aseguradora, se compromete a pagar la correspondiente suma asegurada al fallecimiento de cualquiera de las personas amparadas en la póliza, bajo las condiciones generales y particulares de la misma. Se incluye Suicidio, Homicidio, Terrorismo (siempre que el deudor asegurado no participe en estos actos terroristas) y SIDA (siempre que no sea preexistente), desde el inicio de vigencia del seguro para cada deudor.

Nota: Este amparo se extiende a cubrir la muerte presunta por desaparición conforme a la definición de la Ley colombiana, es decir, siempre que medie fallo o sentencia por autoridad competente.

EXCLUSIONES

Enfermedad o accidente preexistente al ingreso del asegurado a la póliza, que no haya sido declarada ni aceptada previamente por la Aseguradora.

3.2 AMPARO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

Para todos los efectos del presente amparo se entiende por incapacidad total y permanente aquella incapacidad sufrida por el asegurado, que se produzca como consecuencia de lesiones orgánicas o alteraciones funcionales incurables que de por vida impidan a la persona desempeñar totalmente su profesión u oficio habitual, siempre que dicha incapacidad haya existido por un período continuo no menor de ciento veinte (120) días, no haya sido provocada por el asegurado, y haya sido calificada con una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%.

Se ampara la incapacidad total y permanente, cuando ésta, así como el evento que da origen a la misma, se produzca dentro de la vigencia de este amparo. De la misma forma, se amparan únicamente aquellos casos de incapacidad total y permanente cuya fecha de estructuración se encuentre dentro de la vigencia de la póliza. Las incapacidades producidas por enfermedades o patologías preexistentes solo podrán tener cobertura cuando estas sean manifestadas expresamente por el asegurado en la Declaración de Asegurabilidad, La incapacidad total y permanente deberá ser certificada por los entes autorizados en el Sistema General de Seguridad Social vigente al momento de la presentación de la respectiva reclamación (EPS, ARL, AFP, Junta Regional o Junta Nacional de calificación de invalidez) o mediante Acta de Junta Médica Laboral, Militar y/o de Policía.

Sin perjuicio de cualquier otra causa de incapacidad total y permanente, se considera como tal:

- La pérdida total e irrecuperable de la visión en ambos ojos, no preexistente.
- La amputación traumática o quirúrgica de ambas manos, a nivel de la articulación radiocarpiana o por encima de ella.
- La amputación traumática o quirúrgica de ambos pies, a nivel de la articulación tibiotarsiana o por encima de ella.
- La amputación traumática o quirúrgica de toda una mano y de todo un pie, a nivel de las articulaciones ya definidas.

Se entiende como fecha del siniestro la fecha en que de acuerdo con el dictamen de calificación ejecutoriado se haya estructurado la pérdida de capacidad laboral definida.

PARÁGRAFO: La indemnización por el amparo de Incapacidad Total y Permanente no es acumulable al amparo de Muerte, y por lo tanto, una vez pagada la indemnización por dicha incapacidad, la Aseguradora quedará libre de toda responsabilidad en lo que se refiere al seguro de Vida Grupo Deudores para el asegurado incapacitado.

EXCLUSIONES

Enfermedad o accidente preexistente al ingreso del asegurado a la póliza, que no haya sido declarada ni aceptada previamente por la Aseguradora.

3.3 AMPARO DE AUXILIO FUNERARIO

La Aseguradora indemnizará la suma de \$1.000.000 por fallecimiento de cualquiera de los deudores que formen parte del grupo asegurado, como un auxilio por concepto de servicios funerarios. El valor se pagará a los beneficiarios nombrados por el asegurado, o en su defecto, a los beneficiarios de ley. Este valor corresponde a una suma única a indemnizar, independientemente del número de obligaciones que tenga el deudor asegurado.

EXCLUSIONES

Enfermedad o accidente preexistente al ingreso del asegurado a la póliza, que no haya sido declarada ni aceptada previamente por la Aseguradora.

3.4 AMPARO DE RENTA DE LIBRE DESTINACIÓN POR MUERTE Y/O INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

En caso de Fallecimiento o de Incapacidad Total y Permanente del deudor asegurado, la Aseguradora reconocerá una suma mensual de \$300.000 durante máximo seis (6) meses. Este beneficio, se otorga siempre y cuando haya lugar a la indemnización por la cobertura Básica o el anexo de Incapacidad Total Permanente. El valor total definido para este amparo corresponde a una suma única a indemnizar, independientemente del número de obligaciones que tenga el deudor asegurado.

EXCLUSIONES

Enfermedad o accidente preexistente al ingreso del asegurado a la póliza, que no haya sido declarada ni aceptada previamente por la Aseguradora.

4. LÍMITES DE EDAD

4.1 AMPARO BÁSICO DE MUERTE, AUXILIO FUNERARIO Y RENTA

Mínimo para ingresar 18 años Máximo para Ingresar 75 años + 364 días Máximo de permanencia Hasta la cancelación de la deuda, siempre que la póliza esté vigente con la Aseguradora

4.2 AMPARO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE Y RENTA

Mínimo para ingresar 18 años Máximo para Ingresar 75 años + 364 días Máximo de permanencia Hasta la cancelación de la deuda, siempre que la póliza esté vigente con la Aseguradora

NOTA: Las condiciones particulares del negocio pueden ser consultadas en la página de la Compañía www.solidaria.com.co

REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO FINANCIERO DE LIBRANZA

PRIMERA- OBJETO: El presente Reglamento (en adelante el Reglamento) contiene los términos y condiciones en los que EL BANCO GNB SUDAMERIS S.A. (adelante EL BANCO), proveerá o prestará a EL CLIENTE el producto de Crédito de Libranza, exclusivamente, que EL CLIENTE adquiera con EL BANCO (en adelante El Producto). La adquisición de El Producto se sujetará al cumplimiento de las condiciones particulares para la prestación efectiva de aquel, esto es, a la previa aprobación y posterior entrega del mismo. **PARAGRAFO PRIMERO:** El Reglamento se entenderá aceptado por EL CLIENTE con la adquisición y activación de El Producto y estará disponible para EL CLIENTE a su sola solicitud, a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por EL BANCO. Adicionalmente, el Reglamento se encuentra publicado en la página web de EL BANCO, de manera permanente para la consulta de EL CLIENTE. Por lo anterior, no se requiere la suscripción del Reglamento para su validez. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Este Reglamento aplica exclusivamente para el producto de Crédito de Libranza. En el evento en que EL CLIENTE requiera adquirir uno cualquiera de los siguientes productos, deberá informarlo a EL BANCO y proceder con la firma del “Contrato Para la Utilización de Productos y Servicios Financieros”: Cuenta de Ahorros, Cuenta Corriente, Cartera, Libranzas, Tarjeta de Crédito Visa y/o MasterCard, Tarjeta Producto Agencias, Tarjeta Débito, Banca Virtual, CDT, CDAT, Operaciones en Moneda Extranjera, Fondos de Inversión Colectiva y aquellos que EL BANCO llegare a ofrecer no regulados por un Contrato o Reglamento especial.

SEGUNDA - DERECHOS Y RESPONSABILIDADES: La utilización de El Producto genera los siguientes derechos y responsabilidades:

1. DERECHOS DEL CLIENTE.

- 1.1. Recibir información cierta, suficiente, clara, oportuna y verificable respecto a las características, condiciones de uso, costos, comisiones, tasas y tarifas de El Producto, así como de sus derechos y obligaciones.
- 1.2. Recibir El Producto, con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas.
- 1.3. Recibir información respecto del estado de El Producto.
- 1.4. Recibir las sumas de dinero a que haya lugar.
- 1.5. Reserva de la información suministrada a EL BANCO.
- 1.6. A que no se le exija el pago de las obligaciones antes del plazo pactado, salvo por el incumplimiento de cualquier disposición contractual o legal que dé lugar a ello.
- 1.7. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante EL BANCO y/o el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia y/o demás autoridades a que haya lugar.
- 1.8. Ser informado de manera previa de las modificaciones a éste Reglamento de los que es predicable que fueren factibles o procedentes, atendiendo el marco normativo específico de El Producto, las disposiciones generales contempladas en la ley, así como aquellas específicas contenidas en otras normas.
- 1.9. Solicitar la finalización o cierre de El Producto de los que es predicable este Reglamento, sin penalidad alguna y sin perjuicio de las obligaciones que deba cumplir en virtud de lo establecido en el presente Reglamento, en el evento de no ser informado de acuerdo con lo señalado en el ítem anterior.
- 1.10. Solicitar el respectivo paz y salvo de El Producto, cuando éste haya sido cancelado en su totalidad.
- 1.11. En caso de no ser aprobado El Producto, EL CLIENTE tiene la facultad de solicitar la devolución de los documentos aportados para la solicitud del producto, en un plazo máximo de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de la notificación referente a la negación del producto.
- 1.12. Los demás previstos en la Ley, los que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y aquellos que se deriven de la naturaleza de El Producto.

2. DERECHOS DEL BANCO.

- 2.1. Verificar la información suministrada por EL CLIENTE reservándose el derecho a saldar o cancelar El Producto, cuando ésta no se pueda verificar, sea falsa o inexacta.
- 2.2. Recibir las sumas de dinero que se hagan exigibles.
- 2.3. Debitar de los depósitos de EL CLIENTE conforme a las autorizaciones que se indican en el “Anexo de Autorizaciones”, del presente Reglamento.
- 2.4. Cobrar la sanción por el incumplimiento del plazo pactado entre las partes, de conformidad con la Ley 1555 de 2012, la norma que la modifique, reglamento o derogue.
- 2.5. Exigir el cumplimiento de las obligaciones contraídas por EL CLIENTE.
- 2.6. Reservarse el derecho de aprobación de El Producto que ofrezca.
- 2.7. Terminar o cancelar por disposición o decisión unilateral de EL BANCO sin penalidad alguna, cualquiera de los productos o servicios de los que es predicable el presente Reglamento y el Reglamento respectivo, en los casos previstos en la ley, y en los eventos consignados en la cláusula cuarta del presente documento.
- 2.8. Los demás previstos en la ley, los que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y aquellos que se deriven de la naturaleza de El Producto que adquiera y del respectivo Reglamento.

3. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.

3.1. DE CONOCIMIENTO.

- 3.1.1. Informarse sobre las características, condiciones de uso y disposición de recursos, costos, comisiones, tasas y tarifas de El Producto.
- 3.1.2. Revisar el contenido de los extractos, informes de rendición de cuentas y demás comunicaciones que envíe EL BANCO e informarle a ésta las diferencias o inconformidades que encuentre en ellos, en los términos establecidos en este Reglamento.

3.2. DE SUMINISTRAR Y ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN PERSONAL.

- 3.2.1. Suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna, y cumplir con los requisitos exigidos para la adquisición de El Producto, así como hacer uso de el de acuerdo con este Reglamento.

3.2.2. Actualizar por lo menos una vez al año la información personal, comercial y financiera o antes del término aquí señalado cuando se presente cualquier modificación.

3.3. DE COOPERACIÓN.

3.3.1. Guardar la reserva de la información suministrada por EL BANCO, garantizar seguridad y confidencialidad en las transacciones que realice y abstenerse de acceder, intervenir en el funcionamiento, usar o disponer de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones y/o cualquier otro elemento de carácter exclusivo, reservado o propio de EL BANCO.

3.3.2. Actuar con la debida diligencia y cumplir con las recomendaciones de seguridad establecidas por EL BANCO en este Reglamento, en la Red de Oficinas, a través de la Página Web o por cualquier otro canal, así como las establecidas por las autoridades que regulen la materia, para la utilización de El Producto o para las autorizaciones que otorgue a terceros para la realización de operaciones.

3.3.3. Informar a EL BANCO cualquier evento relacionado con fraudes y/o errores a través de los canales establecidos como: (i) La Línea Telelibranzas en los teléfonos 606 96 77 en Bogotá y 01 8000 91 96 89 en el resto del país. (ii) Los Sitios Web indicados en la cláusula sexta de este Reglamento o a través del link CONTÁCTENOS. (iii) La Red de Oficinas de EL BANCO a nivel nacional. Estos canales pueden ser objeto de modificación en cualquier momento, lo cual será informado a EL CLIENTE por el medio que considere idóneo.

3.4. EN LOS CONTRATOS Y EN LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES.

3.4.1. Diligenciar en forma correcta, clara y suficiente y sin dejar espacio entre los caracteres toda la información requerida para la realización de operaciones.

3.4.2. No ceder a terceros ni hacerse sustituir en los Contratos y servicios contratados con EL BANCO, sin autorización previa y escrita de EL BANCO.

3.4.3. Pagar las comisiones, tasas, tarifas y/o demás sumas de dinero que se causen por la realización de operaciones y/o solicitudes, en los términos y condiciones pactados El Producto, así como aquellas que se causen, por las gestiones y actuaciones de cobro extrajudicial y judicial que efectivamente realice EL BANCO por cualquier medio atendiendo la normativa vigente al respecto.

3.4.4. Suministrar los documentos e información veraz, necesaria y suficiente, por solicitud y a satisfacción de EL BANCO como soporte de las operaciones realizadas, dentro del plazo previsto en la solicitud de información enviada a EL CLIENTE.

3.5. DE CUSTODIA.

Verificar al momento de recibir por parte de EL BANCO y custodiar en debida forma, los documentos que le sean entregados por EL BANCO como soporte de las operaciones realizadas.

En el evento de cancelación y/o terminación de El Producto, devolver a EL BANCO los instrumentos entregados para la realización de operaciones.

3.6. DE PAGAR.

3.6.1. Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con EL BANCO, en las fechas y montos establecidos para las operaciones activas o de financiación, por concepto de cuotas, intereses, comisiones, seguros, sobregiros o cualquier otro concepto, ya sea que consten en pagarés, documentos o Contratos. El incumplimiento en el pago de sus obligaciones conllevará el bloqueo para la adquisición de nuevos productos con EL BANCO.

3.6.2. En el evento que por efecto de autorizaciones y compensaciones electrónicas, entre otras, EL CLIENTE llegare a disponer de saldos y/o cupos superiores a los autorizados por EL BANCO, se obligará previa solicitud de EL BANCO a la devolución inmediata de las sumas correspondientes, salvo que se haya pactado un plazo para el reintegro o EL BANCO haya concedido alguno, incluyendo los intereses, comisiones, impuestos y demás gastos que se generen hasta la fecha de reintegro. Las demás previstas en la Ley, las que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y aquellas que se deriven de la naturaleza de El Producto que adquiera y del respectivo Reglamento.

4. DISPOSICIONES A CARGO DEL BANCO.

En virtud del presente Reglamento, que EL BANCO realizará las siguientes gestiones respecto del EL CLIENTE:

4.1. DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

4.1.1. Entregar o poner a disposición de EL CLIENTE a través de la Página Web y la Red de Oficinas información suficiente, cierta, clara y oportuna referente a las características de El Producto, costos, comisiones, tasas, tarifas y condiciones de uso.

4.1.2. Capacitar a EL CLIENTE sobre El Producto y permitir su utilización siempre que se dé cumplimiento a los términos y condiciones previstos por EL BANCO.

4.1.3. Informar a EL CLIENTE las modificaciones del presente Reglamento, en los términos establecidos en el mismo y de manera previa mediante los extractos y/o a través de publicaciones en el Sitio Web de EL BANCO, atendiendo el marco normativo específico de El Producto, las disposiciones generales contempladas en la ley, así como aquellas específicas contenidas en otras normas.

4.1.4. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de El Producto cuando EL CLIENTE lo solicite, salvo aquellos casos en los que EL BANCO se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa y dejar constancia de todas las operaciones que se realicen a través de los distintos canales de distribución.

4.1.5. Permitir la consulta gratuita del estado de sus productos al menos una vez al mes, por los canales y en los términos que se señalen en el presente Reglamento.

4.1.6. Suministrar anualmente un reporte a EL CLIENTE, informándole la suma total de todos los costos que ha pagado durante el año inmediatamente anterior, asociados a servicios, tales como cuotas de administración y manejo, tarifas por operaciones en Cajeros Automáticos, internet, consultas telefónicas y demás conceptos que determine la ley.

4.2. SEGURIDAD Y SERVICIO.

4.2.1. Permitir el acceso a El Producto previo el cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos por EL BANCO, así como suministrar a EL CLIENTE los formatos que éste requiere para la utilización o permitir aquellos que haya aprobado EL BANCO.

4.2.2. Entregar las sumas de dinero que haya aprobado a EL CLIENTE previo cumplimiento de los requisitos establecidos por EL BANCO.

4.2.3. No exigir el pago de las obligaciones antes del plazo pactado, salvo que se presente cualquiera de las causales de resolución anticipada previstas en este documento, en cualquier otro que EL CLIENTE suscriba con EL BANCO o en la ley.

4.3. CONFIDENCIALIDAD.

Guardar la reserva de la información suministrada por EL CLIENTE y garantizar seguridad y confidencialidad en la realización de transacciones.

4.4. ATENCIÓN OPORTUNA.

4.4.1. Dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de EL CLIENTE, en los plazos y condiciones establecidos en la Ley y demás normas aplicables.

4.4.2. Con ocasión de la solicitud de EL CLIENTE de terminación de los productos, entregar constancia en la que se advierta encontrarse a paz y salvo por todo concepto, siempre que proceda.

4.4.3. Dar cumplimiento a las órdenes de embargo o medidas cautelares que se reciban contra EL CLIENTE atendiendo las disposiciones contenidas en la ley, en especial los montos de inembargabilidad. Las demás previstas en la Ley que le sean atribuibles conforme a su actividad.

TERCERA - AUTORIZADOS: En el evento en que EL CLIENTE autorice a terceros para la realización de operaciones o para el manejo de El Producto, éstos deberán cumplir con los requisitos exigidos por EL BANCO. Los terceros autorizados para la realización de operaciones o para el manejo de El Producto serán designados por EL CLIENTE ante EL BANCO, deberán acatar el presente Reglamento y las recomendaciones de seguridad. Los requisitos exigidos a terceros para la realización de operaciones o el manejo de productos o servicios son indicados a EL CLIENTE cuando adquiere el producto y se encuentran permanentemente disponibles en la Página Web y en la Red de Oficinas.

CUARTA - VIGENCIA: Las condiciones establecidas en el presente Reglamento son de vigencia indefinida, la cual iniciará una vez EL CLIENTE haya adquirido El Producto, esto es, que EL BANCO se lo haya aprobado. Cuando se entreguen sumas de dinero para efectos de entenderse perfeccionada la contratación del producto, la vigencia del presente Reglamento iniciará a partir de la entrega efectiva del dinero. Sin perjuicio de lo anterior, las condiciones establecidas en el presente Reglamento quedarán sin efecto en los siguientes eventos: **1.** Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por EL CLIENTE en virtud del presente Reglamento o las que se establezcan a cargo de EL BANCO y/o demás documentos que se suscriban. **2.** En el evento en que EL BANCO decida no aprobar más El Producto a EL CLIENTE o éste decida no solicitarlo o no continuar con su utilización. **3.** En virtud de disposición legal o por el incumplimiento de la normativa aplicable. **4.** Cuando se compruebe que EL CLIENTE ha utilizado El Producto para la preparación, realización o ejecución de hechos ilícitos o fraudulentos, o que EL CLIENTE, sus representantes o directores se encuentren incurso en cualquier tipo de investigación administrativa o penal relacionadas con el lavado de activos o financiación del terrorismo, o cualquier otra actividad delictiva conforme a lo establecido en el artículo 323 del Código Penal Colombiano tales como narcotráfico, terrorismo, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo, trata de personas, etc. o sea reportado en alguna de las listas inhibitorias o de mercado no objetivo o listas de alerta, expedidas por autoridades nacionales o extranjeras, y se afecte el desarrollo del producto y/o servicio. **5.** La muerte y/o liquidación de alguna de LAS PARTES que intervienen para la prestación de El Producto, según el caso; en caso de fallecimiento los poderes generales o especiales que se hayan otorgado dejarán de producir efectos jurídicos; se deberá informar por escrito a EL BANCO y adjuntar copia del registro civil de defunción y los depósitos que se encuentren a nombre de EL CLIENTE solo serán entregados a quienes de acuerdo con las disposiciones legales tengan la calidad de herederos o legatarios, previo el trámite del respectivo proceso de sucesión, judicial o notarial, salvo los eventos expresamente exceptuados de este requisito.

PARÁGRAFO: En caso de presentarse cualquiera de los eventos de terminación, se procederá de la siguiente manera respecto de El Producto vigente o inactivo:

- ✓ El Producto vigente o inactivo se dará por terminado, para lo cual deberá mediar el respectivo aviso a EL CLIENTE. Por lo tanto, EL CLIENTE no podrá continuar con su utilización y se obliga conforme a este Reglamento, a devolver a EL BANCO los instrumentos entregados para la disposición de los recursos.
- ✓ EL BANCO reintegrará los depósitos y demás sumas de dinero a que tenga derecho EL CLIENTE en el momento de la terminación o en la fecha en que se hagan exigibles.
- ✓ EL CLIENTE pagará de inmediato a EL BANCO la totalidad de las sumas de dinero que adeude hasta la fecha, siempre que concurra una causal de aceleración del pago de acuerdo con lo establecido en los respectivos títulos de deuda que instrumenten la respectiva operación.

QUINTA - DISPOSICIONES ESPECIALES DEL PRODUCTO “CRÉDITO DE LIBRANZA”

EL CLIENTE en su calidad de beneficiario del crédito que se llegare a otorgar en su condición de empleado(a) o pensionado(a), se obliga a atender el crédito a través de la modalidad de libranza o descuento directo de nómina, conforme lo dispuesto en el presente Reglamento y en las normas que regulan el crédito bajo la modalidad de libranza.

1.1. CONDICIONES GENERALES PARA ACCEDER AL CRÉDITO.

- ✓ Pertener a una Entidad que tenga suscrito un convenio o acuerdo de Libranza con el BANCO.
- ✓ Diligenciar los formatos necesarios para la solicitud y cumplir con los requisitos establecidos por el BANCO.
- ✓ Suministrar la información sobre obligaciones financieras vigentes.
- ✓ Cuando se requiera Codeudor o Avalista, éste debe pertenecer a la misma entidad y/o cumplir con las condiciones y requisitos establecidos para el deudor.
- ✓ Adquirir un Seguro de “Grupo Vida Deudores” cuyo valor asegurado corresponde al saldo pendiente del crédito a la fecha del siniestro, ajustándose a los requisitos contenidos en la póliza global. El valor de la póliza es cobrado en cuotas iguales, durante la vigencia del crédito.
- ✓ Previo a la solicitud, el Asesor Comercial brinda la capacitación necesaria sobre las características, plazos, requisitos, derechos, obligaciones, novedades y condiciones del crédito de Libranza, de manera que sea comprendida por el CLIENTE y le permita tomar decisiones para acceder al crédito y contar con el conocimiento adecuado sobre la operatividad y manejo del producto.

1.2. EJECUCIÓN DEL DESEMBOLSO.

El desembolso se realizará según las condiciones pactadas con el CLIENTE y podrá efectuarse a través de alguno de los siguientes medios:

- ✓ En efectivo en cualquier oficina de EL BANCO.
- ✓ Abono a Cuenta Corriente o de Ahorros del BANCO o transferencia electrónica a cuentas de otras entidades financieras inscritas ante el BANCO, a nombre del Cliente.
- ✓ Cheque de Gerencia a nombre del Cliente girado en cualquier oficina de EL BANCO.

- ✓ Pago o cancelación de obligaciones de Cartera o Tarjeta de Crédito de otras entidades mediante cheque de gerencia. En el evento en que no sea posible consignar el cheque por parte de EL BANCO por cualquier causa, éste hará entrega a EL CLIENTE del cheque para que se encargue del trámite de pago de la(s) obligación(es).
- ✓ Cancelación de la obligación vigente con el Banco GNB Sudameris S.A.

Cuando la transferencia electrónica a otras entidades financieras genere rechazo, EL BANCO emite instrucción para entrega de los recursos a través de una Oficina de la Red Nacional del BANCO. Los cheques de gerencia girados a nombre de otras entidades financieras, son consignados por el BANCO, siempre y cuando las condiciones de la otra entidad lo permitan.

Los cheques de gerencia emitidos por el BANCO a nombre del CLIENTE, deben ser retirados personalmente presentando el documento de identificación. En caso de requerir el pago del cheque por ventanilla, éste genera el cobro del Gravamen a los Movimientos Financieros.

Cuando se presenten cheques de gerencia que no hayan sido reclamados por el CLIENTE después de transcurridos dos (2) meses luego de su emisión, el BANCO queda autorizado para efectuar el abono del valor correspondiente al saldo del crédito.

EL BANCO genera los siguientes documentos en donde se informa al CLIENTE la manera en que se efectuó la operación del desembolso y las condiciones financieras del crédito (monto total, plazo, tasa de interés, entre otros):

- ✓ Aviso de Desembolso.
- ✓ Tabla de Amortización.

Cuando el desembolso se efectúa mediante cheque de gerencia el CLIENTE recibe estos soportes en la Red Nacional de Oficinas. Si el desembolso es a través de transferencia, lo puede solicitar en la Línea de Telelibranza en los teléfonos 6069697 en Bogotá y 01 8000 919689 en resto del país, sin ningún costo.

En caso de desistimiento del crédito, el CLIENTE debe informar al BANCO mediante comunicación escrita para detener el trámite, aviso que deberá recibirse por EL BANCO, previo al desembolso. Si la solicitud de desistimiento es posterior al desembolso, el CLIENTE debe realizar el retiro del dinero y el pago a la obligación. En todos los casos el CLIENTE debe cancelar las comisiones, seguros, impuestos e intereses causados desde la fecha de desembolso hasta la fecha de reintegro al BANCO.

Cuando el desembolso corresponda a la modalidad “Credilibranza Express” se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

Una vez recibida y analizada la operación, el BANCO procede con el desembolso y gira los cheques por las compras de cartera respectivas (otras entidades financieras y cooperativas).

Posteriormente, el BANCO envía a visación el crédito por el monto total y una vez aprobado por la Entidad Convenio procede con el desembolso, se cancela el Credixpress y gira el saldo a favor del CLIENTE en cheque de gerencia o transferencia a través de ACH a la cuenta.

1.3. APLICACIÓN DE LOS PAGOS DEL CRÉDITO.

EL CLIENTE autoriza el descuento por nómina mediante la firma de la Libranza a la respectiva Entidad con quien tiene el vínculo laboral. En el evento en que un determinado periodo no opere el descuento por nómina o no se realice el traslado de la totalidad de los recursos al BANCO, el CLIENTE debe efectuar el pago oportuno a través de la Red Nacional de Oficinas, en los Cajeros Automáticos de Servibanca, en las cuentas de recaudo nacional en otras entidades financieras autorizadas o en la Banca Virtual del BANCO para Clientes que tengan acceso a este canal, por ser titulares de otros productos. Así mismo, el BANCO podrá realizar el débito automático de cualquiera de las cuentas a nombre del CLIENTE en otras entidades financieras, previamente relacionadas por él en el formato de Libranza.

EL CLIENTE puede realizar los pagos del crédito mediante efectivo, cheque local, cheque de gerencia o débito a cuenta del BANCO (Corriente o Ahorros). El pago de las cuotas en las fechas y valores establecidos evitan la generación de intereses moratorios, el ajuste operativo de la obligación, reportes negativos en Centrales de Información Financiera y ejecución de procesos de cobranza.

EL BANCO genera un comprobante por cada pago efectuado por el CLIENTE, en donde se discriminan los rubros a los cuales fue aplicado. Así mismo, el Banco pone a disposición del CLIENTE, el extracto mensual con el detalle de los pagos realizados durante el último corte y la información de la próxima cuota a pagar; estos documentos pueden ser solicitados en cualquier Oficina de la Red Nacional o a través de la Línea Telelibranzas. En los eventos en que EL CLIENTE incurra en mora en el pago de sus obligaciones, EL BANCO remitirá una comunicación de cobro en lugar del extracto, en la cual se discriminarán las sumas y conceptos pendientes de pago.

Los pagos que EL CLIENTE realice a través de la red de oficinas, deberán ser realizados por él de manera personal, salvo que medie su autorización escrita mediante poder autenticado dirigido a EL BANCO para ser realizados por otra persona.

1.4. SANCIÓN POR PAGO ANTICIPADO.

La facultad del Banco de cobrar sanción por prepago se entenderá para todos los efectos en el marco de la Ley 1555 del 09 de Julio de 2012 o cualquier otra que la modifique, sustituya o derogue. EL CLIENTE tiene la facultad de efectuar pagos anticipados en forma total o parcial, sin lugar a cobro por parte del BANCO de sanción alguna, con excepción de las obligaciones que individualmente o en forma conjunta superen los ochocientos ochenta (880) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes, caso en el cual el BANCO podrá aceptar el prepago, quedando facultado para exigir el pago de una suma hasta un valor equivalente a los intereses del plazo faltante para la cancelación total del crédito.

1.5. NOVEDADES DE LA LIBRANZA.

1.5.1. AJUSTE OPERATIVO.

Es el proceso efectuado a operaciones que presentan vencimiento en el pago de las cuotas, las cuales no fueron descontadas por nómina ni pagadas por el CLIENTE y consiste en ampliar el plazo de la obligación para atender el saldo total de la misma de acuerdo con la capacidad de pago del CLIENTE en su nómina, manteniendo la tasa inicialmente pactada.

El Ajuste Operativo podrá ser efectuado una vez se verifique por parte del Banco el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) EL BANCO notificará al CLIENTE por cualquiera de los canales habilitados el incumplimiento del pago, informándole la opción de atender las cuotas atrasadas del crédito y los costos asociados a la morosidad, o aceptar el Ajuste Operativo de la obligación.
- b) Para el caso del Ajuste Operativo, el CLIENTE contará con un plazo máximo de ocho (8) días calendario para manifestar su voluntad, contados a partir de la fecha de la notificación. En caso de no recibir respuesta en el plazo indicado, se entenderá aceptado por el CLIENTE la aplicación del proceso del Ajuste Operativo.

El Ajuste Operativo no implica que el BANCO renuncie a los derechos y acciones que como acreedor le corresponden, si la obligación no es atendida oportunamente.

1.5.2. REESTRUCTURACIÓN.

Proceso que tiene por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas, que permite al deudor la atención adecuada de su obligación, el cual genera una calificación de mayor riesgo para el CLIENTE afectando su perfil crediticio. Para efectos de realizar la reestructuración, el CLIENTE debe presentar la documentación requerida por el BANCO para su trámite y aprobación.

1.5.3. REFINANCIACIÓN O RETANQUEO.

Es el procedimiento mediante el cual EL BANCO, a solicitud del CLIENTE, desembolsa dentro del cupo de crédito vigente del CLIENTE un monto requerido por éste de acuerdo con su capacidad de endeudamiento y sin necesidad de solicitar un nuevo cupo de crédito. Para la solicitud de este trámite, el CLIENTE debe cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Estar al día en los pagos.
- ✓ Haber operado por lo menos la primera cuota por nómina.
- ✓ La diferencia entre el saldo del crédito vigente y el nuevo monto solicitado debe ser superior a \$1.000.000.00.

1.5.4. RETIRO DEL CLIENTE DE LA ENTIDAD CONVENIO.

En el evento de producirse el retiro del CLIENTE como empleado de la Empresa, cualquiera que sea la causa, dicha Entidad descontará de la liquidación (salario, prestaciones sociales, indemnizaciones, vacaciones, primas u otros) siempre que estos descuentos sean susceptibles de realizarse legalmente, o de las sumas resultantes a favor del empleado por cualquier otro concepto, el valor del saldo total de la obligación vigente, de acuerdo con las condiciones del convenio. En caso que dicho pago no cubra la totalidad de la deuda, el CLIENTE debe continuar efectuando los pagos mensualmente en cualquiera de las Oficinas del Banco a nivel nacional.

Si el CLIENTE no continúa atendiendo debidamente la obligación constituyéndose en mora, la empresa descontará al codeudor las cuotas restantes hasta el pago total de la obligación, de conformidad con la autorización contenida en la Libranza.

Cuando se presente cambio de entidad pagadora con la cual exista convenio vigente con el BANCO, el CLIENTE debe informar al BANCO para procesar la respectiva novedad y efectuar el pago de las cuotas mientras se regularice el descuento con la nueva empresa.

En los casos que el CLIENTE solicite dar continuidad a la Libranza con otro empleador con el cual el BANCO no tenga convenio o acuerdo suscrito, el BANCO evaluará la situación para determinar la viabilidad del descuento con la nueva entidad. En el evento que no sea viable el descuento con la nueva entidad, el CLIENTE debe seguir atendiendo debidamente la obligación a través de pagos en cualquiera de las Oficinas del Banco a nivel nacional o de los convenios establecidos para tal fin, sin perjuicio de la facultad que tiene el CLIENTE de pagar anticipadamente su obligación en los términos establecidos en la Ley.

1.6. DEVOLUCIONES A FAVOR DEL CLIENTE.

El BANCO efectúa devolución de dinero al CLIENTE en los siguientes eventos:

- ✓ Mayor valor al de la cuota vigente, girado por parte de la Entidad.
- ✓ Cuotas reportadas por parte de la Entidad para las obligaciones canceladas.
- ✓ Activación de descuento de nómina de forma simultánea con el pago por ventanilla.

La devolución del dinero al CLIENTE se puede efectuar emitiendo un cheque de gerencia, abono a cuenta del Banco GNB Sudameris S.A. o transferencia electrónica a cuenta de otra entidad financiera informada por el CLIENTE, los cuales no generan ningún costo adicional. En caso de requerir la devolución en cheque, su pago genera el cobro del Gravamen a los Movimientos Financieros.

1.7. INCAPACIDAD TOTAL O PERMANENTE O MUERTE DEL CLIENTE.

En caso de presentarse incapacidad total o permanente o muerte de EL CLIENTE, éste o la(s) persona(s) a las que les asista algún derecho, deben presentar al BANCO los documentos correspondientes, de acuerdo con las condiciones de la póliza, los cuales serán remitidos a la Aseguradora para su respectivo trámite, en donde será analizado para su pago u objeción. En caso de fallecimiento del CLIENTE y que el crédito esté avalado por su cónyuge, las cuotas pendientes por cancelar serán descontadas una vez surtido el trámite de sustitución pensional hasta la totalidad de la deuda, para lo cual el BANCO remitirá la novedad correspondiente.

1.8. CANCELACIÓN DEL CRÉDITO DE LIBRANZA.

Una vez el CLIENTE termine el pago de las cuotas del crédito, el BANCO envía a la Entidad una novedad de cancelación, de acuerdo con los cronogramas de nómina de cada convenio, para suspender los descuentos por nómina. El CLIENTE puede solicitar de manera personal en cualquier Oficina de la Red Nacional del BANCO, el Paz y Salvo de la deuda junto con la devolución del pagaré con sello de cancelado, siempre y cuando éste no se encuentre amparando otra obligación.

1.9. COSTOS ASOCIADOS.

Todos los costos, comisiones, tasas e impuestos asociados al Crédito de Libranza son informados en el Sitio Web, en la Red Nacional de Oficinas del BANCO y entregado al CLIENTE en el momento del otorgamiento del producto.

SEXTA - ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS: Teniendo en cuenta la obligación de EL BANCO de atender las peticiones, quejas y reclamos, EL CLIENTE podrá acudir a los siguientes medios: **a)** Red de Oficinas, **b)** Línea Telelibranzas 6 06 96 97 en Bogotá y 01 8000 91 96 89 en el resto del país. **c)** La Defensoría del Consumidor Financiero o el organismo que lo sustituya, cuya identificación y datos de contacto serán dados a conocer en el Sitio Web del Banco www.gnbsudameris.com.co. **d)** La Superintendencia Financiera de Colombia a través de medios, tales como la Página Web www.superfinanciera.gov.co o el correo electrónico super@superfinanciera.gov.co. Para Soporte y Servicio sobre Cajeros Automáticos Servibanca podrá acudir a la Línea Gratuita Nacional 01 800 01 111 45 o al Centro de Soporte 3501677 - 3444600 en Bogotá.

SÉPTIMA - FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO: En caso de presentarse suspensión o interrupción en la prestación de los servicios por cierre o bloqueos de oficinas por huelga, conmoción civil, acciones de autoridad o de movimientos subversivos, fallas en el servicio de los Cajeros Automáticos en razón de la actividad de mantenimiento y/o suspensión del servicio por carencia de efectivo, fallas en el fluido eléctrico, fallas en los sistemas de comunicación o en los equipos de cómputo o similares que origine la caída del sistema en línea, EL BANCO realizará todos los actos

conducentes para el restablecimiento del servicio. Sin embargo, cualquiera de los hechos arriba relacionados, cuya ocurrencia EL BANCO no haya logrado evitar o cuyas consecuencias EL BANCO no haya logrado superar, por haber superado las previsiones normales, constituirá fuerza mayor o caso fortuito. EL BANCO será responsable por los hechos, actos delictivos o fraudes que se presenten en cualquier canal habilitado por ella para la realización de operaciones cuando se establezca la responsabilidad de EL BANCO y la existencia de culpa o dolo de los empleados de ésta.

OCTAVA - DISPOSICIONES FINALES: Lo no dispuesto en este Reglamento se regulará por lo contemplado en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, las Circulares Básica Jurídica y Financiera y Contable de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Código de Comercio y las demás disposiciones legales aplicables.

NOVENA - DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN: EL BANCO ha puesto a disposición de EL CLIENTE a través de la Red de Oficinas y su Página Web (www.gnbsudameris.com.co) la siguiente información según corresponda a cada entidad: **1.** Información General de El Producto: **a)** Los mecanismos habilitados para la atención a EL CLIENTE. **b)** Los convenios de recaudo suscritos con entidades públicas y privadas. **c)** La información referente al Defensor del Consumidor Financiero. **d)** Proceso de cobranza. **e)** Seguro de Depósito FOGAFIN. **f)** Mecanismos y canales para la atención a personas con discapacidad y adultos mayores. **2.** Información Exclusiva del Producto y/o Servicio solicitado con ocasión a la aceptación de este Reglamento: **a)** Definición, beneficios, tasas y tarifas. **b)** Canales y medidas de seguridad para la realización de operaciones. **c)** Procedimientos para la apertura, funcionamiento, bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación.

DÉCIMA - AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para dar tratamiento a sus datos personales, en los términos contenidos en la Ley 1581 de 2012, reglamentada mediante Decreto 1377 de 2013, a fin de que EL BANCO desarrolle sus funciones, autorizaciones, operaciones o atribuciones propias en desarrollo de su objeto social o el giro ordinario de sus negocios o funciones que le otorga la ley, en su condición, según el caso, de establecimiento bancario, sociedad fiduciaria, sociedad comisionista de bolsa o entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor, respectivamente. En tal sentido, EL CLIENTE autoriza para que sus datos personales sean utilizados por EL BANCO en los términos legalmente autorizados, y a través de todas sus dependencias; dado lo anterior, EL BANCO mantendrá y manejará los datos personales del CLIENTE, especialmente para dar tratamiento, recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar, compartir y disponer de los datos suministrados e incorporados en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuenta EL BANCO. Esta información es y será utilizada para los fines antes indicados.

DÉCIMA PRIMERA - AUTORIZACIONES: EL CLIENTE otorga a EL BANCO las siguientes autorizaciones: **1.** Siempre que existan obligaciones vigentes adquiridas por EL CLIENTE directa o indirectamente, productos y/o servicios, a: Debitar de los depósitos a la vista que tenga EL CLIENTE en EL BANCO el monto correspondiente a la suma no cancelada en la fecha acordada, por concepto de: **a)** Los pagos ordinarios que EL CLIENTE adeude a EL BANCO en virtud del uso y goce del servicio adquirido o el valor que quede pendiente por pagar de éstos; **b)** El costo por concepto de expedición de certificados sobre el manejo o estado de El Producto; **c)** El costo o comisión generado por las operaciones que realice con El Producto adquirido; **d)** Pago total o parcial de las obligaciones adquiridas por EL CLIENTE directa o indirectamente, en el momento en que se hagan exigibles; **e)** El valor correspondiente a los gastos de cobranza jurídica y prejurídica y, **f)** Por los demás eventos previstos en la Ley. Lo anterior en virtud de la facultad legal que le asiste al Banco para compensar de los saldos que el CLIENTE tenga a su favor en El Producto, los valores necesarios para la debida atención de las obligaciones vencidas a cargo del CLIENTE. **2.** En los eventos en que sea necesario corregir errores, por operaciones devueltas, en caso de fraudes o por razones de seguridad, por hurto, robo o extravío de los instrumentos para la realización de operaciones, EL BANCO podrá debitar de la Cuenta de Ahorros y/o de la Cuenta Corriente, si fuere el caso y reversar la transacción, retener y reintegrar a su originador el monto del abono, así como bloquear la respectiva Cuenta, dando aviso al cliente de la situación presentada. **3.** Bloquear el respectivo producto y/o servicio en caso de fraudes o por razones de seguridad, por hurto, robo o extravío de los instrumentos para la realización de operaciones o por orden judicial o de autoridad competente. En el evento en que sea necesario corregir errores EL BANCO podrá reversar la transacción, retener y reintegrar a su originador el monto correspondiente. **4.** En caso de no ser aprobado el producto y/o servicio, autoriza a destruir los documentos aportados por EL CLIENTE, si éstos no son retirados dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de la comunicación referente a la negación del producto y/o servicio solicitado. **5.** En el evento en que EL CLIENTE incumpla con el pago de sus obligaciones EL BANCO está facultado en los términos y condiciones de este Reglamento para dar aplicación al mecanismo más adecuado que permita el cumplimiento de las mismas. Por lo tanto, EL BANCO podrá, de conformidad con lo previsto en el Reglamento, previo aviso al CLIENTE, realizar el ajuste operativo, restructuración y/o refinanciación de las obligaciones. Lo anterior sin perjuicio de los derechos y acciones que como acreedor le corresponden a EL BANCO, en caso de incumplimiento de las obligaciones. Para el caso de la restructuración de las obligaciones, EL BANCO dará cumplimiento a lo establecido en las normas tanto internas como externas, sobre calificación de cartera, en virtud de las cuales es posible otorgar una calificación de mayor riesgo.