Estimada área de informes,

Reciban un cordial saludo,

Para todos los fines pertinentes, comedidamente informo que el día 15 de mayo de 2024, fue radicada contestación de la demanda ante la SUPERITENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - DELEGATURA PARA FUNCIONES JURIDICCIONALES, dentro del proceso que a continuación de describe:

|  |  |
| --- | --- |
| **REFERENCIA:** | ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO |
| **RADICADO:** | 2024044112 |
| **EXPEDIENTE:**  | 2024-6029 |
| **DEMANDANTE:** | NADIA RUBI MARTÍNEZ |
| **DEMANDADO:** | BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. Y OTRO |
| **CASE:** | 22362 |
| **TIPO DE VINCULACION:** | DEMANDA DIRECTA |

**HECHOS**

* La demandante le fue desembolsado por el Banco BBVA un crédito de hipotecario No. 9600064867de remodelación. Con el cual tomó una Póliza de desempleo para independientes.
* La demandante se quedó sin trabajo en tanto le fueron terminados de forma unilateral los contratos de prestación de servicio que tenía con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para el 06 de agosto de 2023 y la Policía Nacional para el 30 de agosto del mismo año.
* En consecuencia, le solicitó al banco BBVA y finalmente a BBVA Seguros información sobre el seguro adquirido de desempleo. Para lo cual le indicaron que la póliza adquirida se había cancelado en el mes de diciembre por no pago.
* La demandante asegura que nunca solicitó la cancelación de la Póliza, así como tampoco dejó de pagar las cuotas mensuales del crédito hipotecario (Cuotas que contenían el valor mensual que se pagaba por la Póliza tomada).
* Indica que es un error del banco no incluir la cuota del seguro de desempleo en las cuotas mensuales que pagaba por el crédito hipotecario.

**PRETENSIONES**

* Que condene al BBVA Seguros a asumir y pagar la reclamación por la póliza de desempleo – Cuota Segura Independientes del número de la referencia por el termino de 6 meses conforme al contrato de seguros suscrito.
* Que se ordene ajustar al BBVA seguros y al Banco BBVA la plataforma de pagos vía PSE, atendiendo que los inconvenientes generados respecto a la facturación y pago de la póliza cuota segura independientes respecto al pago no son del resorte del cliente - accionante, ya que el aplicativo y cargue corresponden al BBVA Seguros y al Banco BBVA, atendiendo que los pagos del crédito de agosto a diciembre de 2023 se efectuaron por el APP BBVA. Net, desconociendo las falencias en las plataformas internas del BBVA tanto en la facturación y pago.

**CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA**

La contingencia se califica como PROBABLE toda vez que, se encuentra probado que a la señora Nadia Rubí se le ofreció un producto que amparaba un desempleo.

En este caso debemos tener en consideración que la compañía fue vinculada por la Póliza de Seguro Cuota Segura Independientes No. 023380000000517, la cual, si bien presta cobertura temporal, generará una verdadera discusión sobre la cobertura material. Frente a la cobertura temporal debe señalarse que el evento de desempleo de la asegurada ocurrió aparentemente el 25 de agosto de 2023, esto es dentro de la vigencia de la Póliza de Seguro de Vida cuya vigencia comenzó el 11 de agosto de 2023 y terminó el 11 de diciembre de 2023 por mora en el pago de la prima. No obstante, frente a la cobertura material se advierte que la Póliza en principio no ofrece cobertura, dado que, los amparos de la misma se circunscriben a muerte, ITP y enfermedades graves. Sin embargo, cuando la Póliza se expidió fue reseñada por la compañía como una Póliza de seguro de desempleo como se observa en el sello del soporte de venta. Adicionalmente, concurren elementos de prueba que podrían reforzar la decisión de la Superintendencia Financiera, de darle una interpretación distinta a las coberturas ofertadas en la Póliza de Seguro Cuota Segura Independientes No. 023380000000517, conforme a la realidad de lo ofertado, que, además, favorecerían a la consumidora hoy demandante en atención al principio pro-consumidor.

Lo anterior, si se tiene en cuenta que la póliza ofertada a la parte demandante en efecto fue de desempleo, en tanto le indicaron específicamente y de forma telefónica para ofrecer el producto que: *“Señora Nadia ya validé el tema de la tasa, nos pueden dar tasa de 16.05% siempre y cuando usted contrate con el crédito un seguro de desempleo. Si su merced llega a quedar desempleada 100% te cubre la cuota hasta por 6 meses”.* Grabaciones que corroboran tal situación y que fueron aportadas por la demandante al proceso en el descorre de las excepciones. Luego, obran como medios de prueba debidamente aportados. Además, es preciso advertir que el soporte de venta del Seguro Cuota Segura para independientes si bien, hace énfasis en las coberturas de incapacidad total y temporal, enfermedades graves y muerte accidental, lo cierto es que, en el sello de radicado dice tácitamente “seguro de desempleo”.

En ese sentido, podría entenderse que la obligación de pago de la compañía se encuentra acreditada de cara al evento de desempleo que padeció la asegurada. En este punto, es necesario aclarar que aunque la Póliza tiene un periodo de carencia establecido en las condiciones generales de la Póliza, el mismo no podría aplicarse dado que para su eficacia le correspondería a la aseguradora acreditar la entrega del clausulado a la demandante en la fase precontractual acreditando que le informó la existencia de tal periodo, en los términos de la sentencia 2018079255 expediente 2018-1205 del 7 de febrero de 2019.

Todo lo anterior, sin perjuicio del carácter contingente del proceso.

**LIQUIDACIÓN OBJETIVA DE LAS PRETENSIONES**

La liquidación objetiva de las pretensiones se estimaría en la suma de **$7.274.698**, lo anterior teniendo que lo ofertado en telefónicamente el seguro de desempleo fueron 6 cuotas. No se reconocen valores adicionales en la medida que los mismos no fueron solicitados.

* Cuota correspondiente al mes de Octubre: **$1.212.118**
* Cuota correspondiente al mes de Noviembre: **$1.212.966**
* Cuota correspondiente al mes de Diciembre: **$1.212.813**
* Cuota correspondiente al mes de Enero: **$1.212.267**
* Cuota correspondiente al mes de Febrero: **$1.212.267**
* Cuota correspondiente al mes de Marzo: **$1.212.267**

 Adjunto los siguientes documentos:

1. Contestación de la demanda.
2. Anexos.