

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
E. S. D.

REFERENCIA: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
RADICADO: 2024047748
EXPEDIENTE: 2024-6705
DEMANDANTE: ZURY SARAY CONTRERAS PÉREZ
DEMANDADO: BBVA SEGUROS COLOMBIA SA

ASUNTO: CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA, mayor de edad, vecino de la ciudad de Cali, identificado con la cédula de ciudadanía N° 19.395.114, abogado titulado y en ejercicio, portador de la tarjeta profesional N° 39.116 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando como apoderado especial de **BBVA SEGUROS COLOMBIA SA** tal como consta en el poder que obra en el expediente y que se aporta nuevamente, sociedad legalmente constituida e identificada con el NIT 8002266098-0, representada legalmente por el Doctor Felipe Guzmán, comedidamente procedo dentro del término legal, a presentar **CONTESTACIÓN A LA DEMANDA** formulada por ZURY SARAY CONTRERAS en contra de BBVA SEGUROS COLOMBIA SA anunciando desde ahora que me opongo a las pretensiones de la demanda de acuerdo con los fundamentos fácticos y jurídicos que se esgrimen a continuación:

CAPITULO I
CONTESTACIÓN A LA DEMANDA
FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

FRENTE AL HECHO NÚMERO 1. Es cierto que la señora Zury Saray Contreras adquirió la Póliza de Seguro Hurto Tarjetas V3 Lis No00130530054871515126. Sin embargo, desde este momento la Delegatura deberá tener en consideración que el producto solamente ampara expresamente lo establecido en la póliza, esto es:

Datos del Producto		
Sección de Coberturas		Plan Seleccionado
Sección 1: Compra Protegida		\$6.000.000
Sección 2: Uso Indebido de Tarjeta Protegida		\$6.000.000
Sección 2: Uso Forzado de Tarjeta Protegida		\$6.000.000
Sección 2: Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos		\$6.000.000
Sección 2: Amparo por Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajero Electrónicos		\$6.000.000
Sección 2: Fraude por Internet		\$6.000.000
Prima Anual: \$397,038	IVA: \$75,442	Total Prima Anual: \$472,480
Periodo de facturación: MENSUAL		Valor Prima Periodo : \$39,374

A partir de la imagen citada, se advierte a la Delegatura que la póliza no presta cobertura material para los hechos de este litigio, en tanto esta solo ampara la sustracción del dinero que se hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA y no en las ventanillas de oficinas de la entidad financiera, como lo dispone expresamente el condicionado general:

C. SUSTRACCIÓN DE DINEROS RETIRADOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO AL TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA LE SEA SUSTRÁIDO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVÉS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE BBVA, CON LA MISMA, SIEMPRE Y CUANDO:

- LA SUSTRACCIÓN SE DE DENTRO DE LAS TRES (3) HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL RETIRO DEL DINERO.
- LA SUSTRACCIÓN SEA COMETIDA CUANDO LOS TERCEROS LO RETIENEN BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO A ÉL O A UN TERCERO, EN ESTADO DE INDEFENSIÓN, O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TOXICAS O ALUCINÓGENOS.
- NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO ENTRE LA FECHA DE DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE Y LA FECHA DEL ILÍCITO.

Sin embargo, en el presente caso ha quedado claro que la señora Zury Saray Contreras retiró el dinero en la ventanilla del Banco BBVA, luego entonces no estaría amparado el evento.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 2. No me consta lo relacionado con las condiciones de tiempo, modo y lugar en el que ocurrió el hurto del dinero retirado por la señora Zury Saray Contreras. Sin embargo, solicitó a la Delegatura que se tenga por confesado que el retiro del dinero se efectuó mediante ventanilla, lo cual conforme fue expuesto anteriormente se encuentra por fuera de cobertura bajo los lineamientos de la Póliza de Seguro Hurto Tarjetas V3 Lis No00130530054871515126.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 3. No es cierto que se haya reportado un siniestro, en tanto el mismo no ha acaecido. Ahora bien, la señora Zury Saray sí realizó comunicación con la Compañía de Seguros informando lo sucedido lo cual como se indicó previamente no es objeto de cobertura por la Póliza de Seguro Hurto Tarjetas V3 Lis No. 00130530054871515126.

Es importante señalar que la parte actora no ha cumplido con las cargas que imperativamente le impone el artículo 1072 del C.Co, esto es probar la ocurrencia del siniestro, por lo que no ha surgido la obligación condicional en cabeza de mi procurada. En otras palabras, la Demandante no probó mediante ninguna prueba idónea conforme a lo pactado, que el dinero que le hurtaron fuere retirado en cajeros automáticos.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 4. No me consta lo relacionado con las condiciones de tiempo,

modo y lugar en el que se interpuso la denuncia penal. Sin embargo, solicitó a la Delegatura que conforme a lo expuesto en el hecho número 2 y en la denuncia se tenga por confesado que el retiro del dinero se efectuó mediante ventanilla, lo cual conforme fue expuesto anteriormente se encuentra por fuera de cobertura bajo los lineamientos de la Póliza de Seguro Hurto Tarjetas V3 Lis No00130530054871515126.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 5. No es cierto que se haya realizado los trámites de reclamación, pues, la parte actora no ha cumplido con las cargas que imperativamente le impone el artículo 1077 del C.Co, esto es probar la ocurrencia del siniestro, por lo que no ha surgido la obligación condicional en cabeza de mi procurada. En otras palabras, la Demandante no probó mediante ninguna prueba idónea conforme a lo pactado, que el dinero que le hurtaron fuere retirado en cajeros automáticos.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 6. Es cierto en cuanto a que la Compañía presentó objeción a la solicitud de pago efectuada por la demandante. Lo anterior en atención a que en este caso no existe cobertura material de la póliza No.00130530054871515126 por cuanto la póliza que fue expedida por mi representada tiene como objeto amparar la sustracción del dinero que se hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA, por lo que conforme a la literalidad del amparo es claro que la póliza no brinda cobertura material para lo que se discute en este litigio, pues no ampara la sustracción de dineros que se hubiere retirado por ventanilla, lo cual fue manifestado en la comunicación a la que se hace mención en el presente hecho.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 7. En virtud de que en el presente hecho hay varias manifestaciones, por lo que procederé a pronunciarme en los siguientes términos:

- No me constan las razones por las cuales se realizó el retiro por ventanilla. Sin perjuicio de lo anterior la Delegatura deberá tener en cuenta que lo mencionado por la demandante no es un hecho, en tanto no describe circunstancias de tiempo, modo y lugar.
- Lo indicado respecto a la evasión de responsabilidad de la entidad bancaria no es un hecho, en tanto no describe circunstancias de tiempo, modo y lugar. Sin perjuicio de ello no me consta lo indicado por la demandante.
- No es un hecho lo relacionado con la evasión de responsabilidad por parte de la Compañía de Seguros, en tanto no describe circunstancias de tiempo, modo y lugar, pues son apreciaciones subjetivas de la demandante. Sin perjuicio de ello, debe indicarse que no es cierto que la sustracción de dinero retirado por ventanilla se entienda cubierto, debido a que conforme a lo normado en el artículo 1056 Código de Comercio el asegurador podrá a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés asegurado y en este caso es claro que se encuentra expresamente consignado en la carátula de la póliza la “*Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos*” y no se amplió a otras

modalidades como la de “ventanilla”, pues luego de hacer un análisis sobre la exposición del objeto asegurable se estimó que únicamente podía ser asegurado el hecho si el retiro es por cajero automático, lo cual, se reitera, quedó expresado en la póliza.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 8. En virtud de que en el presente hecho hay varias manifestaciones, por lo que procederé a pronunciarme en los siguientes términos:

- No es un hecho lo relacionado con la evasión de responsabilidad por parte de la Compañía de Seguros, en tanto no describe circunstancias de tiempo, modo y lugar, pues son apreciaciones subjetivas de la demandante. Sin perjuicio de ello, debe indicarse que no es cierto que la sustracción de dinero retirado por ventanilla se entienda cubierto, debido a que conforme a lo normado en el artículo 1056 Código de Comercio el asegurador podrá a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés asegurado y en este caso es claro que se encuentra expresamente consignado en la carátula de la póliza la “*Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos*” y no se amplió a otras modalidades como la de “ventanilla”, pues luego de hacer un análisis sobre la exposición del objeto asegurable se estimó que únicamente podía ser asegurado el hecho si el retiro es por cajero automático, lo cual, se reitera, quedó expresado en la póliza.

Sobre este particular debe tenerse en cuenta que la demandante está equivocada, por cuanto la Póliza de Seguro Hurto Tarjetas V3 Lis No. 00130530054871515126 se encuentra regida por la forma 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00, como se evidencia a continuación:

el Segundo Evento		
Sección 1:	Cop \$ 100.000	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
Sección 2:	Cop \$ 100.000	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
(*) Aclaraciones		
ningun Asegurado se le reconocerá más de dos (2) eventos por sección durante la vigencia de la póliza y sumado los dos (2) no superen el valor asegurado. Valor asegurado opera por Evento para la sumatoria de la totalidad de las tarjetas aseguradas. Ver términos y condiciones según cláusula adjunta.		
Cláusulas		
lo 1058 del Código de Comercio-Terminación Automática del Contrato de Seguros " La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que expidan con fundamento en reducirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por ocasión del la expedición del contrato".		
el clausulado PÓLIZA DE SEGURO HURTO TARJETAS Según Versión 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00		
póliza fue expedida bajo el esquema de Coaseguro: BBVA Seguros Colombia S.A. 37 % y Zurich Colombia Seguros S.A. 63 %		

No obstante, la señora Zury Saray Contreras aporta las condiciones 22/10/2018-1341-P-09-000SUS001-1018-3-0R00, las cuales no pueden ser tenidas en cuenta en atención a que las mismas nos son aplicables al producto adquirido por la hoy demandante. Ahora bien, cabe indicar que teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la Compañía presentó la objeción conforme a las condiciones que regían el contrato:

C. SUSTRACCIÓN DE DINEROS RETIRADOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO AL TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA LE SEA SUSTRÁIDO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVÉS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE BBVA, CON LA MISMA, SIEMPRE Y CUANDO:

- LA SUSTRACCIÓN SE DE DENTRO DE LAS TRES (3) HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL RETIRO DEL DINERO.
- LA SUSTRACCIÓN SEA COMETIDA CUANDO LOS TERCEROS LO RETIENEN BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO A ÉL O A UN TERCERO, EN ESTADO DE

Es decir que la Compañía presentó la objeción bajo el condicionado que aplica para la póliza que fue adquirida por la señora Zury Saray Contresras.

- No me constan las razones por las cuales se realizó el retiro por ventanilla. Sin perjuicio de lo anterior la Delegatura deberá tener en cuenta que lo mencionado por la demandante no es un hecho, en tanto no describe circunstancias de tiempo, modo y lugar.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 9. No es cierto que la objeción carezca de fundamento ni que la Compañía desconozca el clausulado, toda vez que como se indicó previamente, es la señora Zury Saray que se encuentra equivocada al indicar que debe afectarse la póliza en virtud de que el clausulado aplicable es aquel que aporta, pues la forma que aplica al producto es 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00 y en sus condiciones se encuentra expresamente consiguando que solo se ampara la sustracción de dineros que hayan sido retirados a través de cajeros automáticos.

FRENTE A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

FRENTE A LA PRETENSIÓN NÚMERO 1: ME OPONGO a la pretensión elevada por la parte Accionante debido a que la misma no tiene vocación de prosperidad, toda vez que no es jurídicamente viable exigir la nulidad de la objeción presentada por la Compañía de Seguros, pues en primer lugar no existe fundamento legal para que sea procedente lo petitionado; y, en segundo lugar, la objeción presentada por la compañía se sustentó en la falta de cobertura material de la póliza, pues como se dejó establecido, lo concertado con la asegurada es únicamente la sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos, lo cual quedo establecido de forma expresa en la carátula de la póliza. Finalmente, tampoco es jurídicamente procedente declarar la nulidad sobre un documento como la objeción.

FRENTE A LA PRETENSIÓN NÚMERO 2: ME OPONGO a la pretensión elevada por la parte Accionante debido a que la misma no tiene vocación de prosperidad, toda vez que no es jurídicamente viable exigir prestación alguna respecto de la Compañía de Seguros, por las siguientes razones:

- Falta de cobertura material de la póliza: La póliza no presta cobertura material en atención a que lo amparado por esta es la sustracción de dineros que hayan sido retirados en cajeros automáticos. Sin embargo, en el caso de marras, la señora Zury Saray Contreras el día 05 de febrero de 2024 se acercó a la oficina de BBVA y retiró la suma de \$6.893.110. En ese sentido es claro que al no haberse pactado que la póliza cubriría la sustracción de dineros que fueren retirados directamente desde las oficinas de la entidad bancaria, no podrá condenarse a mi prohijada al reconocimiento de suma alguna. Pues sobre esta particular, el artículo 1056 del Código de Comercio es claro al indicar que la aseguradora podrá a su arbitrio asumir los riesgos al que está expuesto el interés asegurable, por lo que la responsabilidad de la aseguradora se limita a lo determinado en la póliza de seguro, motivo por el cual, si allí no está expresamente amparado, no podrá ampliarse el límite de coberturas previamente delimitado por las partes.
- Teoría de los actos propios: Es menester tener en consideración la regla “venire contra factum proprium nulla conceditur”, la cual indica que, es inadmisibles que una parte contractual asuma una actitud que sea opuesta a una conducta ejecutada con anterioridad. Por ello es inviable reconocer lo peticionado por la demandante toda vez que, su conducta es contraria a la teoría de los actos propios, puesto que, la señora Zury Saray Contreras aceptó la adquisición del seguro hurto tarjetas donde está expresamente consignando que se cubre la sustracción de dineros que se retiren en CAJEROS AUTOMÁTICO y no se dijo nada al respecto de otros medios, por lo que la hoy demandante no puede pretender que se ampare la sustracción que sufrió en tanto el retiro se hizo por ventanilla.
- El contrato es ley para las partes: es necesario señalar que estamos dentro de los términos del pacta sunt servanda entiéndase bajo el precepto que los contratos están para cumplirse, principio de suma importancia en el Derecho Civil. Lo anterior, significa que los pactos deben ser siempre cumplidos en sus propios términos. Así las cosas, esta Delegatura debe tener en consideración que para el presente asunto al celebrarse el contrato en debida forma y contener expresamente que se amparaba la sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos, no se podrá desconocer lo pactado anteriormente, ya que el contrato es ley para las partes.
- Inexistencia de obligación indemnizatoria, en tanto no se ha realizado el riesgo conforme al artículo 1072 CCo.: Es improcedente condenar a BBVA Seguros Colombia SA debido a que no ha nacido la obligación condicional a cargo de mi representada, pues, para el presente caso no se ha realizado el riesgo asegurado. Lo anterior, en tanto la demandante no ha acreditado que el dinero que le fue sustraído se retiró en cajero automático, pues es únicamente bajo este supuesto que opera la cobertura que se pretende afectar, por lo que la póliza objeto de litigio no podrá ser afectada.

FRENTE A LA PRETENSIÓN NÚMERO 3: ME OPONGO a la pretensión elevada por la parte Accionante debido a que la misma no tiene vocación de prosperidad, toda vez que no es jurídicamente viable exigir prestación alguna respecto de la Compañía de Seguros, dado que es claro que para que nazca a la vida la obligación indemnizatoria y sobre todo condicional de mi representada, se requería que el asegurado cumpliera con la carga establece en el artículo 1077 del C.Co., ante la ausencia de acreditación de la ocurrencia del siniestro no puede predicarse la existencia de obligación alguna y por ende tampoco puede considerarse que mi representada se encuentre en mora, dado que, no es posible predicarse la mora de una obligación inexistente, por lo dicho es claro que ningún respaldo encuentra la solicitud de pago de intereses de mora cuando por la parte demandante, no ha demostrado la ocurrencia del siniestro, en tanto no se ha acreditado que el dinero sustraído a la señora Zury Saray Contreras se haya retirado en cajero automático. Por lo anterior mientras se encuentren insatisfechos los dos presupuestos anteriores no es posible afirmar que haya nacido obligación alguna y mucho menos que se encuentre insatisfecha.

OBJECIÓN AL ACÁPITE DENOMINADA “CUANTÍA”

Resulta indispensable tomar en consideración que en el escrito demandatorio no se presentó un acápite de juramento estimatorio, en consecuencia es improcedente que se tenga como prueba. No obstante lo anterior, se presenta objeción a la denominada “cuantía” bajo los siguiente términos:

- Falta de cobertura material de la póliza: La póliza no presta cobertura material en atención a que lo amparado por esta es la sustracción de dineros que hayan sido retirados en cajeros automáticos. Sin embargo, en el caso de marras, la señora Zury Saray Contreras el día 05 de febrero de 2024 se acercó a la oficina de BBVA y retiró la suma de \$6.893.110. En ese sentido es claro que al no haberse pactado que la póliza cubriría la sustracción de dineros que fueren retirados directamente desde las oficinas de la entidad bancaria, no podrá condenarse a mi prohijada al reconocimiento de suma alguna. Pues sobre esta particular, el artículo 1056 del Código de Comercio es claro al indicar que la aseguradora podrá a su arbitrio asumir los riesgos al que está expuesto el interés asegurable, por lo que la responsabilidad de la aseguradora se limita a lo determinado en la póliza de seguro, motivo por el cual, si allí no está expresamente amparado, no podrá ampliarse el límite de coberturas previamente delimitado por las partes.
- Teoría de los actos propios: Es menester tener en consideración la regla “venire contra factum proprium nulla conceditur”, la cual indica que, es inadmisibles que una parte contractual asuma una actitud que sea opuesta a una conducta ejecutada con anterioridad. Por ello es inviable reconocer lo peticionado por la demandante toda vez que, su conducta es contraria a la teoría de los actos propios, puesto que, la señora Zury Saray Contreras aceptó la adquisición del seguro hurto tarjetas donde está expresamente consignando que

se cubre la sustracción de dineros que se retiren en CAJEROS AUTOMÁTICO y no se dijo nada al respecto de otros medios, por lo que la hoy demandante no puede pretender que se ampare la sustracción que sufrió en tanto el retiro se hizo por ventanilla.

- El contrato es ley para las partes: es necesario señalar que estamos dentro de los términos del pacta sunt servanda entiéndase bajo el precepto que los contratos están para cumplirse, principio de suma importancia en el Derecho Civil. Lo anterior, significa que los pactos deben ser siempre cumplidos en sus propios términos. Así las cosas, esta Delegatura debe tener en consideración que para el presente asunto al celebrarse el contrato en debida forma y contener expresamente que se amparaba la sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos, no se podrá desconocer lo pactado anteriormente, ya que el contrato es ley para las partes.
- Inexistencia de obligación indemnizatoria, en tanto no se ha realizado el riesgo conforme al artículo 1072 CCo.: Es improcedente condenar a BBVA Seguros Colombia SA debido a que no ha nacido la obligación condicional a cargo de mi representada, pues, para el presente caso no se ha realizado el riesgo asegurado. Lo anterior, en tanto la demandante no ha acreditado que el dinero que le fue sustraído se retiró en cajero automático, pues es únicamente bajo este supuesto que opera la cobertura que se pretende afectar, por lo que la póliza objeto de litigio no podrá ser afectada.

Por las razones antes expuestas, me opongo enfáticamente al juramento estimatorio de la demanda.

EXCEPCIONES DE FONDO FRENTE A LA DEMANDA

- 1. FALTA DE COBERTURA MATERIAL DE LA PÓLIZA HURTO TARJETAS V3 LIS NO. 00130530054871515126, EN TANTO LA MISMA NO CUBRE SUSTRACCIÓN DE DINERO QUE NO SEA EFECTUADA CON LA TARJETA PROTEGIDA A TRAVÉS DE CAJEROS ELECTRÓNICOS.**

En primer lugar, debe manifestarse que en este caso no existe cobertura material de la póliza No.00130530054871515126 por cuanto si bien, la póliza mencionada fue expedida por mi representada para amparar la sustracción del dinero que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA, por lo que conforme a la literalidad del amparo es claro que la póliza no brinda cobertura material para lo que se discute en este litigio, pues no ampara la sustracción de dineros que se hubiere retirado por ventanilla. Ello quiere decir, que el evento por el cual se origina este litigio, esto es, la aparente sustracción de un dinero retirado en ventanilla de banco no está amparado por a póliza y como consecuencia, la misma no podrá ser afectada por no prestar cobertura material para el hecho que se debate en este proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante tener en cuenta que en materia de seguros, el asegurador según el Artículo 1056 del C.Co podrá a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés asegurado. Por lo tanto, es en el conjunto de las condiciones que contiene el respectivo contrato donde se determinan o delimitan contractualmente los riesgos, su alcance o extensión, el ámbito temporal y geográfico en el que el amparo opera, las causales de exclusión, o en general, las de exoneración. Por tanto, son esos los parámetros a los que se tiene que sujetarse el sentenciador al resolver cualquier pretensión que se base en la correspondiente póliza. Luego, obviamente el asegurador tiene la facultad de delimitar contractualmente los riesgos que asume, conforme a lo normado en el artículo 1056 Código de Comercio.

En otras palabras, las compañías aseguradoras tienen la libertad de escoger cuáles son los riesgos que le son transferidos y en este sentido, solo se ven obligadas al pago de la indemnización en el evento que sean estos riesgos los que acontezcan durante el desarrollo de la relación contractual. De forma que en el caso de la ocurrencia de riesgos que no se encuentren amparados, no nace a la vida jurídica la obligación indemnizatoria del asegurador y en ese orden de ideas, no hay lugar a que su responsabilidad se vea comprometida.

De las normas que regulan la delimitación de los riesgos asumidos por el asegurador (arts. 1056 y 1127 del C. de Co.), se infiere lógicamente que la autonomía que otorgan esas normas a los sujetos contratantes está circunscrita no sólo a la relación riesgo-causa (responsabilidad civil) sino a la relación riesgo-efecto. Es decir, que resulta válido delimitar los efectos de la materialización del riesgo y el carácter patrimonial del mismo, asumiendo o no las consecuencias que ello genere, en todo o en parte, conforme al desarrollo jurisprudencial del Derecho de Daños.

En virtud de lo anterior, es menester señalar que en la Póliza No. 00130530054871515126 se encuentra la cláusula del punto 3 “Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos” condición que ampara la pérdida económica únicamente cuando se hubiere retirado el dinero con la tarjeta protegida a través de los cajeros electrónicos, lo que en este caso no ocurrió, pues dicha sustracción del dinero a la que se hace referencia en la demanda se hizo por medio de la Oficina 0530 Magangué, es decir, no se hizo en un cajero automático con la tarjeta protegida, sino que se hizo de manera personal en ventanilla, como se observa en uno de los certificados aportados por el Demandante a este proceso.

Una vez se revisa en la carátula de la póliza el amparo el cual pretende afectar la parte demandante, es claro que no se evidencia que cubra la sustracción de dineros retirados por medios diferentes al cajero automático de BBVA, por ello no podrá este juzgador condenar a mi prohijada a pagar suma alguna a favor de la demandante. Para los anteriores efectos, es importante tener en consideración la literalidad del amparo, el cual indica lo siguiente:

C. SUSTRACCIÓN DE DINEROS RETIRADOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO AL TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA LE SEA SUSTRÁIDO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVÉS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE BBVA, CON LA MISMA, SIEMPRE Y CUANDO:

- LA SUSTRACCIÓN SE DE DENTRO DE LAS TRES (3) HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL RETIRO DEL DINERO.
- LA SUSTRACCIÓN SEA COMETIDA CUANDO LOS TERCEROS LO RETIENEN BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO A ÉL O A UN TERCERO, EN ESTADO DE INDEFENSIÓN, O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TOXICAS O ALUCINÓGENOS.
- NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO ENTRE LA FECHA DE DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE Y LA FECHA DEL ILÍCITO.

Documento: Condiciones generales No. 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00 bajo las cuales se rige la póliza No.00130530054871515126

Transcripción esencial: “LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA, LE SEA SUSTRÁIDO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVE DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS DEL BBVA”

Por otra parte, es claro de la lectura de la carátula de la póliza que únicamente se ampara la sustracción de dinero que se hubiere retirado desde cajeros automáticos de BBVA, a saber:

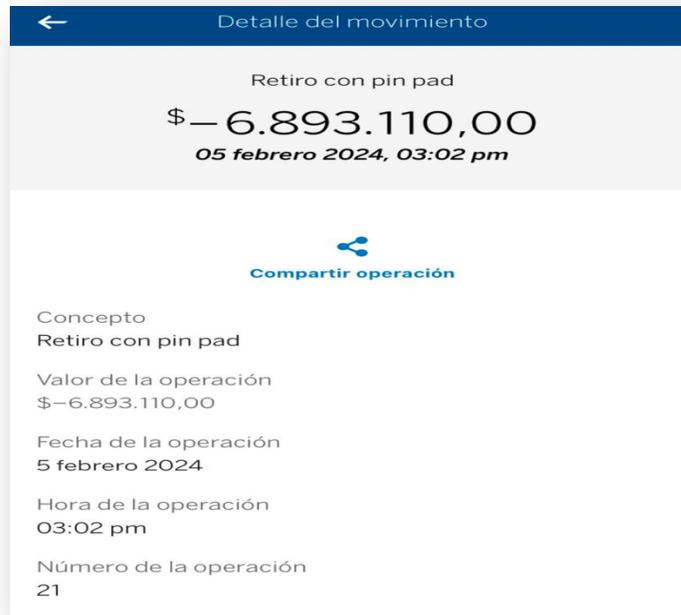
HURTO TARJETAS V3 LIS NO. 00130530054871515126

Emisión Original	
Lugar y Fecha de expedición: Magangue 30/10/2023	Sucursal Bancaria: MAGANGUE
Tomador: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ	C.C. o NIT: 1052970161
Asegurado: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ	C.C. o NIT: 1052970161
Dirección Comercial: ACRA 016 N 016 002 E MONTECARLOS	Teléfono: 3016258967
Beneficiario: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ	C.C. o NIT: 1052970161
Telefono: 3016258967	
VIGENCIA DESDE: 30/10/2023 24:00:00 HORAS	VIGENCIA HASTA: 30/10/2024 24:00:00 HORAS
No. de Dias: 366	
Datos del Producto	
Sección de Coberturas	Plan Seleccionado
Sección 1: Compra Protegida	\$6.000.000
Sección 2: Uso Indebido de Tarjeta Protegida	\$6.000.000
Sección 2: Uso Forzado de Tarjeta Protegida	\$6.000.000
Sección 2: Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos	\$6.000.000
Sección 2: Amparo por Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajero Electrónicos	\$6.000.000
Sección 2: Fraude por Internet	\$6.000.000
Prima Anual: \$397,038	IVA: \$75,442
Periodo de facturación: MENSUAL	Total Prima Anual: \$472,480
	Valor Prima Periodo: \$39,374
Nombre Gestor: AYDA LUZ ALDANA CASTANEDA	Código: C340496
	Forma de Pago: CUENTA AHORROS

Es decir, que la responsabilidad de la aseguradora se limita a lo determinado en la póliza de seguro, motivo por el cual, si allí no está expresamente amparado, no podrá ampliarse el límite de coberturas previamente delimitado por las partes. Puesto que ello implicaría crear obligaciones no pactadas, resquebrajándose así el principio de obligatoriedad de los contratos. Como se observa, en ninguna de las coberturas de la póliza ni en la definición del amparo estipulada en el condicionado general se amparó la sustracción del dinero que hubiere sido retirado por ventanilla,

sino que únicamente se ampara aquel que haya sido retirado a través de cajero automático.

Para el presente caso la póliza no puede ser afectada toda vez que como lo manifiesta la señora Zury Saray Contreras el día 05 de febrero de 2024 se acercó a la oficina de BBVA y retiró la suma de \$6.893.110, lo cual también se evidencia en el comprobante allegado junto con la demanda en donde se indica que fue retiro con pin pad:



Ahora bien, según el relato de la señora Zury Saray Contreras, una vez se retiró de la oficina de BBVA y dirigirse a su hogar en su motocicleta, es abordada por dos hombres en una motorizada y la golpean a fin de sustraerle el dinero que había retirado en el Banco BBVA, a saber:

- 2- El día 05 de febrero de 2024, me acerqué a la oficina del banco BBVA del municipio de Magangué Bolívar y siendo las 3 y 02 PM retire la suma de \$ 6.893.110 de pesos, de mi cuenta de ahorro No 0530000954, tal y como se evidencia en el recibo del retiro No AUTOR 130380 FECHA 05 de febrero de 2024, luego de recibir el dinero salgo del banco y **cojo mi motocicleta para dirigirme hasta mi casa en el barrio Montecatini de este municipio, pero cuando voy por la calle detrás del hospital a la altura de la CALLE 16E con carrera 14 del barrio San José, como a las 3 y 20 PM, soy abordada por dos hombres que se movilizaban en una motocicleta BOXER de color negro, quienes me obligan a detenerme apuntándome con un arma de fuego, cuando me detengo me colocan el revolver en la cabeza y me golpean y me dicen que le entregue la plata que retire, halándome el bolso en el cual llevaba el dinero, es decir la suma de \$ 6.893.110 de pesos, que había retirado hacía pocos minutos del banco BBVA; Después que me quitaron el dinero, estas personas se van hacia la vía que conduce el jarrillon de Belisario**
- 3- El día 05 de febrero de 2024, mediante vía telefónica al teléfono 6013077121, realicé el reporte del siniestro a la empresa BBVA SEGUROS, generándose el radicado

Como se evidencia, a la señora Zury Saray Contreras retiró el monto de \$6.000.000 en el Banco BBVA y no propiamente en un cajero automático y por ello no es factible que mi representada pueda afectar la póliza objeto de litigio, pues la misma únicamente ampara la sustracción de dineros que hubieren sido retirados mediante cajero automático, lo cual no ocurrió en el presente caso.

En conclusión, el artículo 1056 del Código de Comercio preceptúa que la aseguradora podrá a su arbitrio asumir los riesgos al que está expuesto el interés asegurable, por lo que la responsabilidad de la aseguradora se limita a lo determinado en la póliza de seguro, motivo por el cual, si allí no está expresamente amparado, no podrá ampliarse el límite de coberturas previamente delimitado por las partes, en ese sentido es claro que al no haberse pactado que la póliza cubriría la sustracción de dineros que fueren retirados directamente desde las ventanillas de oficinas de la entidad bancaria, no podrá condenarse a mi prohijada al reconocimiento de suma alguna, toda vez que se encuentra patente la falta de cobertura material para el caso de marras.

2. INEXISTENCIA DE OBLIGACIÓN INDEMNIZATORIA TODA VEZ QUE NO SE HA REALIZADO EL RIESGO ASEGURADO – APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 1072 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

No existe obligación indemnizatoria a cargo de mi prohijada Allianz Seguros S.A., respecto de la Póliza No. 00130530054871515126. Por cuanto no se ha realizado el riesgo asegurado y amparado en la póliza, esto es, la sustracción de dineros retirados de cajeros automáticos, ocurridos durante la vigencia de la póliza. Pues como se expuso en la excepción anterior, no se ampara la sustracción de dineros retirados de ventanilla bancaria. Lo anterior en concordancia con las condiciones generales y particulares de la póliza en cuestión, que menciona como amparo principal:

Emisión Original			
Lugar y Fecha de expedición: Magangue 30/10/2023		Sucursal Bancaria: MAGANGUE	
Tomador: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ		C.C. o NIT: 1052970161	
Asegurado: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ		C.C. o NIT: 1052970161	
Dirección Comercial: ACRA 016 N 016 002 E MONTECARLOS		Teléfono: 3016258967	
Beneficiario: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ		Telefono: 3016258967	C.C. o NIT: 1052970161
VIGENCIA DESDE: 30/10/2023 24:00:00 HORAS	VIGENCIA HASTA: 30/10/2024 24:00:00 HORAS	No. de Dias: 366	
Datos del Producto			
Sección de Coberturas		Plan Seleccionado	
Sección 1: Compra Protegida		\$6.000.000	
Sección 2: Uso Indebido de Tarjeta Protegida		\$6.000.000	
Sección 2: Uso Forzado de Tarjeta Protegida		\$6.000.000	
Sección 2: Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos		\$6.000.000	
Sección 2: Amparo por Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajero Electrónicos		\$6.000.000	
Sección 2: Fraude por Internet		\$6.000.000	
Prima Anual: \$397,039	IVA: \$75,442	Total Prima Anual: \$472,480	
Periodo de facturación: MENSUAL		Valor Prima Periodo: \$39,374	
Nombre Gestor: AYDA LUZ ALDANA CASTANEDA		Código: C340496	Forma de Pago: CUENTA AHORROS

Ahora bien, el artículo 1072 del Código de Comercio define como siniestro:

“ARTÍCULO 1072. DEFINICIÓN DE SINIESTRO. Se denomina siniestro la realización del riesgo asegurado.” (Subrayado fuera del texto original)

Así las cosas, no ha nacido a la vida jurídica la obligación condicional en cabeza de mi mandante, por cuanto no hubo compra protegida, uso indebido o uso forzado de la tarjeta, sustracción de dinero en cajeros automáticos, pérdidas por manipulación de cajero electrónico o fraude por internet, como se ha desarrollado a lo largo del presente escrito, la señora Zury Saray realizó una

transacción por medio de ventanilla bancaria. En consecuencia, no existe realización de riesgo asegurado en el presente asunto, toda vez que no se configuró ninguno de los amparos anteriormente señalados. Por todo lo anterior, no estando demostrada la realización de alguno de los amparos dispuestos en la póliza no podrá bajo ninguna circunstancia afectarse la póliza en cuestión y surgir obligación alguna a cargo de mi prohijada. Dicho de otra manera, toda vez que no se realizó el riesgo asegurado, en tanto no existe una responsabilidad civil extracontractual atribuible al asegurado, no se cumplió con la condición suspensiva necesaria para que surgiera la obligación indemnizatoria en cabeza de BBVA SEGUROS S.A., como elemento esencial para la afectación del contrato de seguro.

En conclusión, durante la vigencia de la póliza, se han adaptado a las condiciones del contrato, cumplió a cabalidad con sus obligaciones contractuales y normativas, tal como se ha expuesto al o largo de la presente contestación de la demanda. Así las cosas, y debido a que no existe responsabilidad en cabeza mi representada, no ha surgido la obligación condicional del asegurador, en la medida que no se ha realizado el riesgo asegurado. Por todo lo anterior, no demostrada la realización de alguno de los riesgos expresamente establecidos en la carátula de la póliza, no podrá en ninguna circunstancia afectarse la Póliza No. 00130530054871515126 y surgir obligación alguna a cargo de mi prohijada.

3. EL CONTRATO ES LEY PARA LAS PARTES

En primera medida es necesario indicar que el contrato de seguro instrumentado en la Póliza Hurto Tarjetas V3 Lis No. 00130530054871515126 es válido y constituye una verdadera ley para las partes. Lo anterior, como quiera que la señora Contreras tomó la referida póliza y tenía pleno conocimiento sobre las condiciones del producto que se le estaba ofertando, las coberturas, valor asegurado, entre otros, por lo que, mi representada cumplió con su obligación de asumir los riesgos derivados de la póliza.

En tal sentido, es menester señalar que la señora Contreras asintió en la celebración del contrato de seguro y por ello, que es necesario traer a colación el artículo 1602 del Código Civil que establece:

“LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”.

Teniendo en cuenta lo manifestado previamente, es posible señalar que estamos dentro de los términos del pacta sunt servanda entiéndase bajo el precepto que los contratos están para cumplirse, principio de gran importancia en el Derecho Civil. Lo anterior, significa que los pactos deben ser siempre cumplidos en sus propios términos. En tal sentido, se pronunció el Consejo de

Estado, Sección III., Subsección B, magistrado ponente Dr. Danilo Rojas Betancourth, radicación interna 29852, mediante sentencia del 02 de mayo de 2015, así:

“El principio “lex contractus, pacta sunt servanda”. Artículo 1602 del Código Civil. los contratos válidamente celebrados son ley para las partes y sólo pueden ser invalidados por consentimiento mutuo de quienes los celebran o por causas legales. En concordancia con la norma anterior, el artículo 1603 de la misma obra, prescribe que los contratos deben ser ejecutados de buena fe y, por consiguiente, obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación o que por ley le pertenecen a ella sin cláusula especial”¹

De modo que, por ser el contrato una fuente de las obligaciones, las partes inmersas en tal negocio jurídico deben dar fielmente cumplimiento a lo estipulado en dichos acuerdos, pues en estos se evidencia un concierto de voluntades que enmarcan una unidad y que deben apreciarse en forma coordinada y armónica, lo que conlleva a que una vez concertadas estas intenciones, únicamente podrían modificarse por mandato expreso de la ley o acuerdo mutuo por las partes contractuales, lo cual no ocurre en el caso en concreto.

En los hechos que dan lugar a la presente acción es factible manifestar que la señora Zury Saray Contreras contrató un seguro con BBVA Seguros en el cual se expresa claramente como cobertura *“Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos”*, lo cual se refleja en la póliza que incluso la parte activa de la litis aportó junto con su escrito de demanda:

Emisión Original			
Lugar y Fecha de expedición: Magangue 30/10/2023	Sucursal Bancaria: MAGANGUE		
Tomador: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ	C.C. o NIT: 1052970161		
Asegurado: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ	C.C. o NIT: 1052970161		
Dirección Comercial: ACRA 016 N 016 002 E MONTECARLOS	Teléfono: 3016258967		
Beneficiario: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ	Telefono: 3016258967	C.C. o NIT: 1052970161	
VIGENCIA DESDE: 30/10/2023 24:00:00 HORAS	VIGENCIA HASTA: 30/10/2024 24:00:00 HORAS	No. de Dias: 366	
Datos del Producto			
Sección de Coberturas		Plan Seleccionado	
Sección 1: Compra Protegida		\$6.000.000	
Sección 2: Uso Indevido de Tarjeta Protegida		\$6.000.000	
Sección 2: Uso Forzado de Tarjeta Protegida		\$6.000.000	
Sección 2: Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos		\$6.000.000	
Sección 2: Amparo por Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajero Electrónicos		\$6.000.000	
Sección 2 : Fraude por Internet		\$6.000.000	
Prima Anual: \$397.038	IVA: \$75.442	Total Prima Anual: \$472.480	
Periodo de facturación: MENSUAL		Valor Prima Periodo :\$39.374	
Nombre Gestor: AYDA LUZ ALDANA CASTANEDA	Código: C340496	Forma de Pago: CUENTA AHORROS	

Por lo que es totalmente contradictorio, que la demandante ahora pretende que le sea cubierta la sustracción de dineros cuando estos han sido retirados desde la oficina de la entidad bancaria, por lo que es claro que las partes concertaron que únicamente se cubriría la sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos, lo cual no acaece en el caso de marras, en consecuencia, es

¹ Consejo de Estado, Sección III., Subsección B, magistrado ponente Dr. Danilo Rojas Betancourth, radicación interna 29852, sentencia del 02 de mayo de 2015

improcedente que condene a mi prohijada.

En conclusión, es claro que no existe obligación de pago alguna en cabeza de la Compañía, por cuanto el dinero que le fue hurtado a la señora Zury Saray Contreras fue retirado directamente desde ventanilla en las oficinas de la entidad financiera, lo cual no cubre la póliza Hurto Tarjetas V3 Lis No. 00130530054871515126, en consecuencia al celebrarse el contrato en debida forma y contener expresamente lo mencionado, no es posible pretender una consideración distinta, pues se desacata lo manifestado por la compañía y el asegurado, lo cual es ley para las partes.

En ese orden de ideas, solicito de forma respetuosa se declare probada esta excepción.

4. NADIE PUEDE IR EN CONTRA DE SUS ACTOS – TEORÍA DE LOS ACTOS PROPIOS

Es inviable reconocer suma a la demandante toda vez que, su conducta es contraria a la teoría de los actos propios, puesto que, la señora Zury Saray Contreras aceptó haber estado de acuerdo con los amparos de la póliza, específicamente “*Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos*” en tanto se encuentra expresamente consignado en la carátula de la póliza, luego, es discordante que ahora adopte una postura distinta y de forma intempestiva pretenda que se ampare la sustracción de dineros retirados en ventanilla, lo cual es discordante con lo pactado.

Jurisprudencialmente y doctrinalmente se ha puesto de presente en el marco de las relaciones civiles lo concerniente a la regla “venire contra factum proprium nulla conceditur”, la cual indica que, es inadmisibles que una parte contractual asuma una actitud que sea opuesta a una conducta ejecutada con anterioridad, por ello es imperante traer a este escrito lo manifestado sobre el particular por la Corte Suprema de Justicia:

“(…) La teoría de los actos propios, que se concreta en la fórmula ‘venire contra factum proprium non valet’ (…)

(…) El objetivo de esta figura es evitar que mediante un cambio intempestivo e injustificado de actitud se genere un perjuicio a quien asumió una posición de confianza legítima por la conducta anterior de su contraparte. (…)²”

En otro pronunciamiento la Corte Suprema de Justicia fue todavía más contundente al decir lo siguiente:

(…) Con apoyo en los principios de la buena fe, que en Colombia es hoy en día de rango constitucional (art. 83, C.P.), y de la confianza legítima, la doctrina y la

² Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Civil, sentencia del diecisiete (17) de agosto de dos mil dieciséis (2016), Magistrado Ponente ARIEL SALAZAR RAMÍREZ, Radicación nº 11001-31-03-007-2007-00606-01

jurisprudencia tanto foráneas como patria, han desarrollado la “teoría de los actos propios”, conforme la cual, en líneas generales, no es dable a nadie contradecir, sin justificación atendible, sus propias actuaciones anteriores, cuando ese cambio de conducta afecta las expectativas válidamente adquiridas por otro u otros con base el comportamiento pretérito del que lo realiza.³ (...) (Subrayado y negrilla fuera del texto original)

Ahora bien, la teoría de los actos propios ha tenido un desarrollo en principio doctrinal, en el cual se resalta la exposición que del tema realiza la Doctora Mariana Bernal Fandiño, que en uno de sus escritos sobre el particular dijo lo siguiente:

(...) La doctrina de los actos propios es tal vez la figura que más se ha relacionado en el ordenamiento jurídico colombiano con la regla del venire contra factum proprium non valet. Enneccerus explica que según esta regla: “A nadie le es lícito hacer valer un derecho en contradicción con su anterior conducta, cuando esta conducta, interpretada objetivamente según la ley, según las buenas costumbres o la buena fe, justifica la conclusión de que no se hará valer el derecho, o cuando el ejercicio posterior choque contra la ley, las buenas costumbres o la buena fe”⁴ (...)

Asimismo, es importante citar otro pronunciamiento de un órgano máximo sobre la regla en mención, pues se han establecido requisitos para que en efecto opere tal teoría, a saber:

“a. Una conducta jurídicamente anterior, relevante y eficaz”. En otras palabras, la conducta anterior debe ser vinculante, suscitar la confianza del receptor y estar exenta de vicios y errores.

b. Que el ejercicio de una facultad o derecho subjetivo por la misma persona cree una situación litigiosa, debido a la contradicción entre ambas conductas.

c. La identidad de las personas que se vinculan en ambas conductas. El emisor y receptor de la primera conducta y de la conducta contradictoria deben ser los mismos.

En consecuencia, si concurren estos tres elementos, la conducta de quien contraviene sus propios actos no es acorde a derecho.⁵”

Como se observa, ha sido pacífica la jurisprudencia del máximo órgano de la jurisdicción civil y constitucional en establecer que no es posible que los contratantes contradigan su voluntad declarada con el paso del tiempo, para de esta forma perjudicar a su contraparte. Tal situación

³ Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Civil, sentencia del veintinueve (29) de agosto de dos mil catorce (2014) Magistrado Ponente ÁLVARO FERNANDO GARCÍA RESTREPO, Radicación n° 05266-31-03-001-2002-00067-01

⁴ Bernal M (2010). LA DOCTRINA DE LOS ACTOS PROPIOS Y LA INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO. Vniversitas. Bogotá (Colombia) N° 120: 253-270. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n120/n120a11.pdf>

⁵ Sentencia T-295/99 del 4 de mayo de 1990 de la Corte Constitucional Mp. Alejandro Martínez Caballero

como claramente lo ha establecido la Corte Suprema de Justicia no es aceptable y por lo tanto las partes no pueden ir en contra de sus propios actos para dejar sin efectos un negocio jurídico.

Ahora bien, aterrizando la teoría al caso concreto, se encuentra probado que la señora Zury Saray Contreras contrató un seguro con BBVA Seguros, por lo que desde este momento debe indicarse que fue voluntad de la contratante la adquisición de la póliza en donde se expresa claramente como cobertura la “*Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos*”, lo cual se refleja en la póliza que incluso la parte activa de la litis aportó junto con su escrito de demanda:

Emisión Original			
Lugar y Fecha de expedición: Magangue 30/10/2023		Sucursal Bancaria: MAGANGUE	
Tomador: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ		C.C. o NIT: 1052970161	
Asegurado: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ		C.C. o NIT: 1052970161	
Dirección Comercial: ACRA 016 N 016 002 E MONTECARLOS		Teléfono: 3016258967	
Beneficiario: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ		C.C. o NIT: 1052970161	
VIGENCIA DESDE: 30/10/2023 24:00:00 HORAS		VIGENCIA HASTA: 30/10/2024 24:00:00 HORAS	
No. de Dias: 366			
Datos del Producto			
Sección de Coberturas		Plan Seleccionado	
Sección 1: Compra Protegida		\$6.000.000	
Sección 2: Uso Indebido de Tarjeta Protegida		\$6.000.000	
Sección 2: Uso Forzado de Tarjeta Protegida		\$6.000.000	
Sección 2: Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos		\$6.000.000	
Sección 2: Amparo por Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajero Electrónicos		\$6.000.000	
Sección 2 : Fraude por Internet		\$6.000.000	
Prima Anual: \$397,038	IVA: \$75,442	Total Prima Anual: \$472,480	
Periodo de facturación: MENSUAL		Valor Prima Periodo \$39,374	
Nombre Gestor: AYDA LUZ ALDANA CASTANEDA		Código: C340496	Forma de Pago: CUENTA AHORROS

Por todo lo anterior, queda plenamente establecido que la voluntad de la asegurada al momento de celebrar el contrato de seguros fue cubrir únicamente la sustracción de dineros que fueren retirados en cajeros automáticos. Por lo tanto, no es aceptable que en la actualidad la señora Zury Saray Contreras pretenda ir en contra de sus actos para solicitar el reintegro de dineros retirados desde ventanilla, lo cual no fue amparado, lo que denota una postura distinta y adoptada de forma intempestiva, lo cual rompe con el principio “venire contra factum proprium nulla conceditur”.

5. INEXISTENCIA DE OBLIGACIÓN INDEMNIZATORIA, POR CUANTO NO SE HA REALIZADO EL RIESGO ASEGURADO EN LA PÓLIZA HURTO TARJETAS V3 LIS NO. 00130530054871515126

Sin perjuicio de que la Póliza No. 00130530054871515126 no presta cobertura material. Es improcedente condenar a BBVA Seguros Colombia SA debido a que no ha nacido la obligación condicional a cargo de mi representada, pues, para el presente caso no se ha realizado el riesgo asegurado. Lo anterior, en tanto la demandante no ha acreditado que el dinero que le fue sustraído se retiró en cajero automático, pues es únicamente bajo este supuesto que opera la cobertura que se pretende afectar.

Es claro que, no se ha realizado el riesgo en concordancia con las condiciones generales y particulares de la póliza en cuestión, que menciona como amparo principal:

“La Compañía indemnizará los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales, incluyendo el lucro cesante y daño moral, siempre y cuando se encuentren debidamente acreditados, que cause el asegurado o el conductor autorizado con motivo de la Responsabilidad Civil Extracontractual en que incurra de acuerdo con la ley, proveniente de un accidente de tránsito ocasionado por el vehículo descrito en esta póliza.”

Ahora bien, el artículo 1072 del Código de Comercio define como siniestro:

*“ARTÍCULO 1072. DEFINICIÓN DE SINIESTRO. **Se denomina siniestro la realización del riesgo asegurado.**” (Subrayado fuera del texto original)*

Lo anterior quiere decir que, es imperante que se realice el riesgo para que acaezca el siniestro y así surja la obligación condicional que se encontraría a cargo de la Compañía Aseguradora. No obstante, para el presente caso no puede confirmarse la existencia un hurto de una suma que fue retirada a través de cajeros automáticos, pues como lo ha explicado la demandante en su relato, el monto fue retirado por medio de la oficina de la entidad bancaria. En este orden de ideas, al tenor del Art. 1072 del C. Co., mi representada no está llamada a responder por los hechos de este litigio.

Ahora bien, es fundamental que el Honorable Despacho tome en consideración que en el ámbito de libertad contractual que les asiste a las partes en el contrato de seguro, la Compañía Aseguradora en virtud de la facultad que se consagra en el Art. 1056 del C. Co., puede asumir a su arbitrio todos o algunos de los riesgos a que están expuestos el interés asegurado. Es de esta forma como se explica que al suscribir el contrato asegurativo respectivo, la aseguradora decide otorgar determinados amparos supeditados al cumplimiento de ciertas condiciones generales y particulares estipuladas en el mismo. De tal manera que su obligación condicional solo será exigible si se cumplen con los presupuestos que hayan sido pactados por las partes. En otras palabras, las compañías aseguradoras tienen la libertad de escoger cuáles son los riesgos que le son transferidos y en este sentido, solo se ven obligadas al pago de la indemnización en el evento que sean estos riesgos los que acontezcan durante el desarrollo de la relación contractual. La Corte Suprema de Justicia ha sido enfática al resaltar que las compañías aseguradoras pueden, a su arbitrio, asumir los riesgos que consideren pertinentes:

*“(…) como requisito ineludible para la plena eficacia de cualquier póliza de seguros, la individualización de los riesgos que el asegurador toma sobre sí (CLVIII, pág. 176), y ha extraído, con soporte en el Art. 1056 del C. Co., la vigencia en nuestro ordenamiento “de un principio común aplicable a toda clase de seguros de daños y de personas, en virtud del cual **se otorga al asegurador la facultad de asumir, a su arbitrio pero teniendo en cuenta las restricciones legales, todos o algunos de los riesgos a que están expuestos el interés o la cosa**”*

asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado.

Sin perder de vista la prevalencia del principio de libertad contractual que impera en la materia, no absoluto, según se anunció en líneas pretéritas, se tiene, de conformidad con las consideraciones precedentes, que es en el contenido de la póliza y sus anexos donde el intérprete debe auscultar, inicialmente, en orden a identificar los riesgos cubiertos con el respectivo contrato asegurativo. Lo anterior por cuanto, de suyo, la póliza ha de contener una descripción de los riesgos materia de amparo (n. 9, art. 1047, C. de Co.), en la que, como reflejo de la voluntad de los contratantes, la determinación de los eventos amparados puede darse, ya porque de estos hayan sido individualizados en razón de la mención específica que de ellos se haga (sistema de los riesgos nombrados) (...).⁶
(Subrayado y negrilla fuera del texto original).

De conformidad con la facultad otorgada por el Art. 1056 del C. Co., las entidades aseguradoras pueden asumir a su arbitrio con la salvedad que dispone la ley, los riesgos que le sean puestos a su consideración, pudiendo establecer las condiciones bajo las cuales asumen los mismos. Así las cosas, se evidencia que la cobertura principal de la Póliza No. 00130530054871515126 es cubrir el hurto de los dineros que hayan sido sustraídos a la titular de la tarjeta, siempre y cuando este haya sido retirado a través de cajero automático.

Por lo dicho anteriormente, es más que claro que no se puede hacer efectivo el amparo bajo lo expuesto por la demandante, toda vez que el retiro del dinero que fue sustraído se realizó en las oficinas de la entidad bancaria y no en un cajero automático, lo cual también fue puesto de presente en la comunicación remitida por BBVA Seguros Colombia SA el día 21 de febrero de 2024, a saber:

⁶ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia del 17 de septiembre de 2017. M.P. Ariel Salazar Ramírez.

REF. Póliza HURTO TARJETAS V3 LIS NO. 00130530054871515126
Siniestro: 100002166

Respetado Señora,

En atención a su solicitud de radicada en nuestra compañía, relacionada con el hurto cometido por terceros el día 05 de febrero de 2024, nos permitimos manifestar que BBVA SEGUROS S.A. objeta formalmente su reclamación por las siguientes consideraciones:

“CONDICIONES

(...) “Sección 2:

- **Sustracción de dinero retirado en cajeros automáticos**

“LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA, LE SEA SUSTRADO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVE DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS DEL BBVA.”

Teniendo en cuenta que, de acuerdo con la información suministrada, la sustracción del dinero el día 05 de febrero de 2024a las 03:20 PM, la situación por usted reclamada no se ampara en la póliza de Hurto Tarjetas, debido a que los retiros por ventanilla no se encuentran cubiertos dentro de la póliza.

Documento: Objeción emitida por BBVA Seguros Colombia SA el día 21 de febrero de 2024.

Transcripción esencial: “(...) “Sección 2: - *Sustracción de dinero retirado en cajeros automáticos*

*“LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA, **LE SEA SUSTRADO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVE DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS DEL BBVA.**”*

De los fragmentos previamente citados, es claro que, la parte demandante no ha acreditado que el siniestro efectivamente ocurrió conforme a las condiciones generales y particulares la póliza, esto es, la sustracción de dineros retirados por medio de cajeros automáticos.

En conclusión, dado que no se acreditado la ocurrencia del siniestro, no ha surgido la obligación condicional en cabeza de mi procurada. En otras palabras, la Demandante no probó mediante ninguna prueba idónea conforme a lo pactado, que el dinero que le hurtaron fuere retirado en cajeros automáticos. Así las cosas, es claro que, el Despacho no tiene una alternativa distinta que negar la totalidad de las pretensiones de la demanda, en virtud de que no se ha acreditado la ocurrencia del siniestro conforme a las normas del estatuto comercial.

6. CARÁCTER MERAMENTE INDEMNIZATORIO DEL CONTRATO DE SEGURO.

Se propone esta excepción, debido a que si se reconoce una indemnización cuando los supuestos perjuicios no están demostrados ni cuantificados, se estará enriqueciendo a la parte actora, esto es, vulnerando el carácter indemnizatorio de la póliza. Lo anterior, por cuanto es inviable reconocer

emolumento alguno frente al daño material pretendido, toda vez que la demanda no se encuentra acompañada de prueba alguna que demuestre que la suma que retiró del cajero automático haya sido sustraída.

En este punto, es preciso resaltar que un principio que rige el contrato de seguro de daños, es el carácter indemnizatorio del mismo, esto es, que el contrato de seguro tiene como interés asegurable la protección de los bienes o el patrimonio de una persona que pueda afectarse directa o indirectamente por la realización del riesgo. De modo que la indemnización que por la ocurrencia de dicho siniestro corresponda, nunca podrá ser superior al valor asegurado. En tal sentido, el artículo 1088 del Código de Comercio estableció lo siguiente

“ARTÍCULO 1088. <CARÁCTER INDEMNIZATORIO DEL SEGURO>. Respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento. La indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero éste deberá ser objeto de un acuerdo expreso.

(...)”

El referido principio rige el contrato de seguro de daños, pues su objeto es el carácter indemnizatorio del mismo, esto es, que el contrato de seguro tiene como interés asegurable la protección de los bienes o el patrimonio de una persona que pueda afectarse directa o indirectamente por la realización del riesgo, de modo que la indemnización que por la ocurrencia de dicho siniestro corresponda, nunca podrá ser superior al valor asegurado. Al respecto, la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, respecto al carácter indemnizatorio del Contrato de Seguro, en sentencia del 22 de julio de 1999, expediente 5065, dispuso:

“Este contrato no puede ser fuente de ganancias y menos de riqueza, sino que se caracteriza por ser indemnizatorio. La obligación que es de la esencia del contrato de seguro y que surge para el asegurador cumplida la condición, corresponde a una prestación que generalmente tiene un alcance variable, pues depende de la clase de seguro de la medida del daño efectivamente sufrido y del monto pactado como limitante para la tolerancia de la garantía contratada, y que el asegurador debe efectuar una vez colocada aquella obligación en situación de resolución o pago inmediato.”⁷

Se puede concluir entonces que el Contrato de Seguro, tiene un carácter meramente indemnizatorio, y por tal motivo, tiene como finalidad llevar a la víctima al estado anterior, más

⁷ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, respecto al carácter indemnizatorio del Contrato de Seguro, en sentencia del 22 de julio de 1999, expediente 5065

no enriquecerla. Es por ello, que aterrizando al caso en cuestión no es de recibo indemnizar el daño tal y como fue pretendido por la parte Demandante, más aún, teniendo en cuenta las tasaciones exorbitantes de sus perjuicios no probados. En tal sentido, el artículo 1088 del Código de Comercio estableció lo siguiente:

“Respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento. La indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero este deberá ser objeto de un acuerdo expreso” (Subrayado y negrilla fuera de texto).

Así las cosas, el carácter de los seguros de daños, y en general de cualquier seguro, es meramente indemnizatorio, esto es, que no puede obtener ganancia alguna el beneficiario con el pago de la indemnización, es decir no puede nunca pensarse el contrato de seguro como fuente de enriquecimiento. Conforme a ello, en caso de pagarse suma alguna que no esté debidamente acreditada por la parte accionante, se estaría contraviniendo el citado principio de mera indemnización del contrato de seguro. En efecto, se estaría supliendo la carga probatoria de la parte actora frente a los presupuestos de una responsabilidad patrimonial del Asegurado y eventualmente enriqueciendo a los accionantes.

No puede perderse de vista que el contrato de seguro no puede ser fuente de enriquecimiento y que el mismo atiene a un carácter meramente indemnizatorio. Así las cosas, de efectuar el pago que la demandante pretende se estaría vulnerando dicho principio, pues es claro que el objeto del contrato de seguro adquirido por la señora Zuury Saray Contreras era únicamente amparar la sustracción de dineros que fueren retirados en cajero automático. Sin embargo, en el presente caso no ocurrió ello y por ende no podrá realizarse el pago que se pretende a modo de indemnización, pues lo mismo lo sucedido a la señora Zuray Contreras se encontraba por fuera de cobertura y en ese sentido proceder con un pago sería ir en contra de la naturaleza del contrato, que es proteger el patrimonio del asegurado siempre y cuando se cumplan las condiciones pactadas en la póliza.

Por todo lo anterior y teniendo en cuenta que dentro del plenario se solicita la afectación de un riesgo no contemplado en la póliza, en claro que su eventual reconocimiento vulneraría el principio indemnizatorio. Lo anterior, por cuanto es inviable reconocer emolumento alguno referente a un evento que no está amparado en ella, entendiéndose que en dicha póliza se amparó la pérdida económica por sustracción de dinero retirado en cajeros automáticos de BBVA con la tarjeta protegida. En consecuencia, reconocer los perjuicios tal y como fueron solicitados, transgrediría el carácter meramente indemnizatorio que reviste a los contratos de seguro. Por las razones expuestas, solicito respetuosamente declarar probada esta excepción.

7. EN CUALQUIER CASO, DE NINGUNA FORMA SE PODRÁ EXCEDER EL LÍMITE DEL

**VALOR ASEGURADO EN LA PÓLIZA HURTO TARJETAS V3 LIS NO.
00130530054871515126**

En el remoto e improbable evento en que el Despacho considere que en efecto se realizó el riesgo y por ende la póliza preste cobertura y como consecuencia de ello deba proceder con el pago. Exclusivamente bajo esta hipótesis, esta Delegatura deberá tener en cuenta entonces que no se podrá condenar a mi poderdante al pago de una suma mayor a la asegurada, incluso si se lograra demostrar que los presuntos daños reclamados son superiores. Por supuesto, sin que esta consideración constituya aceptación de responsabilidad alguna a cargo de mi representada.

En este orden de ideas, mi procurada no estará llamada a pagar cifra que exceda el valor asegurado previamente pactado por las partes, en tanto que la responsabilidad de mi mandante va hasta la concurrencia de la suma asegurada. De esta forma y de conformidad con el artículo 1079 del Código de Comercio, debe tenerse en cuenta la limitación de responsabilidad hasta la concurrencia de la suma asegurada:

“ARTÍCULO 1079. RESPONSABILIDAD HASTA LA CONCURRENCIA DE LA SUMA ASEGURADA. El asegurador no estará obligado a responder si no hasta concurrencia de la suma asegurada, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 1074”

La norma antes expuesta, es completamente clara al explicar que la responsabilidad del asegurador va hasta la concurrencia de la suma asegurada. De este modo, la Corte Suprema de Justicia, ha interpretado el precitado artículo en los mismos términos al explicar:

“Al respecto es necesario destacar que, como lo ha puntualizado esta Corporación, el valor de la prestación a cargo de la aseguradora, en lo que tiene que ver con los seguros contra daños, se encuentra delimitado, tanto por el valor asegurado, como por las previsiones contenidas en el artículo 1089 del Código de Comercio, conforme al cual, dentro de los límites indicados en el artículo 1079 la indemnización no excederá, en ningún caso, del valor real del interés asegurado en el momento del siniestro, ni del monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado o el beneficiario, regla que, además de sus significativas consecuencias jurídicas, envuelve un notable principio moral: evitar que el asegurado tenga interés en la realización del siniestro, derivado del afán de enriquecerse indebidamente, a costa de la aseguradora, por causa de su realización”⁸ (Subrayado y negrilla fuera de texto original)

⁸ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia del 14 de diciembre de 2001. Mp. Jorge Antonio Castillo Rúgeles. EXP 5952.

Por ende, no se podrá de ninguna manera obtener una indemnización superior en cuantía al límite de la suma asegurada por parte de mi mandante y en la proporción de dicha pérdida que le corresponda debido a la porción de riesgo asumido. Que en este caso resulta ser la siguiente, para los amparos que a continuación se relacionan en virtud de la póliza objeto de litigio:

Emisión Original	
Lugar y Fecha de expedición: Magangué 30/10/2023	Sucursal Bancaria: MAGANGUE
Tomador: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ	C.C. o NIT: 1052970161
Asegurado: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ	C.C. o NIT: 1052970161
Dirección Comercial: ACRA 016 N 016 002 E MONTECARLOS	Teléfono: 3016258967
Beneficiario: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ	Telefono: 3016258967
	C.C. o NIT: 1052970161
VIGENCIA DESDE: 30/10/2023 24:00:00 HORAS	VIGENCIA HASTA: 30/10/2024 24:00:00 HORAS
	No. de Dias: 366

Datos del Producto	
Sección de Coberturas	Plan Seleccionado
Sección 1: Compra Protegida	\$6.000.000
Sección 2: Uso Indevido de Tarjeta Protegida	\$6.000.000
Sección 2: Uso Forzado de Tarjeta Protegida	\$6.000.000
Sección 2: Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos	\$6.000.000
Sección 2: Amparo por Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajero Electrónicos	\$6.000.000
Sección 2: Fraude por Internet	\$6.000.000

En este punto es preciso resaltar que el valor asegurado en la póliza se aplica de conformidad con lo señalado en el condicionado particular de la póliza en el que se indica que el límite para el valor asegurado por evento es de \$6.000.000, como se establece en la carátula de la referida póliza.

Por todo lo anterior, comedidamente le solicito al Honorable Despacho tomar en consideración que, sin perjuicio que en el caso bajo análisis BBVA Seguros Colombia SA no puede ser condenada por un mayor valor que el expresamente establecido en la Póliza, a la luz del clausulado de la misma. Pues, en todo caso, dicha póliza contiene unos límites y valores asegurados que deberán ser tenidos en cuenta por el Juzgado en el remoto e improbable evento de una condena en contra de mi representada.

8. DISPONIBILIDAD DEL VALOR ASEGURADO

Conforme a lo dispuesto en el artículo 1111 del Código de Comercio, el valor asegurado se reducirá conforme a los siniestros presentados y a los pagos realizados por la Aseguradora, por tanto, a medida que se presenten más reclamaciones por personas con igual o mayor derecho y respecto a los mismos hechos dicho valor se disminuirá en esos importes, siendo que para la fecha de la sentencia se ha agotado totalmente el valor asegurado no habrá lugar a cobertura alguna.

9. LÍMITES MÁXIMOS DE RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADOR EN LO ATINENTE AL DEDUCIBLE.

Subsidiariamente a los argumentos precedentes, sin perjuicio de los fundamentos expuestos a lo largo del escrito y sin que esta mención constituya aceptación de responsabilidad alguna por parte de mi representada. En el improbable evento en el que el honorable Despacho considere que la Aseguradora sí tiene la obligación de pagar indemnización adicional a la ya materializada, resulta fundamental que tenga en cuenta el siguiente deducible pactado en los contratos de seguro:

Nombre Gestor: AYDA LUZ ALDANA CASTAÑEDA		Código: C340496	Forma de Pago: CUENTA AHORROS
Deducibles Por Vigencia Anual de la Póliza		Límite Máximo de Indemnización por Vigencia Anual de la Póliza	
Por el Primer Evento			
Sección 1:	Sin Deducible	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.	
Sección 2:	Sin Deducible	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.	
Por el Segundo Evento			
Sección 1:	Cop \$ 100.000	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.	
Sección 2:	Cop \$ 100.000	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.	
(*) Aclaraciones			
<ul style="list-style-type: none"> * A Ningún Asegurado se le reconocerá más de dos (2) eventos por sección durante la vigencia de la póliza y sumado los dos (2) no superen el valor asegurado. * El valor asegurado opera por Evento para la sumatoria de la totalidad de las tarjetas aseguradas. * Aplican términos y condiciones según cláusula adjunta. 			
Cláusulas			
Artículo 1068 del Código de Comercio-Terminación Automática del Contrato de Seguros " La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que expidan con fundamento en			

En este orden de ideas, resulta de suma importancia que se tome en consideración que, tanto la definición del deducible como su forma de aplicación, ha sido ampliamente desarrollada por la Superintendencia Financiera de Colombia en distintos conceptos, como el que se expone a continuación:

“Una de tales modalidades, la denominada deducible, se traduce en la suma que el asegurador descuenta indefectiblemente del importe de la indemnización, de tal suerte que en el evento de ocurrencia del siniestro no indemniza el valor total de la pérdida, sino a partir de un determinado monto o de una proporción de la suma asegurada, con el objeto de dejar una parte del valor del siniestro a cargo del asegurado. El deducible, que puede consistir en una suma fija, en un porcentaje o en una combinación de ambos, se estipula con el propósito de concientizar al asegurado de la vigilancia y buen manejo del bien o riesgo asegurado.

En este orden de ideas, correspondería a las partes en el contrato de seguro determinar el porcentaje de la pérdida que sería asumido por el asegurado a título de deducible, condición que se enmarcaría dentro de las señaladas por el numeral 11 del artículo 1047 del Código de Comercio al referirse a “Las demás condiciones particulares que acuerden los contratantes”⁹. (Subrayado y negrilla fuera de texto original)

De esta manera, en el hipotético evento en el que mi representada sea declarada responsable en virtud de la aplicación de los contratos de seguro. Es de suma importancia que el Honorable

⁹ Superintendencia Financiera de Colombia. Concepto 2016118318-001 del 29 de noviembre de 2016. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL, DEDUCIBLE.

Juzgador descuenta del importe de la indemnización la suma pactada como deducible en caso de que se trate de un segundo evento, lo cual corresponde a la suma de \$100.000.

Respetuosamente solicito declarar probada esta excepción.

10. PRESCRIPCIÓN Y/O CADUCIDAD: APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 58 NUMERAL 3 DE LA LEY 1480 DE 2011

La Ley 1480 de 2011, específicamente en su artículo 58, fijó el procedimiento que debe seguir ésta Superintendencia, cuando en cumplimiento de sus facultades jurisdiccionales, deba tramitar y resolver una Acción de Protección al Consumidor Financiero. En el numeral tercero del nombrado artículo 58, el legislador consagró que los consumidores financieros tendrán un año contado a partir de la terminación de la relación contractual, para interponer la referida acción so pena que opere el fenómeno de la caducidad y/o prescripción. El tenor literal de la norma nombrada señala lo siguiente:

“ARTÍCULO 58. PROCEDIMIENTO. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:

(...)

*Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía **y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación.** En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.”*
(Subrayado y negrilla fuera del texto original)

Por otra parte, en sentencia de proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia se señaló que, el legislador definió tres supuestos diferentes respecto de la regulación de la prescripción de la acción de protección al consumidor, dependiendo del derecho o protección reclamada, así:

“(i) Cuando la protección reclamada se dirija a hacer efectiva la garantía legal, el término de prescripción es de un año, el cual comienza a contarse desde el momento en que expiró la garantía.

(ii) Cuando la demanda verse sobre una reclamación netamente contractual, esta deberá presentarse dentro del año siguiente a la terminación del contrato, so pena de que opere la prescripción.

(iii) Para los demás casos, **la prescripción operará a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación.**¹⁰ (Subrayada y Negrita fuera de texto)

En el caso concreto, en el evento en el que el Despacho encuentre probado que la Acción de Protección al Consumidor Financiero se interpuso con posterioridad al año siguiente a la terminación del contrato, indefectiblemente deberá darle aplicación al artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, decretando así la prescripción y/o caducidad de la acción, y en este sentido, deberá desestimar la totalidad de las pretensiones de la Accionante.

11. GENÉRICA O INNOMINADA

Solicito declarar cualquier otra excepción que resulte probada en el curso del proceso, ya sea frente a la demanda o ante el llamamiento en garantía, que se origine en la Ley o en el contrato que con el que se convocó a mi poderdante, incluida la de caducidad y la de prescripción de las acciones derivadas del contrato de seguro contemplada en el artículo 1081 del C.Co.

Por las razones expuestas, solicito respetuosamente declarar probada esta excepción.

CAPITULO II MEDIOS DE PRUEBAS

1. DOCUMENTALES:

- a. Condiciones generales No. 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00 bajo las cuales se rige la póliza No.00130530054871515126

2. INTERROGATORIO DE PARTE

2.1 Comedidamente solicito se cite para que absuelva interrogatorio de parte a la señora Zury Saray Contreras en su calidad de accionante, a fin de que conteste el interrogatorio que se le formulará frente a los hechos de la demanda, de la contestación, y en general, de todos los argumentos de hecho y de derecho expuestos en este litigio. La señora Contreras podrá ser citada en la dirección relacionada en el libelo de su demanda

3 DECLARACIÓN DE PARTE:

¹⁰ Sentencia 9140, Sep. 30/20

3.1 Al tenor de lo preceptuado en el artículo 198 del Código General del Proceso, respetuosamente solicito ordenar la citación del Representante Legal de **BBVA SEGUROS COLOMBIA SA** para que sea interrogado por el suscrito, sobre los hechos referidos en la contestación de la demanda y especialmente, para exponer y aclarar los amparos, exclusiones, términos y condiciones de la póliza Hurto Tarjetas V3 Lis No. 00130530054871515126

CAPÍTULO III

ANEXOS

1. Todas las pruebas documentales relacionadas en el acápite de pruebas.
2. Poder debidamente otorgado por el representante legal de BBVA Seguros Colombia SA
3. Certificado de existencia y representación legal de BBVA Seguros Colombia SA

CAPÍTULO IV

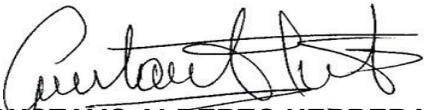
NOTIFICACIONES

La parte actora en el lugar en la demanda.

Mi representada **BBVA SEGUROS COLOMBIA SA**, recibirá notificaciones en la Carrera 9 N° 72-21, Piso 8, Bogotá D.C., correo electrónico: judicialesseguros@bbva.com

Al suscrito en la calle 69 N° 4-48 oficina 502, Edificio 69 de la ciudad de Bogotá o en la dirección electrónica: notificaciones@gha.com.co

Del señor Juez. Atentamente,



GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA

C.C. N° 19.395.114 de Bogotá

T.P. N° 39.116 del C. S. de la J.

Póliza de Seguro Hurto Tarjetas



1. ¿Qué te cubrimos?

1.1. COBERTURAS DE COMPRAS EFECTUADAS CON TARJETA

SE INDEMNIZARÁ HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO EN LA PÓLIZA DE SEGURO, SIEMPRE QUE SE TRATE DE BIENES ADQUIRIDOS CON LA TARJETA PROTEGIDA:

- A.** EL DAÑO MATERIAL ACCIDENTAL OCASIONADO A LOS BIENES POR CAUSAS EXTERNAS, DENTRO DE LOS SESENTA (60) DÍAS DE EFECTUADA LA COMPRA.
- B.** LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA DEL HURTO CON USO DE FUERZA O VIOLENCIA DE LOS BIENES, OCURRIDA DENTRO DE LAS SEIS (6) HORAS SIGUIENTES A LA COMPRA.

1.2. COBERTURAS PARA USO INDEBIDO DE LA TARJETA

SE INDEMNIZARÁ HASTA EL LÍMITE ESPECIFICADO EN LA PÓLIZA DE SEGURO:

A. USO INDEBIDO DE LA TARJETA PROTEGIDA

LA PÉRDIDA ECONÓMICA QUE SUFRAS COMO TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA, POR MOVIMIENTOS INDEBIDOS O FRAUDULENTOS POR PARTE DE UN TERCERO DISTINTO A TI Ó AL COTITULAR, EN CASO DE SUSTRACCIÓN O EXTRAVÍO, SIEMPRE QUE ÉSTOS SE LLEVEN A CABO DENTRO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS ANTERIORES A LA NOTIFICACIÓN AL BANCO EMISOR Y EL BLOQUEO DE LA TARJETA.

B. USO FORZADO DE LA TARJETA PROTEGIDA

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA COMO TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA CUANDO SEA FORZADO POR UN TERCERO A EMPLEAR ÉSTA PARA EFECTUAR RETIROS A TRAVÉS DE CUALQUIER CANAL DISPONIBLE PARA TAL FIN, O A REALIZAR CONSUMOS EN CUALQUIER ESTABLECIMIENTO COMERCIAL, BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO O A UN TERCERO O SEA PUESTO EN CONDICIÓN DE INDEFENSIÓN O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TÓXICAS O ALUCINÓGENAS. LA COBERTURA OPERARÁ PARA LOS RETIROS O CONSUMOS REALIZADOS DENTRO DE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL PRIMER RETIRO O CONSUMO Y NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO ENTRE LA FECHA DE DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE Y LA FECHA DEL ILÍCITO.

C. SUSTRACCIÓN DE DINEROS RETIRADOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO AL TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA LE SEA SUSTRÁIDO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVÉS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS DE BBVA, CON LA MISMA, SIEMPRE Y CUANDO:

- LA SUSTRACCIÓN SE DE DENTRO DE LAS TRES (3) HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL RETIRO DEL DINERO.
- LA SUSTRACCIÓN SEA COMETIDA CUANDO LOS TERCEROS LO RETIENEN BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO A ÉL O A UN TERCERO, EN ESTADO DE INDEFENSIÓN, O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TOXICAS O ALUCINÓGENOS.
- NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO ENTRE LA FECHA DE DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE Y LA FECHA DEL ILÍCITO.

D. PÉRDIDAS ORIGINADAS EN MANIPULACIÓN DE CAJEROS ELECTRÓNICOS

LA PÉRDIDA ECONÓMICA GENERADA CUANDO AL TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA A CONSECUENCIA DE MANIPULACIÓN INDEBIDA DE CAJEROS ELECTRÓNICOS DE CUALQUIER RED MEDIANTE LA COLOCACIÓN DE OBJETOS EXTRAÑOS EN LA LECTORA DE LAS TARJETAS O EN EL DISPENSADOR DE DINERO DE LOS MISMOS POR PARTE DE TERCEROS, CON EL OBJETO DE APROPIARSE DE DINEROS DEL ASEGURADO, DE TAL MANERA QUE EL MISMO NO PUEDA COMPLETAR SU TRANSACCIÓN, SIENDO ESTA FINALIZADA POR UN TERCERO, DEBITANDO O CARGANDO A SU CUENTA, SIEMPRE Y CUANDO TAL TRANSACCIÓN NO SEA RESPONSABILIDAD DEL BANCO O DE LA RED DE CAJEROS ELECTRÓNICOS.

E. FRAUDE EN COMPRAS POR INTERNET

COBERTURA DE INTERNET

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA POR HABER PAGADO O ENTREGADO DINERO O REALIZADO COMPRAS FRAUDULENTAS, REALIZAR CARGOS EN CUENTAS CORRIENTES U DE OTRO TIPO O ENTREGADO VALORES, COMO CONSECUENCIA DIRECTA DE LA PREPARACIÓN O MODIFICACIÓN FRAUDULENTA DE INSTRUCCIONES ELECTRÓNICAS INFORMÁTICAS EN INTERNET, EN VIRTUD DE LA UTILIZACIÓN DE TU TARJETA ASEGURADA, SUFRIENDO UNA PÉRDIDA PATRIMONIAL DIRECTA OCURRIDA EN CUALQUIER MOMENTO HASTA LA HORA DEL BLOQUEO EN EL SISTEMA DEL EMISOR DE LA TARJETA.



LA COBERTURA SOLAMENTE OPERARÁ PARA AQUELLOS MOVIMIENTOS EFECTUADOS DENTRO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS POSTERIORES AL PRIMER MOVIMIENTO REALIZADO.

LA COBERTURA SE LIMITA HASTA UN MÁXIMO DE DOS (2) OPERACIONES POR EVENTO Y UN MÁXIMO DE CUATRO (4) OPERACIONES POR VIGENCIA.

COBERTURA DE INTERNET PARA DISPOSITIVOS MÓVILES

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA POR HABER PAGADO O ENTREGADO DINERO O REALIZADO COMPRAS, REALIZAR CARGOS EN CUENTAS CORRIENTES U DE OTRO TIPO O ENTREGADO VALORES, COMO CONSECUENCIA DIRECTA DEL HURTO CALIFICADO DEL DISPOSITIVO MÓVIL EN CUAL SE TENÍA INSCRITA LA CUENTA ASOCIADA A LA TARJETA ASEGURADA, SUFRIENDO UNA PÉRDIDA PATRIMONIAL DIRECTA OCURRIDA EN CUALQUIER MOMENTO HASTA UN MÁXIMO DE OCHO (8) HORAS POSTERIORES AL MOMENTO DEL PRIMER MOVIMIENTO REALIZADO.

LA COBERTURA SOLAMENTE OPERARÁ SIEMPRE QUE:

- LA SUSTRACCIÓN SEA COMETIDA MEDIANTE EL USO DE LA FUERZA O VIOLENCIA CONTRA EL TITULAR DE LA TARJETA O COTITULAR (SI HUBIERE), EN ESTADO DE INDEFENSIÓN, O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TOXICAS O ALUCINÓGENOS, PARA TAL EFECTO SE ENTIENDE QUE SE EJERCE FUERZA O VIOLENCIA AL ASEGURADO CUANDO LOS TERCEROS LO RETIENEN BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO A ÉL O A UN TERCERO.
- NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A VEINTICUATRO (24) HORAS CORRIENTES PARA NOTIFICAR EL BLOQUEO DEL DISPOSITIVO MÓVIL ANTE LA EMPRESA DE TELEFÓNICA RESPECTIVA.

LA COBERTURA SE LIMITA HASTA UN MÁXIMO DE DOS (2) OPERACIONES POR EVENTO/VIGENCIA.



2. ¿Qué no te cubrimos?

BBVA SEGUROS NO TE PAGARÁ A TI O A LOS BENEFICIARIOS DEL SEGURO, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

2.1. RESPECTO DE LA COBERTURA DE COMPRAS EFECTUADAS CON TARJETA:

- A. DEFECTOS INHERENTES AL BIEN ADQUIRIDO QUE DERIVEN DE UNA DEFECTUOSA FABRICACIÓN O QUE GENEREN LA RESPONSABILIDAD DE GARANTÍA DEL FABRICANTE Y/O VENDEDOR.
- B. PÉRDIDAS O DAÑOS CAUSADOS POR USO, ABUSO, DETERIORO GRADUAL, VICIO PROPIO, OXIDACIÓN, HERRUMBRE, CORROSIÓN, ENMOHECIMIENTO, HUMEDAD ATMOSFÉRICA O CONGELAMIENTO DE LAS PROPIEDADES ASEGURADAS Y DAÑOS PURAMENTE MECÁNICOS PARCIALES.
- C. BIENES QUE HAYAN SIDO INDEMNIZADOS CON ANTERIORIDAD, DENTRO DE LA MISMA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- D. DOLO, CULPA GRAVE O MALA FE DEL ASEGURADO O DE SUS REPRESENTANTES, SIEMPRE Y CUANDO SEAN ATRIBUIBLES A DICHAS PERSONAS.
- E. NO QUEDAN AMPARADAS POR LA PRESENTE SECCIÓN LAS COMPRAS EFECTUADAS MEDIANTE EXTORSIÓN Y/ O CUALQUIER OTRO VICIO DE LA VOLUNTAD Y/O CONSENTIMIENTO DEL ASEGURADO
- F. PÉRDIDA O DAÑO CAUSADO POR ERRORES COMETIDOS EN LA PROGRAMACIÓN DE LOS BIENES ELÉCTRICOS (SOFTWARE).
- G. DAÑO(S) A LOS BIENES PRODUCIDOS POR SU PROPIETARIO O POR UN TERCERO AUTORIZADO POR ÉSTE, QUE NO SEAN CONSECUENCIA DE UN EVENTO ACCIDENTAL, SÚBITO E IMPREVISTO.
- H. LOS SIGUIENTES BIENES ESTÁN EXCLUIDOS EXPRESAMENTE:
 - LOS VEHÍCULOS A MOTOR.
 - SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LOS BIENES ADQUIRIDOS, TALES COMO INSTALACIÓN, GARANTÍA DEL FABRICANTE, MANTENIMIENTO Y OTROS.

- PÉRDIDAS PARCIALES EN ROPA, ARTÍCULOS DE VESTIR O ACCESORIOS.
- EQUIPOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS
- EL DINERO EN EFECTIVO.
- LOS ANIMALES Y PLANTAS NATURALES O SINTÉTICAS.
- LAS JOYAS, ALHAJAS, PIEDRAS PRECIOSAS, GEMAS, RELOJES, ANTIGÜEDADES, OBRAS DE ARTE, VELAS Y LENTES DE CONTACTO.
- TELÉFONOS CELULARES, IPOD, IPAD, AGENDAS ELECTRÓNICAS Y/O SIMILARES O CUALQUIER DISPOSITIVO COMPLEMENTARIO A ESTOS ARTÍCULOS.
- BIENES CONSUMIBLES TALES COMO ALIMENTOS, BEBIDAS, COSMÉTICOS, MAQUILLAJES, CREMAS, LOCIONES, PERFUMES, TINTURAS, ETC.
- ÚTILES ESCOLARES, JUGUETES, Y PARTES O ACCESORIOS DE LOS MISMOS.

2.2. RESPECTO DE LA COBERTURA DE USO INDEBIDO DE LA TARJETA

A. LAS PÉRDIDAS EN QUE LEGALMENTE EL ASEGURADO PUEDA COBRAR U OBTENER REEMBOLSO DE:

- CUALQUIER PERSONA QUE HAYA ACORDADO ACEPTAR COMO MEDIO DE PAGO TARJETAS CRÉDITO Y O DÉBITO AMPARADAS.
- CUALQUIER INSTITUCIÓN FINANCIERA, ASOCIACIÓN DE TARJETAS O CÁMARA DE COMPENSACIÓN QUE REPRESENTA AL TOMADOR O ASEGURADO.
- CUANDO EXISTE UNA INDEMNIZACIÓN PREVIA POR OTRA PÓLIZA DE CONTRATO DE SEGURO.

B. LAS PÉRDIDAS ORIGINADAS EN INTERESES O PÉRDIDAS FINANCIERAS CORRESPONDIENTES A DESCUENTOS DE CUALQUIER PERSONA, ENTIDAD O CORPORACIÓN QUE HAYA ACORDADO ACEPTAR COMO MEDIO DE PAGO LA TARJETA PROTEGIDA.

C. CUANDO EL CÓNYUGE O CUALQUIER PARIENTE DEL ASEGURADO DENTRO DEL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O ÚNICO CIVIL O CUALQUIER EMPLEADO O AMIGO DEL ASEGURADO SEA AUTOR O CÓMPLICE DEL HECHO QUE DA ORIGEN A LA COBERTURA.



- D. ACTOS FRAUDULENTOS DE LAS ENTIDADES EMISORAS DE TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO AMPARADAS, SUS EMPLEADOS O DEPENDIENTES O DE SUS TARJETA HABIENTES, RESPECTO DE SUS TARJETAS O DE PERSONAS AUTORIZADAS.
- F. FALLAS DE SOFTWARE Y/O HARDWARE DEL EMISOR DE LA(S) TARJETA(S) AMPARADA(S).
- G. DOLO Y/O CULPA GRAVE DEL ASEGURADO.
- H. AQUELLOS CASOS EN LOS CUALES EL ASEGURADO REALIZA UNA COMPRA DE CUALQUIER MERCANCÍA Y/O SERVICIO Y QUE POR CUALQUIER RAZÓN ESTOS NO LE HAYAN SIDO SUMINISTRADOS.
- I. LA SUPLANTACIÓN DE PERSONALIDAD, LA CUAL CONSISTE EN LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN FALSA O LA SUPLANTACIÓN DE ALGUNA PERSONA QUE GOCE DE ALGÚN PRESTIGIO COMERCIAL ANTE LA ENTIDAD EMISORA DE LAS TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO AMPARADAS, PARA LA CONCESIÓN O RENOVACIÓN DE ESTAS CON EL PROPÓSITO DE COMETER POSTERIORMENTE ACTOS FRAUDULENTOS.
- J. LA PÉRDIDA DE CUALQUIER OTRA CANTIDAD DE DINERO QUE ESTUVIESE EN POSESIÓN DEL ASEGURADO AL MOMENTO DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO Y QUE NO SEA LA REGISTRADA COMO RETIRADA DE LA TARJETA PROTEGIDA.

3. Prohibición de modificación unilateral

BBVA Seguros no podrá hacer modificaciones unilaterales de tu seguro, ni exigirte condiciones previas para el inicio o permanencia de los amparos de tu póliza, conforme el Parágrafo 1. Art. 2.31.2.2.2 del D. 2555 de 2010



4. Declaración del estado del riesgo y sanción por reticencia o inexactitud en dicha declaración

Muy Importante

Tienes la obligación legal de declarar sinceramente el estado del riesgo, es decir, todos los hechos o circunstancias que lo determinen. Así mismo, debe saber que en caso de faltar a la verdad en dicha declaración o en caso de omitir hechos relevantes que hubiesen llevado a BBVA SEGUROS a no asegurarlo o a hacerlo en condiciones más onerosas, este seguro estará viciado de Nulidad Relativa.

5. Bases para el pago del Siniestro

En caso de siniestro el ajuste de pérdidas se hará teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- A. La cobertura por daños accidentales o materiales sufridos por bien asegurado, comprenderá en primera instancia, el costo total de reparación de éstos y teniendo como máximo el precio de compra del bien asegurado reflejado en el estado de cuenta o extracto de la tarjeta protegida, incluido el IVA.
- B. Los reclamos por bienes que formen parte de pares, juegos o conjuntos, serán liquidados conforme al precio total de compra del par, juego o conjunto en el caso que los bienes dañados resulten irremplazables individualmente y conviertan al resto del conjunto inutilizable.



C. Se considera evento para efectos del pago del siniestro cualquier hecho súbito e imprevisto cubierto por alguna de las coberturas de la póliza, sin exceder el total del valor asegurado indicado para la cobertura afectada en la caratula de la póliza de seguro, así mismo se considerará como un (1) solo Evento:

- La sumatoria de la pérdidas ocasionadas a las tarjetas protegidas afectadas con ocasión de un mismo hecho generador de la pérdida.
- Los hechos ocurridos a la(s) misma(s) tarjeta(s) de un mismo asegurado dentro de un periodo de 48 horas consecutivas al hecho generador de la primera pérdida.

D. El valor asegurado se entenderá reducido desde el momento del siniestro y por el restante periodo de seguro, en el importe de la pérdida pagada por BBVA SEGUROS, a no ser que se haya reestablecido la suma asegurada en su cuantía original, abonando la prima proporcional correspondiente.

Para posteriores periodos de seguro rigen de nuevo la suma asegurada y primas originales. Si la póliza está conformada por varios artículos, la reducción se aplicará al artículo o artículos afectados.

E. Cuando el asegurado ha sido indemnizado en el ciento por ciento (100%) estando los bienes asegurados por su valor total, los respectivos artículos o mercancías salvados o recuperados quedarán de propiedad de BBVA SEGUROS.

El asegurado participará proporcionalmente en la venta del salvamento neto, teniendo en cuenta el deducible y el infraseguro si a este hubiere lugar, y se hará efectivo en el momento en que éste se haya vendido en su totalidad.

En caso de que BBVA SEGUROS decida poner en venta el salvamento, se concede al asegurado primera opción para comprar dicho salvamento a BBVA SEGUROS. Este derecho lo adquiere el asegurado siempre y cuando su oferta iguale o mejore las demás ofertas recibidas por BBVA SEGUROS.

F. Para el pago se debe tener en cuenta el Deducible que conste en el póliza de seguro, entendido como la cantidad o el porcentaje de la suma asegurada o de la indemnización que invariablemente se deduce del pago de la indemnización o del capital asegurado y que, por lo tanto siempre queda a cargo del Asegurado y/o del Beneficiario.

En caso en que un mismo evento afecte dos o más secciones de cobertura, se aplicará un solo deducible que corresponderá al mayor deducible obtenido de la liquidación de cada sección afectada en forma independiente.

6. Procedimiento simplificado de reclamación

Reporta fácil y rápido tu siniestro mediante:

☎ **Línea exclusiva de siniestros: 6013077121**

☎ **Línea a nivel nacional: 018000934020**

Para mayor agilidad y claridad te recomendamos tener a la mano la siguiente información:

Nombre completo del cliente, número de documento de identificación del cliente.

Recuerda en la llamada realizar una breve descripción de los hechos que generaron el evento o la pérdida, aclarando la fecha y el lugar de la ocurrencia.

Sin perjuicio de la libertad probatoria que te asiste, podrás acompañar los siguientes documentos, teniendo en cuenta la cobertura presentada:

Coberturas	Documentos*
Compras efectuadas con tarjeta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente. 2. Copia del comprobante de la compra
Compras efectuadas con Tarjeta Daños por tentativa de Hurto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente. 2. Copia del comprobante de la compra 3. Concepto técnico donde se especifique los daños en el bien adquirido y su costo de reparación.
Uso indebido de la Tarjeta protegida Uso forzado de la Tarjeta protegida Sustracción de dineros retirados en cajeros automáticos Pérdidas originadas en manipulación de cajeros electrónicos Fraude en compras por internet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de la Denuncia Penal interpuesta ante autoridad competente. 2. Certificado del Banco de la cancelación de la tarjeta

Una vez recibidos los documentos necesarios, BBVA SEGUROS emitirá su decisión dentro de los 15 días siguientes.

7. Definiciones que debes tener en cuenta para tu seguro

Para tener un mejor conocimiento de este seguro, resaltamos las siguientes definiciones:

ASEGURADO

Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

DEDUCIBLE

Corresponde a la cantidad en pesos o porcentaje a cargo del Asegurado y/o del Beneficiario.

HURTO CALIFICADO

Se entiende por hurto calificado los casos contemplados en el artículo 240 del Código Penal Colombiano.

PRIMA DEL SEGURO

El valor del seguro.

RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

Es un servicio a través del cual la suscripción de tu producto es renovada de forma automática antes de que ésta caduque.

SINIESTRO

Ocurrencia de los sucesos amparados en la póliza.

TOMADOR DE SEGURO

Persona que traslada los riesgos por cuenta propia o ajena, quien suscribe este contrato, y por tanto a quien corresponden las obligaciones que se derivan del mismo, salvo aquellas que expresamente corresponden al beneficiario.



Todo lo no previsto en esta póliza se regulará por las disposiciones del **Código de Comercio.**

Para mayor información de nuestros productos y servicios:

Puedes comunicarte al **01 8000 934 020** a nivel nacional, al **6013078080** en Bogotá, para asistencia al **#370** desde un celular, escríbenos al buzón **clientes@bbvaseguros.com.co** o ingresa a nuestra página web **www.bbvaseguros.com.co**



Señores

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**

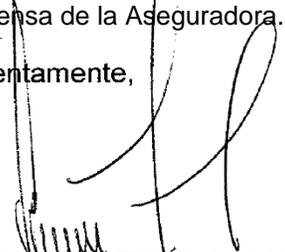
E. S. D.

REFERENCIA: VERBAL
RADICADO: 2024047748
EXPEDIENTE: 2024-6705
DEMANDANTE: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ
DEMANDADO: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

FELIPE GUZMÁN ALDANA, mayor de edad, con domicilio y residencia en Bogotá D.C., identificado con cédula de ciudadanía número 93.086.122, en mi calidad de Representante Legal como Primer Suplente del Presidente de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, comedidamente manifiesto que en esa calidad confiero poder especial, amplio y suficiente al doctor **GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA**, mayor de edad, abogado en ejercicio, vecino de Cali, identificado con la cédula de ciudadanía N° 19.395.114 de Bogotá y portador de la tarjeta profesional No. 39.116 del Consejo Superior de la Judicatura, con la siguiente dirección de correo electrónico inscrita en el Registro Nacional de Abogados [notificaciones@gha.com.co.](mailto:notificaciones@gha.com.co), para que actuando en nombre de dicha sociedad la represente en el proceso de la referencia, se notifique del auto admisorio de la demanda y/o del llamamiento en garantía, del mandamiento de pago, los conteste, interponga recursos, descorra el traslado de los que interponga la parte actora o los demás convocados, proponga excepciones, solicite la práctica de las pruebas que se pretendan hacer valer dentro del proceso, y en general, para realice todas las actuaciones inherentes a su calidad.

En consecuencia, mi apoderado queda facultado para notificarse del presente proceso, así como de todas las providencias que se dicten en desarrollo del mismo, presentar recursos, presentar y solicitar pruebas, conciliar, sustituir, desistir, reasumir y en general para realizar todos los actos, gestiones y trámites necesarios tendientes a cumplir con la finalidad del mandato que se le confiere para la defensa de la Aseguradora.

Atentamente,


FELIPE GUZMAN ALDANA
Representante Legal.
BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

Acepto,

GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA
C.C. 19.395.114
T.P. 39.116.
notificaciones@gha.com.co

Certificado Generado con el Pin No: 9895470259784004

Generado el 09 de mayo de 2024 a las 14:42:30

**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: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA SEGUROS.

NIT: 800226098-4

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

CONSTITUCIÓN Y REFORMAS: Escritura Pública No 335 del 06 de abril de 1994 de la Notaría 53 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Bajo la denominación LA GANADERA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. "GANASEGUROS"

Escritura Pública No 4033 del 09 de junio de 1999 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBV SEGUROS GANADERO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 4663 del 13 de julio de 2000 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBVA SEGUROS GANADERO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 2664 del 26 de marzo de 2002 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBVA SEGUROS GANADERO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. Podrá usar indistintamente la denominación BBVA SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 1763 del 01 de abril de 2004 de la Notaría 45 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA SEGUROS. La sociedad es de nacionalidad Colombiana y tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá Distrito Capital

AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO: Resolución S.B. 827 del 03 de mayo de 1994

REPRESENTACIÓN LEGAL: La Sociedad tendrá un Presidente y dos (2) suplentes quienes lo reemplazarán en las faltas absolutas, temporales y accidentales. El Presidente y sus suplentes serán elegidos por la Junta Directiva y podrán ser removidos en cualquier momento. El Presidente será el Representante Legal de la Compañía y tendrá a su cargo la dirección, la gestión y la administración de los negocios sociales con sujeción a la Ley y a estos estatutos. Así mismo, tendrán la representación legal de la Entidad los Directores de la Compañía y el Secretario General, si así expresamente lo dispone la Junta Directiva. Adicionalmente, la Sociedad contará con representantes legales judiciales designados por la Junta Directiva, que representarán a la Sociedad ante las autoridades jurisdiccionales, administrativas, políticas, entidades centralizadas y descentralizadas del Estado. **FUNCIONES DEL PRESIDENTE.** El Presidente de la Sociedad tendrá las siguientes funciones. 1. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. 2. Ejercer la representación legal de la Sociedad en todos los actos y negocios sociales. 3. Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales. 4. Celebrar libremente los contratos y suscribir los títulos y documentos que se requieran para el desarrollo de la Sociedad de conformidad con lo previsto en la ley y en

Certificado Generado con el Pin No: 9895470259784004

Generado el 09 de mayo de 2024 a las 14:42:30

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

los Presentes Estatutos. 5. Velar por el adecuado manejo y utilización de los recursos y bienes de la Sociedad. 6. Nombrar y remover al personal necesario para desempeño de los cargos de acuerdo a las directrices imparta la Junta Directiva. 7. Dirigir y coordinar el funcionamiento de la Compañía. 8. Mantener a la Junta Directiva permanentemente informada sobre la marcha de los negocios y suministrar los informes que le sean solicitados. 9. Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones ordinarias y extraordinarias. 10. Presentar a la Junta Directiva balances de prueba. 11. Presentar a la Junta Directiva el proyecto de presupuesto anual de ingresos y egresos. 12. Presentar previamente a la Junta Directiva el Balance destinado a la Asamblea General, Junto con el Estado de Resultados y el proyecto de Distribución de Utilidades y demás anexos explicativos. 13. Rendir cuenta Justificada de su gestión al final de cada ejercicio Social. 14. Firmar los balances de la Sociedad y demás documentos contables con destino a la Superintendencia Financiera. 15. Delegar en sus subalternos las facultades que considere convenientes para el cumplimiento de los fines sociales, para lo cual requerirá previo concepto favorable de la Junta Directiva. 16. Las demás funciones que le correspondan como órgano directivo de la Sociedad por disposición legal, estatutaria o por designio de la Junta Directiva para el normal desarrollo social. (Escritura Pública 02060 del 10 de mayo de 2013 Notaria 32 de Bogotá)

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

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Marco Alejandro Arenas Prada Fecha de inicio del cargo: 24/08/2023	CC - 93236799	Presidente
Hernan Felipe Guzman Aldana Fecha de inicio del cargo: 27/03/2014	CC - 93086122	Primer Suplente del Presidente
Maria Elena Torres Colmenares Fecha de inicio del cargo: 11/01/2024	CC - 52011890	Segundo Suplente del Presidente
Hernan Felipe Guzman Aldana Fecha de inicio del cargo: 06/06/2013	CC - 93086122	Secretario General
José Daniel Sanabria Lozano Fecha de inicio del cargo: 16/02/2023	CC - 79368684	Representante Legal Suplente
Carlos Mario Garavito Colmenares Fecha de inicio del cargo: 19/03/2019	CC - 80090447	Representante Legal Judicial
Alexandra Elias Salazar Fecha de inicio del cargo: 16/06/2016	CC - 53139838	Representante Legal Judicial
Maribel Sandoval Varon Fecha de inicio del cargo: 11/04/2024	CC - 52087519	Representante Legal Judicial
Maria Carolina Vanegas Pineda Fecha de inicio del cargo: 06/10/2016	CC - 52416119	Representante Legal en Calidad de Director de Riesgos
Mariana Gil Escobar Fecha de inicio del cargo: 01/02/2024	CC - 52862952	Representante Legal en calidad de Director de Operaciones e Indemnizaciones

RAMOS: Resolución S.B. No 841 del 05 de mayo de 1994 cumplimiento

Resolución S.B. No 1264 del 24 de junio de 1994 manejo.

Resolución S.B. No 1383 del 05 de julio de 1994 incendio, lucro cesante, terremoto

Resolución S.B. No 1772 del 19 de agosto de 1994 automóviles

Resolución S.B. No 1945 del 12 de septiembre de 1994 corriente débil, montaje y rotura de maquinaria, responsabilidad civil, sustracción, todo riesgo para contratistas, transporte

Certificado Generado con el Pin No: 9895470259784004

Generado el 09 de mayo de 2024 a las 14:42:30

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

Resolución S.B. No 2429 del 09 de noviembre de 1994 autoriza el ramo de seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT), mediante Resolución 377 del 16 de abril de 2001, se revoca la autorización

Resolución S.B. No 389 del 14 de marzo de 1996 aviación.

Resolución S.B. No 1226 del 25 de noviembre de 1997 navegación y casco



NATALIA CAROLINA GUERRERO RAMÍREZ
SECRETARIA GENERAL

"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."

CERTIFICADO VÁLIDO EMITIDO POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PODER: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. - DDTE: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ - RAD: 2024047748

danielaalejandra.lombana.contractor@bbva.com <danielaalejandra.lombana.contractor@bbva.com>

en nombre de

JUDICIALES SEGUROS – COLOMBIA (BZG16062) <judicialesseguros@bbva.com>

Mar 14/05/2024 13:52

Para:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co <jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co>

CC:Notificaciones GHA <notificaciones@gha.com.co>

 2 archivos adjuntos (635 KB)

SUPER GENERALES RL MAYO 9 -2024.pdf; PODER CASO ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ.pdf;

Señores

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**

E. S. D.

REFERENCIA:	VERBAL
RADICADO:	2024047748
EXPEDIENTE:	2024-6705
DEMANDANTE:	ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ
DEMANDADO:	BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

FELIPE GUZMÁN ALDANA, mayor de edad, con domicilio y residencia en Bogotá D.C., identificado con cédula de ciudadanía número 93.086.122, en mi calidad de Representante Legal como Primer Suplente del Presidente de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, comedidamente manifiesto que en esa calidad confiero poder especial, amplio y suficiente al doctor **GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA**, mayor de edad, abogado en ejercicio, vecino de Cali, identificado con la cédula de ciudadanía N° 19.395.114 de Bogotá y portador de la tarjeta profesional No. 39.116 del Consejo Superior de la Judicatura, con la siguiente dirección de correo electrónico inscrita en el Registro Nacional de Abogados notificaciones@gha.com.co, para que actuando en nombre de dicha sociedad la represente en el proceso de la referencia, se notifique del auto admisorio de la demanda y/o del llamamiento en garantía, del mandamiento de pago, los conteste, interponga recursos, descorra el traslado de los que interponga la parte actora o los demás convocados, proponga excepciones, solicite la práctica de las pruebas que se pretendan hacer valer dentro del proceso, y en general, para realice todas las actuaciones inherentes a su calidad.