Bogotá, 28 de mayo de 2024

Estimado Señor

**HECTOR JULIO VIDAL CADAVID**

[hectorjuliovidal@yahoo.com](mailto:hectorjuliovidal@yahoo.com)

Calle 16ª 28ª –84

Barranquilla

**REFERENCIA: No. DE RADICACIÓN: 34284**

**RADICADO SFC: 1521715694166099943**

En nombre de Aseguradora Solidaria de Colombia, reciba un cordial saludo.

En atención al Derecho de Petición mediante el cual presenta presuntas irregularidades en el proceso de suscripción de la póliza 994000000003 y requiere por ende el pago indemnizatorio derivado del contrato; en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución de Colombia, regulado por el Inciso 4 del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, damos respuesta bajo los siguientes términos:

Conforme a lo expuesto en su escrito nos permitimos precisar que dentro del proceso contractual con Banco GNB SUDAMERIS, quien funge como tomador, se emitieron tres pólizas vida grupo en el siguiente orden:



Los contratos indicados previamente garantizaban el pago de las obligaciones financieras adquiridas con Banco GNB Sudameris, por el fallecimiento e incapacidad total y permanente de sus deudores, lo anterior teniendo en cuenta las exclusiones y condiciones pactadas el caso en concreto.

Como se evidencia en el anterior cuadro, la relación contractual entre la Compañía Aseguradora y Entidad Financiera tuvo diferentes periodos de tiempo. Por ello, en la medida que las personas adquirían un crédito con el Banco GNB Sudameris, se iba generando la inclusión del deudor dentro del Seguro Vida Grupo Deudores bajo ciertas condiciones particulares. Por lo que, si bien existen tres vigencias contractuales con Banco GNB Sudameris, lo cierto es que la cobertura individual del seguro inicia desde la fecha de aprobación del crédito, siempre y cuando el solicitante haya cumplido previamente con los requisitos de asegurabilidad.

En el presente caso, el señor Héctor Julio Vidal fue incorporado en el contrato N° 994000000003, toda vez que la solicitud de seguro elevada corresponde al 7 de julio de 2021. En ese orden, su solicitud se encontró inmersa en vigencia del mencionado contrato, incluyendo para el peticionario los amparos que se denotan en el certificado adjunto, cuya información fue remitida el 12 de julio de 2021, al respectivo Banco, como se ha anotado previamente.

Por otra parte, debe aclararse que el señor Héctor Julio Vidal se encuentra incluido en el contrato N° 994000000003, cuyo tomador es Banco GNB Sudameris y el cual tuvo como propósito asegurar el pago del crédito adquirido por el señor Héctor Julio Vidal en caso de que se produjera únicamente su fallecimiento, pues conforme a la solicitud de asegurabilidad N°994000000002 que suscribió, se declaró que se encontraba pensionado por invalidez, por lo que la incapacidad total y permanente fue excluida de cobertura, al ser un hecho cierto.

Es importante dejar expresamente consignado que no ha cambiado el número de la póliza y que los consecutivos mencionados anteriormente pertenecen al número de la póliza y al de la solicitud individual del seguro. Asimismo, nuestro proveedor, SUPPORT AND SERVICES SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA, remitió las condiciones del seguro el día 12 de julio de 2021, es decir cinco (5) días después de la solicitud de adquisición del producto (7 de julio de 2021), e incluso es importante rememorar que el aseguramiento tuvo inicio una vez fue desembolsado el crédito, lo cual ocurrió el día 04 de agosto de 2021, es decir, luego de haberse entregado las condiciones del seguro a través del proveedor. Por lo que es claro, que la remisión de los documentos contentivos de la póliza se entregaron dentro del término legal consagrado en el estatuto comercial.

Conforme a lo expuesto, es pertinente informar que los protocolos establecidos al interior de la Compañía se encuentran acordes a la normatividad aplicable y a los principios de buena fe, así como las actuaciones de los funcionarios y proveedores de la Compañía, sin que se evidencie acto fraudulento alguno.

Realizadas las anteriores precisiones, a continuación, se procederá a responder cada una de las solicitudes impetradas por usted en la comunicación del 7 de mayo del 2024:

1. Petición: *“En vista de lo anteriormente y teniendo en cuenta que los elementos probatorios fueron entregados por la aseguradora Solidaria, se solicita proceda a ordenar el pago del siniestro conforme lo establecido en la póliza fechada 01-10-2020.”*

Se precisa que la Gerencia de Indemnizaciones de Personas procedió a validar la solicitud de afectación de la póliza de vida grupo deudores No. 994.000.000.003 y la pretensión de pago de los amparos de incapacidad total y permanente y renta por incapacidad total y permanente, con ocasión a la pérdida de capacidad laboral dictaminada y estructurada el pasado 22 de julio de 2021, emitida por la Dirección de Sanidad Naval.

Frente a lo anterior, manifestamos que su reclamo ha sido analizado en situaciones anteriores debido a que nos informó que no le fue notificado la exclusión del amparo de incapacidad total y permanente para ingresar a la póliza del Banco GNB Sudameris No. 994.000.000.003.

En esta ocasión bajo los PQR 34212 y 34284, procedimos a analizar la documentación aportada, evidenciando que, pese a que no le fue otorgado el amparo de incapacidad total y permanente, usted se encontraba asegurado bajo la póliza de Vida Grupo Deudor No. 994.000.000.003 del Banco GNB Sudameris S.A., la cual inició cobertura a partir del desembolso del crédito No. 106861816; es decir, el 04 de agosto de 2021.

Por lo anterior, nos permitimos informar que el 15 de mayo del presente año emitimos carta de objeción formal bajo consecutivo OBSP-24-118 - RSI00000130763, la cual adjuntamos a esta comunicación, así como el testigo de envío correspondiente para su importante conocimiento.

1. Petición: *“Que en este caso debe prestar especial atención la SUPERFINANCIERA y proceda en concordancia a establecer la sanción pecuniaria correspondiente por el presunto engaño en que la aseguradora solidaria tiene inmerso el asegurado.”*

Le informamos que los protocolos establecidos al interior de la Compañía se encuentran acordes a la normatividad aplicable y el principio de buena fe, así como las actuaciones de los funcionarios de la Compañía, sin que se evidencien actos fraudulentos relacionados con la adulteración de la información y/o documentos allegados y emitidos por la misma de forma directa y/o sus proveedores.

Por ende, reiteramos nuestra total disposición para atender y/o suministrar cualquier información, aclaración y/o documentos adicionales que se requieran por su parte o en virtud de una investigación por parte del ente de control correspondiente.

1. Petición: *“Que para efectos de cualquier aclaración o duda mi número telefónico es 3103703984, en el entendido que toda controversia a través del dialogo tiene pronta solución.”*

La Compañía de Seguros siempre ha estado presta para resolver sus dudas e inquietudes dentro de los términos que consagra la ley para tales efectos, sin perjuicio de ello, agradecemos su amable disposición. En ese sentido, a través de los canales autorizades le haremos llegar las correspondientes respuestas a sus peticiones.

En Aseguradora Solidaria de Colombia estamos comprometidos con ofrecer buen servicio a nuestros clientes y aliados. En caso de requerir mayor información puede hacerlo a través de nuestra página web [https://www.aseguradorasolidaria.com.co](https://www.aseguradorasolidaria.com.co/)