Estimada área de informes,

Reciban un cordial saludo,

Para todos los fines pertinentes, comedidamente informo que el día 09 de julio de 2024, fue radicada contestación de la demanda ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, dentro del proceso que a continuación de describe:

|  |  |
| --- | --- |
| **REFERENCIA:** | ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR |
| **RADICADO:** | 2024066256 |
| **DEMANDANTE:** | DANIEL LLANOS DURAN |
| **DEMANDADO:** | BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. |
| **CASE:** | 22802 |
| **TIPO DE VINCULACION:** | ACCIÓN DIRECTA |

**HECHOS**

1. El señor Daniel Llanos Duran adquirió Póliza de Seguro Hurto Tarjetas Segura RED No. 00130858054891516911 el 20 de noviembre de 2023.
2. Afirma el demandante que la Póliza de Seguro adquirida amparada de $4.000.000 MCTE en total para 2 eventos máximo en el año y que cuenta con un límite agregado anual de $6.400.000 que como dice la compañía en los canales de publicidad web y físicos, “Corresponde a la responsabilidad máxima que asumirá la aseguradora como monto total indemnizable por todos los eventos amparados y coberturas durante la vigencia del seguro”.
3. Que con ocasión a un primer evento por hurto de dinero retirado de cajero automático la compañía reconoció la suma de $3.780.000 y por un segundo evento por hurto del dinero retirado por valor de $3.100.000, la aseguradora solo reconoció la suma de $220.000. Sumando entre esos dos eventos la suma de $4.000.000.

**PRETENSIONES**

1. Que se obligue a BBVA seguros al pago de $2.880.000, esto es, la totalidad del faltante teniendo en cuenta que tienen estipulado **un límite agregado anual** para el segundo evento.

**CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA**

La contingencia se califica como EVENTUAL toda vez que, existe ambigüedad en la redacción de la carátula de la Póliza frente al límite de valor asegurado.

Lo primero que debe tomarse en consideración, es que la Póliza de Seguro Hurto Tarjetas Segura RED No. 00130858054891516911 cuyo asegurado es el señor Daniel Llanos Duran, presta cobertura material y temporal para el hecho que da origen a este litigio. Frente a la cobertura material, debe señalarse que la póliza cuenta con un amparo de *Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos,* el cual incluso ya fue afectado. Frente a la cobertura temporal debe advertirse que la póliza fue formalizada el 20 de noviembre de 2023 y se encuentra vigente a la fecha. Teniendo en cuenta que, el primer evento por hurto ocurrido con posterioridad al retiro de dinero por cajero automático acaeció el 12 diciembre de 2023 (corroborado con denuncia penal) y el segundo evento por la misma modalidad de hurto para el 25 de abril de 2024, del cual, si bien no se tiene soporte de denuncia, fue reconocido por la aseguradora, el riesgo asegurado ocurrió dentro de la vigencia del seguro.

Por otro lado, respecto a la obligación de la compañía aseguradora, debe advertirse que el señor Daniel Llanos Duran ya afectó en su totalidad, en primer y segundo evento, el valor límite asegurado respecto del amparo de “*Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos*” de la Póliza de Seguro Hurto Tarjetas Segura RED No. 00130858054891516911. Conforme a ello, la compañía no tendría qué reconocer un mayor valor al ya reconocido por este último evento del 25 de abril de 2024. Al respecto debe tenerse en cuenta que la primera afectación del amparo de “*Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos*” por un evento de hurto, se presentó el 12 de diciembre de 2023, evento frente al cual la aseguradora reconoció la suma de $3.780.000 (valor reclamado por el demandante como hurtado), al cual se le aplicó un deducible de un 5% según lo establecido en la Póliza, realizando un pago final $3.580.000 el día 8 de febrero de 2024. Posteriormente se presentó un segundo evento de hurto, el 25 de abril de 2024 frente al cual el demandante nuevamente presentó reclamación por el amparo de “*Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos*” en el cual se le reconoció por parte de la aseguradora la suma de $220.000 (saldo del valor asegurado) al que también se le aplicó el deducible del 5%, resultando en un pago de $20.000 agotándose la suma asegurada por este amparo.

Sin perjuicio de todo lo expuesto, la contingencia de califica como eventual, dado que existe una ambigüedad en el texto literal de la Póliza específicamente en el apartado denominado “Por el segundo evento” en donde se menciona que para la cobertura de uso indebido de la tarjeta se tiene como límite máximo de la indemnización “hasta el excedente del 100% del valor asegurado de la cobertura afectada, máximo hasta el límite agregado anual”. Como se observa, la expresión “excedente” puede ser entendida como “l*o que excede de*” o como *“el remanente de”,* esto quiere decir, que la Delegatura podría interpretar la expresión mencionada como un exceso del 100% del valor asegurado para la cobertura del segundo evento. Por lo tanto, dependerá del criterio del delegado adoptar una u otra postura frente al límite del valor asegurado.

Lo anterior sin perjuicio del carácter contingente del proceso.

**LIQUIDACIÓN OBJETIVA DE LAS PRETENSIONES**

La liquidación objetiva de las pretensiones se estima en la suma de **$1.030.474.**, lo anterior teniendo en cuenta lo siguiente:

**1. Valor asegurado:** El valor asegurado para el amparo de “*Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos*” es la suma de $4.000.000. No obstante, teniendo en cuenta que la Póliza establece que para el segundo evento se tendrá como valor límite de indemnización “hasta el excedente del 100% del valor asegurado de la cobertura afectada, máximo hasta el límite agregado anual”; se reconocerá el faltante de $2.880.000, del evento de hurto del 28 de abril de 2024 por valor de $3.100.000 dado que hasta el momento solo se han reconocido $220.000.

**2. Deducible:** Teniendo en cuenta que el deducible pactado es del 5% del límite asegurado de la cobertura afectada del 100% del valor asegurado de la cobertura afectada “*Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos*”, se le restaran $200.000. Quedando una suma de $2.680.000.

**3. Intereses moratorios**: Se tendrá en cuenta la suma de $105.067 por concepto de intereses moratorios, calculados desde el 27 de mayo de 2024 (fecha de la respuesta emitida por BBVA de cara a la reclamación, que puede entenderse como un mes después a la fecha de la reclamación en los términos del artículo 1080) hasta el 15 de julio de 2024. fecha de la presentación de esta liquidación.

**4. Coaseguro:** Teniendo en cuenta la participación de BBVA Seguros en el coaseguro, que es igual al 37%, el valor que le correspondería asciende a la suma de $1.030.474.

 Adjunto los siguientes documentos:

1. Contestación de la demanda.
2. Anexos y pruebas de la contestación.