

Bogotá D.C., 04 de octubre de 2023

Señor(a)

**Juana Elvira Tijeras Rojano**  
armandohijuelos@hotmail.com

**Asunto:** Respuesta a la reclamación 0830089334957 del Seguro (Vida grupo deudores) No. 083003990995.  
**Tomador:** Banco Gnb Sudameris S A

Damos alcance a la respuesta a su solicitud presentada a través de la Superintendencia Financiera con el radicado del asunto, con la cual requiere reestudiar y/o analizar su caso por la afectación del amparo de invalidez total y permanente, por los diagnósticos que le fueron determinados para afectar la póliza del asunto. Al respecto, Seguros de Vida Suramericana S.A., se pronuncia con los siguientes argumentos de índole legal y contractual:

Le manifestamos que las reclamaciones relacionadas con pólizas de seguro cuentan con un procedimiento determinado, consistente en dirigirse a la aseguradora por medio de los canales habilitados (Línea de servicio al cliente, App, página web Seguros Sura, Asesor) demostrando la ocurrencia y cuantía del siniestro por medio de los documentos sugeridos para el amparo que se desee afectar.

Así mismo, manifestamos que las reclamaciones relacionadas con pólizas de seguro cuentan con unos procedimientos y términos especialmente definidos por el Código de Comercio, razón por la cual la queja ante la Superintendencia Financiera no es el mecanismo indicado para dar trámite a la presente reclamación. Por lo tanto, Seguros de Vida Suramericana S.A. para el análisis y estudio de la reclamación del siniestro debe sujetarse a las normas vigentes que regulan la materia.

Dicho lo anterior, tal como lo manifestamos con nuestra comunicación del 19 de septiembre de 2023 teniendo en cuenta la documentación aportada (Una hoja de Historia clínica y examen de índice de Barthel), no se encuentra demostrada la Incapacidad total y permanente, según las condiciones de la póliza. Adicional la Compañía de Seguros en este caso no actúa como ente calificador y no está vulnerando ningún derecho fundamental, ya que el contrato de seguros que pretende afectar corresponde a un contrato privado con condiciones pactadas entre la Compañía de Seguros y el Tomador Banco GNB Sudameris S.A.

Sin embargo, a pesar de querer atender favorablemente el caso como excepción teniendo en cuenta su condición médica indicada en la hoja de consulta de fecha 02/03/2023 de la Nueva EPS y el Índice de Barthel aportado, le informamos que el tomador de la póliza, la canceló a partir del 28 de febrero de 2023, razón por la cual para la fecha de su consulta 02/03/2023, la póliza no estaba vigente con esta Compañía.

"Beneficiario: Por los amparos de fallecimiento e incapacidad total y permanente, será el Banco a título oneroso hasta el monto del saldo insoluto de la deuda. (...)".

Por lo anterior, no es posible atender favorablemente su solicitud de indemnización por la deuda con el Banco GNB Sudameris, por lo que le sugerimos dirigirse directamente con la entidad financiera para que realicen su solicitud con la Compañía correspondiente, y tener en cuenta que los documentos exigidos por la Compañía de Seguros que corresponda pueden ser diferentes a los aportados.



Para atender sus inquietudes puede comunicarse con su asesor o en nuestra Línea de Atención marcando (601) 437 8888 en Bogotá, (604) 437 8888 en Medellín, (602) 437 8888 en Cali, desde celular marcando #888 o sin costo desde cualquier lugar del país al 01 8000 518 888.

Atentamente,

GERENCIA DE PROCESOS Y EXPERIENCIA  
Seguros de Vida Suramericana S.A.  
Bogotá D.C.

SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA NIT 890.903.790-5  
VIGILADO por la Superintendencia Financiera de Colombia

Señor(a)  
**Juana Elvira Tijeras Rojano**

armandohijuelos@hotmail.com