

Bogotá D.C., 21 de noviembre de 2023

Señora
JUANA ELVIRA TIJERAS ROJANO
Correo electrónico: armandohijuelos@hotmail.com

Asunto: Reclamación 0830089334957 Plan Vida Deudores No. 083003990995 Tomador:
BANCO GNB SUDAMERIS S.A.

Cordial saludo:

Damos respuesta a su solicitud presentada como Derecho de Petición, con la cual requiere respuesta clara y el pago de la cobertura de invalidez (Incapacidad) 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 el Derecho de petición 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 04 de octubre de 2023 como alcance a la respuesta de fecha 02 de octubre de 2023, se aclaró que a pesar de que se quería hacer una excepción teniendo en cuenta la documentación aportada (Una hoja de Historia clínica y examen de índice de Barthel), se reitera que 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., en el cual ingresó como deudora.

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.

Señora

JUANA ELVIRA TIJERAS ROJANO

Asunto: Reclamación 0830089334957 Plan Vida Deudores No. 083003990995 Tomador: BANCO GNB SUDAMERIS S.A.

"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, ratificamos que no es posible atender favorablemente su solicitud de indemnización por la deuda con el Banco GNB Sudameris, afectando la póliza que tenía el Banco Sudameris con esta Compañía la cual estuvo vigente hasta el 28 de febrero de 2023.

Para poder **realizar reestudio y determinar si existe cobertura en la vigencia de la póliza**, es necesario que se allegue Dictamen de calificación de invalidez emitido por EPS, AFP, ARL o la Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez; con los diagnósticos, el porcentaje de la pérdida de capacidad laboral (igual o superior al 50%) y la fecha de estructuración de la invalidez, basados en el Manual Único de Calificación de Invalidez.

Lo anterior, de acuerdo con las condiciones de la póliza que a continuación transcribimos y adjuntamos:

"INVALIDEZ, PÉRDIDA O INUTILIZACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE (...)

Para las coberturas de invalidez por enfermedad o accidente debes tener en cuenta lo siguiente con respecto a la pérdida de la capacidad laboral.

- ✓ **La fecha relevante en la reclamación es la fecha de estructuración, es decir, el día en que ocurrió el siniestro.**
- ✓ **Cuando presentes una reclamación podrás aportar los conceptos o calificaciones que hayan emitido las entidades habilitadas como las EPS, AFP, ARL y juntas de calificación de invalidez, pero en caso de discrepancia la calificación definitiva para este seguro será la que solicite SURA a la Junta Regional de Calificación de Invalidez, o la de la Junta Nacional si tú o SURA apelan la decisión de la Junta Regional. (...)"**. Negrilla es nuestra.

Para atender sus inquietudes puede comunicarse con su asesor o en nuestra Línea de Atención marcando 601 437 8888 en Bogotá, 602 437 8888 en Cali y 604 437 8888 en Medellín, desde celular marcando #888 o sin costo desde cualquier lugar del país al 01 800051 8888.

Atentamente,



GERENCIA DE VIDA Y RENTAS
Seguros de Vida Suramericana S.A.

Elt.