

Bogotá D.C., 02 de octubre 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.
Queja Superfinanciera Financiera Radicado 23092330485643

Cordial saludo:

Damos 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, y solamente 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,

Señora

JUANA ELVIRA TIJERAS ROJANO

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

Queja Superfinanciera Financiera Radicado 23092330485643

se realizará el pago de la deuda al beneficiario oneroso: Banco GNB Sudameris S.A., como lo indican las condiciones particulares:

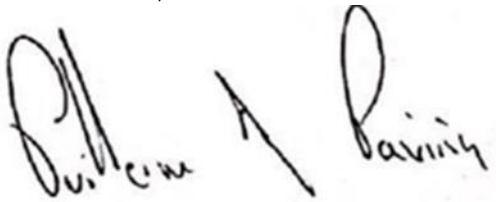
"Beneficiario: *Por los amparos de fallecimiento e incapacidad total y permanente, será el Banco a título oneroso hasta el monto del saldo insoluto de la deuda. (...)*".

Por lo anterior, se está procediendo con la solicitud del certificado del saldo insoluto de la deuda emitida por el Banco para proceder con el trámite del pago.

Para la tramitación de la información y/o legalización del crédito, debe dirigirse directamente a la entidad financiera.

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.