

Bogotá, D.C., 14 de diciembre de 2023

Señora

**JUANA ELVIRA TIJERAS ROJANO**

Correo electrónico: armandohijuelos@hotmail.com

Asunto: Queja Superintendencia Financiera No. 23120131117561  
Póliza: Plan Vida Deudores 083003990995  
Expediente: 0830089334957

Cordial Saludo:

Hemos recibido su comunicación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, quienes nos dan traslado de su solicitud de una respuesta real y clara, expedita, concediendo la efectividad de pago y exhortar que se haga efectivo favorablemente el pago de la póliza de seguro del asunto, con ocasión de su tratamiento médico. Luego del análisis, nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

1. La póliza Plan Vida Deudores 3990995 inició su vigencia con esta compañía el 03/09/2021
2. Las condiciones generales que rigen el contrato de seguro contenido en la póliza 3990995 corresponde a la forma proforma F - 02 - 83 - 342, cuya copia adjuntamos para su validación
3. La póliza Plan Vida Deudores 3990995 cuenta con las coberturas Básicas de: Vida, Invalidez, Pérdida O Inutilización Por Enfermedad O Accidente y una cobertura opcional de Auxilio funerario.
4. Las condiciones Generales señalan puntualmente para la cobertura de Invalidez, Pérdida O Inutilización Por Enfermedad O Accidente lo siguiente:

*"Si como consecuencia de un accidente o una enfermedad quedas inválido, es decir pierdes de forma permanente el 50% o más de tu capacidad laboral, o sufres alguna de las siguientes pérdidas o inutilizaciones, SURA pagará al beneficiario con el que tienes la deuda el valor asegurado*

*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.*  
(Subraya fuera de texto)

5. Así mismo, en el numeral 5 y 7 de la Sección 3 Otras Condiciones se lee:

#### REVOCACIÓN DEL CONTRATO

*En cualquier momento tú (con previa autorización del tomador de la póliza) o la empresa que tomó el seguro podrá revocar por escrito una o todas las coberturas. Así mismo SURA también podrá revocar cualquiera de las coberturas, salvo la de vida, mediante aviso escrito a ti o a la empresa que tomó el seguro con 30 días de anticipación, en cuyo caso SURA devolverá la parte proporcional de las primas pagadas y no devengadas desde la fecha de revocación.*

Señora

**JUANA ELVIRA TIJERAS ROJANO**

Asunto: Queja Superintendencia Financiera No. 23120131117561

Póliza: Plan Vida Deudores 083003990995 - Expediente: 0830089334957

---

#### TERMINACIÓN

*Este seguro termina por las siguientes causas: (...)*

4. Cuando se revoque o al terminar la vigencia del seguro cuando tú, la empresa que tomó el seguro o SURA deciden no renovarlo"

6. Finalmente, las condiciones generales señalan los documentos en caso de reclamación por Invalidez, pérdida o inutilización por enfermedad o accidente así: "(...)"
  - *Historia clínica completa del médico tratante*
  - *Dictamen de calificación de Invalidez o informe y certificado del médico legalmente habilitado para calificar la invalidez o acreditar la desmembración o inutilización o dictamen emitido por ARL SURA, en caso de incapacidad parcial (de acuerdo con las condiciones)."*

En virtud de las condiciones generales transcritas, Seguros de Vida Suramericana S.A. lamenta informarle que, no atenderá de manera favorable su solicitud de indemnización y ratifica lo expuesto en nuestra comunicación de fecha 21 de noviembre de 2023.

No sin antes, aclarar nuestra intención 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, manifiesta en nuestra comunicación de fecha 02 de octubre de 2023, fecha para la cual no habíamos advertido que, el tomador de la póliza BANCO GNB SUDAMERIS S. A. había solicitado la cancelación de la póliza desde el 01 de marzo de 2023, conforme la facultad que le asiste de revocar en cualquier momento el contrato de seguro. Situación que, inmediatamente advertida, le fue notificada a usted, mediante comunicación de fecha 04 de octubre de 2023.

Al respecto, queremos ofrecerle disculpas por las molestias ocasionadas y agradecerle el contacto ya que esto nos ayuda a implementar procesos de mejora y así evitar que este tipo de inconvenientes se vuelvan a presentar. Anotando que, conforme a lo indicado en esta misiva, no hay lugar a la afectación de la póliza, toda vez que, no se ha demostrado la ocurrencia del siniestro en los términos del artículo 1077 del Código de Comercio, el cual establece "Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso".

En este sentido, es ostensible que la normatividad que regula los contratos de seguro estableció un régimen de auto responsabilidad de la prueba en donde es **el reclamante** a quien corresponde acreditar: i) La ocurrencia del siniestro y ii) La cuantía del daño. Correspondiendo a la aseguradora únicamente probar **"hechos o circunstancias excluyentes de responsabilidad"**.

Por las consideraciones anteriormente expuestas, Seguros de Vida Suramericana S.A., ratifica la objeción, pero está dispuesta a realizar un nuevo estudio mediante el aporte de la calificación de invalidez (origen, grado, fecha de estructuración y revisión del estado de invalidez) emitida por alguna de las entidades habilitadas, bajo los parámetros del manual único de calificación de invalidez; a fin de determinar el porcentaje de la pérdida (debe ser igual o mayor al 50%) y la fecha de estructuración (la cual debe estar dentro de la vigencia de la póliza con esta Compañía).

Señora

**JUANA ELVIRA TIJERAS ROJANO**

Asunto: Queja Superintendencia Financiera No. 23120131117561

Póliza: Plan Vida Deudores 083003990995 - Expediente: 0830089334957

---

Favor tener en cuenta que, la respuesta está siendo emitida directamente a su nombre, dado que, el señor JAIME PARDO no ha acreditado la calidad de Apoderado Judicial para este seguro.

Finalmente, Seguros de Vida Suramérica S.A, se permite informar que, en ningún momento está vulnerando derechos fundamentales, al debido proceso, igualdad, vida en condición de dignidad; toda vez que, la respuesta emitida a la solicitud de indemnización obedece a lo establecido en las condiciones del contrato de seguro suscrito entre el tomador BANCO GNB SUDAMERIS S. A. y Seguros de Vida Suramericana S.A., bajo el cual usted se encontraba asegurada, el cual reglamenta nuestra relación contractual, puesto que define cuáles son las coberturas, amparos y exclusiones del mismo.

En los términos anteriormente expuestos dejamos atendido su petición, con el convencimiento de que, su queja ha sido debidamente atendida del ámbito de nuestras facultades legales.

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**

Anexo: Lo indicado

Copia: Superintendencia de Colombia  
Expediente

mcb