

Bogotá D.C. 6 de diciembre de 2024  
Queja No. 39-47980

**Señor**  
**Luis Carlos Zamora Reyes**  
**Apoderado del señor**  
**Juan Carlos Baquero**  
[lczamora@hotmail.com](mailto:lczamora@hotmail.com)

**Ref.: Decisión**

Apreciado Señor:

A continuación, procedo a emitir mi decisión en calidad de Defensor del Consumidor Financiero, conforme lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**1. Identificación del Defensor del Consumidor Financiero:**

**José Guillermo Peña González**, actuando en calidad de Defensor del Consumidor Financiero.

**2. Identificación de las Partes:**

**Consumidor Financiero: Juan Carlos Baquero**, con cédula de ciudadanía número 79.338.438.

**Entidad Vigilada: Banco Davivienda S.A.**

**3. Hechos Objeto de la Queja:**

Mediante escrito recibido por la Defensoría el 19 de noviembre de 2024, el Consumidor Financiero manifiesta su inconformidad por el cobro de la póliza de seguro todo riesgo que ampara su crédito de vehículo, toda vez que asegura tener contratada dicha póliza con una aseguradora externa.

#### 4. Respuesta de la Entidad Vigilada:

La Entidad, en lo pertinente, se ha pronunciado en los siguientes términos:

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En atención a la solicitud de JUAN CARLOS BAQUERO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 79338438, a continuación le informamos:

Validado el caso con relación al aumento presentado en la cuota mensual a partir de la facturación de abril de 2023 en el crédito de vehículo No. 058003250\*\*\*\*5344, evidenciamos que obedece a la inclusión dentro de los cargos fijos del crédito del seguro contra todo riesgo, el cual genera un cobro mensual de \$331.000 aproximadamente. Lo anterior, teniendo en cuenta que el cliente no presentó la renovación del endoso antes del vencimiento.

Así las cosas, el Banco incluyó la garantía en la póliza de autos de la compañía Seguros Bolívar de acuerdo a lo establecido en la cláusula quinta del contrato de prenda el cual estipula lo siguiente:

accesorios, quedarán garantizados con la garantía mobiliaria que se constituye por este documento. **CLÁUSULA QUINTA.-** EL DEUDOR GARANTE se obliga a mantener asegurado el vehículo contra el riesgo de incendio, hurto, accidente, daños propios, daños a terceros y responsabilidad civil por toda la duración del contrato, por una suma no inferior al valor comercial del vehículo, o a ceder en favor del ACREEDOR GARANTIZADO la póliza ya constituida cumpliendo las formalidades exigidas por la ley, para que en caso de siniestro el monto de la indemnización cancele el saldo del crédito o remplace el vehículo objeto de garantía cuando sea el caso, siempre y cuando EL ACREEDOR GARANTIZADO haya autorizado esta última opción. Si no cumpliere esta obligación de mantener asegurado el vehículo, desde ahora EL DEUDOR GARANTE autoriza al ACREEDOR GARANTIZADO para contratar dicho seguro por cuenta de él y a pagar con cargo a su estado de cuenta el valor de la prima del seguro con sus intereses, quedando entendido que esta autorización no implica responsabilidad para el ACREEDOR GARANTIZADO, ya que se trata de una facultad de la cual se puede no hacer uso. **CLÁUSULA SEXTA.-** EL DEUDOR

Es importante destacar que nuestros clientes cuentan con la libertad de escoger la compañía aseguradora de su preferencia, sin embargo, es su deber remitirnos el endoso anualmente antes de su vencimiento con el fin de efectuar la novedad en nuestro sistema, de acuerdo a lo estipulado en la LEY 1328 DE 2009-CAPÍTULO II, DERECHOS Y OBLIGACIONES, ARTÍCULO 6o. PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. PARÁGRAFO 2º que dice lo siguiente: *“Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que*

*estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello”.*

Ahora bien, al revisar el buzón de [endosos@davivienda.com](mailto:endosos@davivienda.com) se identifica solicitud de endoso recibida el 18/09/2024 para la vigencia 01/08/2023 al 31/08/2024, la cual fue rechazada, teniendo en cuenta que para el momento de la solicitud, la póliza ya se encontraba vencida.

Explicado lo anterior, dado que el incremento de la cuota se encuentra justificado, no hay lugar a realizar ajustes sobre el estado actual de la obligación, ni reintegros sobre el valor cobrado a partir de abril del año 2023.

javivienda S.A.

## **5. Consideraciones del Defensor del Consumidor Financiero:**

Después de analizar los hechos manifestados por el Consumidor Financiero y estudiar la respuesta emitida por la Entidad Vigilada, así como los documentos allegados por las partes, esta Defensoría procede a realizar las siguientes consideraciones:

La Defensoría advierte que el Cliente se encuentra vinculado a la Entidad a través del crédito de vehículo No. \*\*\*\*5344.

Al respecto, en el contrato aceptado por el Consumidor, en la cláusula décima séptima se dispone lo siguiente:

*“CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. SEGUROS: Con la firma del contrato, EL CLIENTE se obliga a constituir y mantener durante la vigencia del crédito las siguientes pólizas:*

*i) Una póliza de Seguro de Vehículo sobre el vehículo financiado, que ampare los riesgos de pérdida parcial y total por daño, hurto, daños a terceros y responsabilidad civil, por una suma no inferior al valor comercial del vehículo indicado en la factura de compra para vehículos nuevos, y para vehículos usados por el valor que indique la Compañía de Seguros, previa inspección que haga del mismo. El tomador de la póliza de Seguro de Vehículo será EL CLIENTE y DAVIVIENDA deberá ser designado como beneficiario de la misma. Así mismo, EL CLIENTE se obliga a renovar la póliza constituida mientras el crédito se encuentre vigente, lo cual debe acreditar ante DAVIVIENDA entregando copia de la póliza dentro de los 15 días calendario siguientes a su vencimiento inicial o al de cualquiera de sus prórrogas o renovaciones.*

*ii) EL CLIENTE se obliga a tomar y a mantener vigente un seguro de vida con el fin de garantizar el cubrimiento del monto no pagado de las obligaciones adquiridas en virtud de la celebración de este contrato, con amparo de muerte y anexo de incapacidad total o permanente la cual podrá ser tomada con cualquier compañía de seguros autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia. EL CLIENTE deberá acreditar ante DAVIVIENDA la renovación de las pólizas, dentro de los 15 días calendario siguientes al de su vencimiento inicial o al de cualquiera de sus prórrogas o renovaciones.*

*PARÁGRAFO PRIMERO: Si EL CLIENTE no toma los seguros mencionados en la presente cláusula o no cumple con el pago de las primas correspondientes, EL CLIENTE autoriza a DAVIVIENDA para que ésta lo pueda adherir a las pólizas colectivas tomadas por DAVIVIENDA, para amparar los riesgos mencionados, lo cual será discrecional para DAVIVIENDA y estará sujeto a la aceptación de la respectiva Compañía de Seguros. Así mismo, esta autorización no implica responsabilidad para Davivienda, toda vez que se trata de una facultad de la cual puede no hacer uso. "*

Considerando lo expuesto, advierte la Defensoría que el cobro objeto de reclamación obedece a la inclusión del Cliente en la póliza todo riesgo de la compañía Seguros Bolívar, con el propósito de garantizar su obligación.

Lo anterior, toda vez que el Banco no aceptó el endoso de dicha póliza pues no cumplía con la totalidad de los requisitos establecidos por la Entidad, esto es:

*"solicitud de endoso recibida el 18/09/2024 para la vigencia 01/08/2023 al 31/08/2024, la cual fue rechazada, teniendo en cuenta que para el momento de la solicitud, la póliza ya se encontraba vencida."*

De conformidad con lo anterior, el Banco no está obligado a aceptar la póliza remitida por el Consumidor, teniendo en cuenta que la misma no permite verificar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la Entidad Financiera, lo que generaría que, en caso de un eventual siniestro, el Banco no estuviera cubierto de la manera esperada.

No obstante, se debe señalar que con sustento en el derecho a la libre contratación contenido en el artículo 100 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero se le otorga al Cliente la posibilidad de adquirir el seguro con otra entidad, siempre y cuando cumpla con las garantías exigidas por el Banco.

## **6. Decisión:**

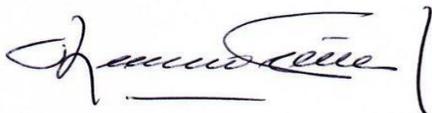
Antes de proceder a tomar una decisión en el presente caso, se considera oportuno precisar que el Defensor del Consumidor Financiero es externo a la Entidad Vigilada, el cual debe pronunciarse respecto de los asuntos sometidos a su consideración en derecho y con base en el estudio y análisis de las pruebas que obren en el expediente, así como en las normas aplicables y los contratos vigentes entre las partes.

Con fundamento en las consideraciones referidas en el numeral 5. de esta comunicación, se concluye que no se encuentran irregularidades en las actuaciones de la Entidad.

Habiéndose tomado una decisión, se da por terminado el trámite de la queja interpuesta por el Consumidor Financiero.

La presente decisión no obliga a las partes referidas en el numeral 2. del presente escrito y, en todo caso, podrán iniciar las actuaciones administrativas o interponer las acciones judiciales que consideren pertinentes. En especial, se pone de manifiesto que el Consumidor Financiero y la Entidad Vigilada, además de la posibilidad de recurrir a la jurisdicción ordinaria para resolver sus diferencias, tienen a su alcance, entre otros, mecanismos de solución de conflictos como la conciliación, e incluso proceder a interponer demandas ante la Delegatura Jurisdiccional de la Superintendencia Financiera de Colombia. El trámite de demanda ante la Superintendencia Financiera, es especializado y gratuito.

Cordialmente,



**José Guillermo Peña González**  
**Defensor del Consumidor Financiero**  
**Banco Davivienda S.A.**  
**MJAG**