

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

E. S. D.

REFERENCIA: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

RADICADO: 2025097847

DEMANDANTE: JESUS ENRIQUE LLANO FERRO

DEMANDADO: BBVA SEGUROS COLOMBIA SA

ASUNTO: CONTESTACIÓN A LA DEMANDA

GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA, mayor de edad, vecino de la ciudad de Cali, identificado con la cédula de ciudadanía N° 19.395.114, abogado titulado y en ejercicio, portador de la tarjeta profesional N° 39.116 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando como apoderado especial de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.** tal como consta en el poder que obra en el expediente y que se aporta nuevamente, sociedad legalmente constituida e identificada con el NIT 800226098-4, comedidamente procedo dentro del término legal, a presentar **CONTESTACIÓN A LA DEMANDA** formulada por JESUS ENRIQUE LLANO FERRO en contra de BBVA SEGUROS COLOMBIA SA anunciando desde ahora que me opongo a las pretensiones de la demanda de acuerdo con los fundamentos fácticos y jurídicos que se esgrimen a continuación:

CAPITULO I

CONTESTACIÓN A LA DEMANDA

I. FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

FRENTE AL HECHO NÚMERO 1. Al contener este hecho varias premisas y afirmaciones, se contesta así:

- A mi representada no le consta lo relacionado con las condiciones de tiempo, modo y lugar en el que ocurrió la presunta operación fraudulenta del movimiento bancario de la cuenta de ahorros

****1530** del señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO, relacionada para el 21 de abril de 2025. Por ello, la parte actora deberá acreditar su dicho debida y suficientemente, conforme a los medios de pruebas útiles, conducentes y pertinentes para el efecto y en las oportunidades procesales previstas para ello.

- A la aseguradora no le consta lo relacionado con las intenciones u objetivo del movimiento bancario que realizase el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO el 21 de abril de 2025, se desconoce si realizaría un pago o no de su plan de salud de medicina prepagada de COLMEDICA, ni si ostente dicho plan de salud familiar, como lo refiere en este hecho, por lo que deberá acreditar su dicho debida y suficientemente, conforme a los medios de pruebas útiles, conducentes y pertinentes para el efecto y en las oportunidades procesales previstas para ello.
- A la aseguradora no le consta, que el mecanismo de comercio electrónico PSE haya sido referido u opción como un canal de pagos por parte del banco BBVA, para realizar la supuesta operación financiera relatada a fecha del 21 de abril de 2025, por lo que deberá acreditar su dicho debida y suficientemente, conforme a los medios de pruebas útiles, conducentes y pertinentes para el efecto y en las oportunidades procesales previstas para ello.
- A mi representada no le consta lo relacionado con la aparición sorpresiva de un beneficiario no elegido del movimiento bancario del 21 de abril de 2025, en el cual figuró una cuenta de NEQUI BANCOLOMBIA y que en su criterio debía aparecer era UNIANDINOS, pues se trata de un acto potestativo del señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO, del cual nada nos puede constar, pues es la persona que realiza la operación financiera quién elige el destinatario de los recursos. Por lo que, esa referencia deberá acreditarla debida y suficientemente, conforme a los medios de pruebas útiles, conducentes y pertinentes para el efecto y en las oportunidades procesales previstas para ello.
- A mi representada no le consta lo relacionado con la sustracción de dinero en la suma de \$2.063.742 de su cuenta de ahorros No. ****1530**. El demandante deberá acreditar ello debida y suficientemente, conforme a los medios de pruebas útiles, conducentes y pertinentes para el efecto y en las oportunidades procesales previstas para ello.

Sin perjuicio de lo anterior, solicito a la Delegatura que se tenga por confesado que el movimiento del

dinero del cual se predica fraude, se efectuó mediante la cuenta bancaria de ahorros No. **1530. directamente por el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO por PSE y no directamente en uso de la tarjeta No. 4912***4453, que adicionalmente, no fue producto de algún hurto calificado de su dispositivo móvil, sino de un movimiento bancario al parecer equivocado, vía recarga por PSE, lo cual conforme se desarrollará en los medios exceptivos, dicho acto se encuentra por fuera de cobertura bajo los lineamientos de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 2. A mi representada no le consta lo afirmado en este hecho por la parte Demandante, pues se trata de circunstancias totalmente ajenas y desconocidas por BBVA Seguros Colombia S.A. La Compañía no tiene relación alguna con los hechos expuestos. Se desconoce derecho de petición elevado al Banco BBVA, quien ostenta Nit y razón social diferente a mi mandante. En todo caso y sin perjuicio de lo anterior, la parte actora deberá acreditar su dicho debida y suficientemente, conforme a los medios de pruebas útiles, conducentes y pertinentes para el efecto y en las oportunidades procesales previstas para ello.

Respecto de lo esgrimido relacionado con las normas y sentencias relacionadas, no se trata de hechos sino de argumentos jurídicos, por lo que nada puede referir la aseguradora que represento.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 3. A mi representada no le consta lo afirmado en este hecho por la parte Demandante, pues se trata de circunstancias totalmente ajenas y desconocidas por BBVA Seguros Colombia S.A. La Compañía no tiene relación alguna con los hechos expuestos. Se desconoce respuesta a derecho de petición elevado al Banco BBVA, quien ostenta Nit y razón social diferente a mi mandante. En todo caso y sin perjuicio de lo anterior, la parte actora deberá acreditar su dicho debida y suficientemente, conforme a los medios de pruebas útiles, conducentes y pertinentes para el efecto y en las oportunidades procesales previstas para ello.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 4. No es cierto como se encuentra planteado. Si bien el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO contrató la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 para amparar como su nombre lo indica las compras realizadas con su tarjeta, es preciso advertir que esta no fue contratada para amparar “operaciones fraudulentas” realizadas por recargas a través de PSE ni contratada para amparar una cuenta de ahorros, por lo que los riesgos amparados en la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 son:

Datos del Producto		
Coberturas	Plan Seleccionado	Nro. Eventos
Compras Efectuadas con Tarjeta	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia
Uso Indevido de la Tarjeta	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia
Uso Forzado de la Tarjeta		
Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos		
Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajeros Electrónicos		
Reposición de Documentos	\$300,000	1 Evento por Vigencia
Fraude en Compras en Internet Dispositivos Móviles	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia

Documento: Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143

De ella se extrae las coberturas: i) Compras efectuadas con la Tarjeta No. 4912***4453, ii) uso indebido de la tarjeta No. 4912***4453 la cual incluye: Uso forzado de tarjeta No. 4912***4453, sustracción de dineros que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA con la tarjeta No. 4912***4453 y, pérdidas originadas en manipulación de Cajeros electrónicos, iii) Reposición de documentos y iv) Fraude en compras en internet con la tarjeta No. 4912***4453, y v) en dispositivos móviles, cuando se trate de compras fraudulentas realizadas a través de portales web, pero exclusivamente como consecuencia directa del hurto calificado del dispositivo móvil, por ende ninguno de dichos riesgos sucedieron en el caso de marras.

Los anteriores amparos que fueron conocidos y aprobados por el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO, Soporte de ello es su doble firma en la solicitud del seguro, veamos:

La póliza a la que accede la presente declaración, se renueva automáticamente a la finalización de la vigencia inicial y/o renovaciones. Si no quiere optar por esta opción por favor marque la siguiente casilla ☐

Firma del Solicitante

El clausulado con las condiciones generales de su póliza están a su disposición, a través de las páginas: www.bbvasseguros.com.co y www.bbva.com.co
Clausulado POLIZA DE SEGURO TARJETA SEGURA Según Versión 01/11/2023-1341-P-09-000SUS127-1023-1-DRCI

Certifico que recibí la información relativa al producto de forma clara y completa, que diligencé personal y libremente la información contenida en ésta solicitud. Manifiesto que fui informado sobre las posibles consecuencias en caso de encontrarse inconsistencias en dicha información. Suscribo el presente documento como constancia de aceptación del presente seguro.

Este producto está bajo el esquema de Coaseguro: BBVA Seguros Colombia S.A. 37 % y Zurich Colombia Seguros S.A. 63 %, donde BBVA Seguros actúa como compañía líder. Como constancia se anota y firma en la ciudad de Bogotá el 5 del mes de noviembre de 2023

Firma del Solicitante

Firma Autorizada BBVA Seguros Colombia S.A. Nit. 800.226.098-4

Dirección para notificaciones: BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Carrera 9 # 72 - 21, Piso 8 Conmutador 091-2191100 Bogotá D.C.
Línea de Atención y Servicio al Cliente: Línea Nacional 018000934020 y en Bogotá D.C. 6013079080
Defensor del Consumidor Financiero: Carrera 9 No. 72-21 Piso 6 en Bogotá D.C., Teléfono 6013438385, fax 34383387 e-mail: defensoria.bbva@bbva.com.co
Somos grandes contribuyentes Res. 076 de 2016 - Retenciones de IVA e ICA. No practicar retenciones en la fuente según artículo 21 de Decreto Reglamentario 2126 de 1963.

Es un producto de BBVA Seguros Colombia S.A., comercializado a través del Uso de la Red del Banco BBVA Colombia S.A. y Red de Corresponsales de Seguros

OCT / 2023 - F-TARSEG-PAR

40
PL >> JESUS ENRIQUE LLANO FERRO

00344000799247

SEGURO HURTO TARJETA

M026300110257900344000799247

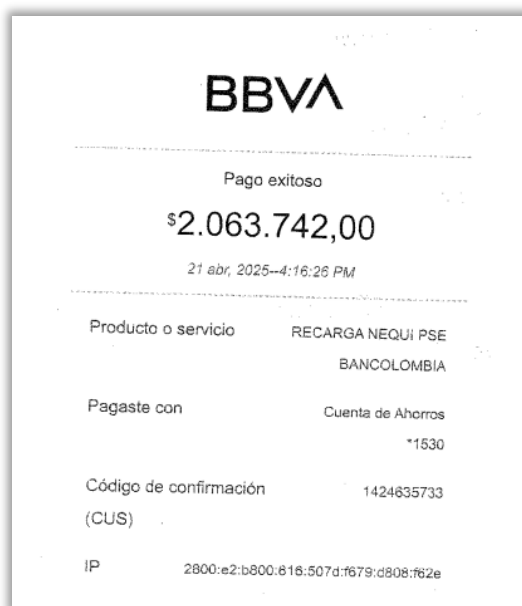
Documento: Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143

TRANSCRIPCIÓN ESENCIAL: "Certifico que recibí la información relativa al producto de forma clara y completa, que diligencé personal y libremente la información contenida en

esta solicitud. Manifiesto que fui informado sobre las posibles consecuencias en caso de encontrarse inconsistencias en dicha información. Suscribo el presente documento como constancias de aceptación del presente seguro.”

Ello quiere decir que, el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO recibió la información relacionada con su seguro y así mismo lo certificó con su firma, por lo que no es viable que pretenda solicitar indemnización por un riesgo que nunca fue cubierto por la póliza.

En todo caso, la Delegatura deberá confirmar que, de acuerdo con lo confesado, la operación fue realizada desde la cuenta de ahorros y no mediante el uso de la tarjeta amparada por la póliza, así como también que correspondió a un movimiento de recarga PSE. Tal y como se muestra a continuación:



Documento: Visible a página 21 de la Acción de Protección al Consumidor y sus anexos.

Tal circunstancia se encuentra expresamente por fuera de la cobertura conforme a los lineamientos de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143, la cual solo ampara los eventos de pérdida económica derivados de fraude, **pero únicamente bajo los siguientes escenarios:** (i) compras efectuadas directamente con la tarjeta asegurada No. 4912***4453, (ii) fraude en compras por internet cuando media el uso de dicha tarjeta, y (iii) en dispositivos móviles, cuando se trate de compras fraudulentas realizadas a través de portales web, pero exclusivamente como consecuencia directa del

hurto calificado del dispositivo móvil. Quiere decir lo anterior que, la parte actora no ha cumplido con las cargas que imperativamente le impone el artículo 1072 del Código de Comercio, esto es, probar la ocurrencia del siniestro, por lo que no ha surgido la obligación condicional en cabeza de mi representada.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 5. No me consta lo afirmado en este hecho por la parte Demandante, pues se trata de circunstancias totalmente ajenas y desconocidas por BBVA Seguros Colombia S.A. La Compañía no tiene relación alguna con los hechos expuestos. Se desconoce si la certificación fue efectivamente emitida por el Banco BBVA y si esta fue expedida el 19 de mayo de 2025, quien ostenta Nit y razón social diferente a mi mandante. En todo caso y sin perjuicio de lo anterior, la parte actora deberá acreditar su dicho debida y suficientemente, conforme a los medios de pruebas útiles, conducentes y pertinentes para el efecto y en las oportunidades procesales previstas para ello.

En todo caso, se toma como confesado que la operación fue realizada desde la cuenta de ahorros No. **1530 a través de recarga PSE, lo cual se encuentra por fuera de cobertura bajo los lineamientos de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 que ampara (i) compras efectuadas directamente con la tarjeta asegurada No. 4912***4453, (ii) fraude en compras por internet cuando media el uso de dicha tarjeta, y (iii) en dispositivos móviles, cuando se trate de compras fraudulentas realizadas a través de portales web, pero exclusivamente como consecuencia directa del hurto calificado del dispositivo móvil.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 6. No es cierto como se encuentra planteado. Si bien es cierto que BBVA Seguros Colombia S.A. objetó el pago, no es cierto en cuanto a que la Compañía presentó objeción a la solicitud de pago efectuada por la parte demandante contrariando al banco. Lo anterior en atención a que en este caso no existe cobertura material de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143, por cuanto dicha póliza tiene como objeto amparar operación realizada para compras con la Tarjeta y ello no sucedió pues se trató al parecer de movimiento bancario desde la cuenta de ahorros por recarga PSE tal como se relata en la certificación esgrimida que fue expedida por el BANCO, en la misma incluso se relaciona que la operación NO FUE REALIZADA CON LA TARJETA NRO. 4912*** 4453 y que tampoco esta tarjeta haya sido sujeto de bloqueo ni reexpedición solicitada por el señor JESUS ENRIQUE LLANO FRENO, por lo que, conforme a la literalidad del amparo es claro que la póliza no brinda cobertura material para lo que se discute en este litigio. Lo anterior traduce que, no existe siniestro en los términos del artículo 1072 del C.Co.

FRENTE AL HECHO NÚMERO 7. No es cierto lo afirmado por la parte actora en los términos en que ha sido relatado. Si bien se allegó prueba en copia de una denuncia esta fue allegada incompleta. Pues de la Página 3 pasa a la página 5, luego, no es prueba suficiente que permita afirmar que mi representada haya solicitado la interposición de denuncia y que haya sido interpuesta por los hechos aquí debatidos. En todo caso, y sin perjuicio de lo anterior, corresponde a la parte actora acreditar debida y suficientemente sus afirmaciones, conforme a los medios de prueba que resulten útiles, conducentes y pertinentes para el efecto, y dentro de las oportunidades procesales legalmente previstas.

II. FRENTE A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

FRENTE A LA PRETENSIÓN PRINCIPAL: ME OPONGO a esta pretensión elevada por la parte Accionante debido a que en primer lugar, la misma no está dirigida contra la aseguradora sino en contra del BANCO BBVA, luego al ser la pretensión principal no hay razón para que se predique en contra de BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., lo que significa que si esta prospera en contra del BANCO BBVA, no hay razón para relacionar a mi mandante ni de analizar la pretensión subsidiaria.

En segundo lugar, pese a que no está dirigida contra la aseguradora, igualmente ME OPONGO a cualquier declaración adversa para mi representada BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., debido a que la misma no tiene vocación de prosperidad, toda vez que no es jurídicamente viable exigir REVERSIÓN DE PAGO a mi mandante al no ser una entidad jurídica habilitada para el manejo de su cuenta de ahorros No. **1530, pues su razón social es la relacionada con expedición de pólizas de seguro. Tal como se evidencia del Certificado de existencia y Representación legal de la compañía aseguradora, por lo que no existe fundamento legal para que sea procedente lo petitionado. Adicionalmente, respecto de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143, existe ausencia de cobertura material de la póliza, pues como se dejó establecido, lo concertado con lo asegurado es amparar la tarjeta No. 4912***4453 así: i) Compras efectuadas con la Tarjeta No. 4912***4453, ii) uso indebido de la tarjeta No. 4912***4453 la cual incluye: Uso forzado de tarjeta No. 4912***4453, sustracción de dineros que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA con la tarjeta No. 4912***4453 y, pérdidas originadas en manipulación de Cajeros electrónicos, iii) Reposición de documentos, iv) Fraude en compras en internet con la tarjeta No. 4912***4453, y v) en dispositivos móviles, cuando se trate de compras fraudulentas realizadas a través de portales web, pero exclusivamente como consecuencia directa del hurto calificado del dispositivo móvil, y no se dijo nada al respecto de otros medios tipo recargas PSE ni desde la cuenta de ahorros **1530 por movimientos que no hayan sido realizados por medio de la tarjeta amparada descrita

con anterioridad. Lo anterior, lleva a concluir que la Póliza objeto de litigio no presta cobertura material en atención a que ninguna de las coberturas de la póliza ni en la definición de sus amparos estipulados.

FRENTE A LA PRETENSIÓN SUBSIDIARIA: ME OPONGO a la pretensión elevada por la parte Accionante debido a que la misma no tiene vocación de prosperidad, toda vez que no es jurídicamente viable exigir prestación alguna respecto de la Compañía de Seguros, por las siguientes razones:

- Falta de cobertura material de la póliza: La Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 no presta cobertura material en atención a que ninguna de las coberturas de la póliza ni en la definición del amparo estipulada en el condicionado general se amparó recargas tipo PSE desde la cuenta de ahorros No. **1530, sino que únicamente se ampara aquel fraude realizado por compras en portales WEB con la tarjeta débito amparada No. 4912***4453, situación que no acontece. En ese sentido es claro que al no haberse pactado que la póliza cubriría lo reclamado, no podrá condenarse a mi prohiada al reconocimiento de suma alguna. Pues sobre esta particular, el artículo 1056 del Código de Comercio es claro al indicar que la aseguradora podrá a su arbitrio asumir los riesgos al que está expuesto el interés asegurable, por lo que la responsabilidad de la aseguradora se limita a lo determinado en la póliza de seguro, motivo por el cual, si allí no está expresamente amparado, no podrá ampliarse el límite de coberturas previamente delimitado por las partes.
- Inexistencia de obligación indemnizatoria, en tanto no se ha realizado el riesgo conforme al artículo 1072 CCo.: Es improcedente condenar a BBVA Seguros Colombia SA debido a que no ha nacido la obligación condicional a cargo de mi representada, pues, para el presente caso no se ha realizado el riesgo asegurado. Lo anterior, en tanto la parte demandante no ha acreditado que el dinero que le fue sustraído fue en el marco de compras efectuadas con la Tarjeta No. 4912***4453, ii) uso indebido de la tarjeta No. 4912***4453 la cual incluye: Uso forzado de tarjeta No. 4912***4453, sustracción de dineros que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA con la tarjeta No. 4912***4453 y, pérdidas originadas en manipulación de Cajeros electrónicos, iii) Reposición de documentos, iv) Fraude en compras en internet con la tarjeta No. 4912***4453, y v) en dispositivos móviles, cuando se trate de compras fraudulentas realizadas a través de portales web, pero exclusivamente como consecuencia directa del hurto calificado del dispositivo móvil, pues es únicamente bajo estos supuestos que opera la cobertura de la póliza, por lo que la póliza objeto de litigio no podrá ser afectada.

- Teoría de los actos propios: Es menester tener en consideración la regla “venire contra factum proprium nulla conceditur”, la cual indica que, es inadmisble que una parte contractual asuma una actitud que sea opuesta a una conducta ejecutada con anterioridad. Por ello es inviable reconocer lo peticionado por la demandante toda vez que, su conducta es contraria a la teoría de los actos propios, puesto que, el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO aceptó la adquisición del seguro donde está expresamente consignando que se cubre amparar la tarjeta No. 4912***4453 así: i) Compras efectuadas con la Tarjeta No. 4912***4453, ii) uso indebido de la tarjeta No. 4912***4453 la cual incluye: Uso forzado de tarjeta No. 4912***4453, sustracción de dineros que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA con la tarjeta No. 4912***4453 y, pérdidas originadas en manipulación de Cajeros electrónicos, iii) Reposición de documentos, iv) Fraude en compras en internet con la tarjeta No. 4912***4453, y v) en dispositivos móviles, cuando se trate de compras fraudulentas realizadas a través de portales web, pero exclusivamente como consecuencia directa del hurto calificado del dispositivo móvil, y no se amparó el eventual fraude ocasionado por el pago con otros medios tipo recargas PSE desde la cuenta de ahorros **1530, por lo que el hoy demandante no puede pretender que se ampare dicho acto.
- El contrato es ley para las partes: es necesario señalar que estamos dentro de los términos del pacta sunt servanda entiéndase bajo el precepto que los contratos están para cumplirse, principio de suma importancia en el Derecho Civil. Lo anterior, significa que los pactos deben ser siempre cumplidos en sus propios términos. Así las cosas, esta Delegatura debe tener en consideración que para el presente asunto al celebrarse el contrato en debida forma y contener expresamente que se amparaba la tarjeta y no cuenta de ahorros pues son diferentes, pese que pueden estar asociadas, por lo que no se podrá desconocer lo pactado por cuanto solo se amparó tarjeta No. 4912***4453 así: i) Compras efectuadas con la Tarjeta No. 4912***4453, ii) uso indebido de la tarjeta No. 4912***4453 la cual incluye: Uso forzado de tarjeta No. 4912***4453, sustracción de dineros que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA con la tarjeta No. 4912***4453 y, pérdidas originadas en manipulación de Cajeros electrónicos, iii) Reposición de documentos y iv) Fraude en compras en internet con la tarjeta No. 4912***4453, y ello no podrá ser obviado, ya que el contrato es ley para las partes.

III. OBJECCIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO

Se presenta objeción al juramento estimatorio bajo los siguientes términos:

- Falta de cobertura material de la póliza: La póliza no presta cobertura material en atención a que ninguna de las coberturas de la póliza ni en la definición del amparo estipulada en el condicionado general se amparó recargas tipo PSE desde la cuenta de ahorros No. **1530, sino que únicamente se ampara aquel fraude realizado por compras en portales WEB con la tarjeta débito amparada No. 4912***4453, situación que no acontece. En ese sentido es claro que al no haberse pactado que la póliza cubriría lo reclamado, no podrá condenarse a mi prohijada al reconocimiento de suma alguna. Pues sobre esta particular, el artículo 1056 del Código de Comercio es claro al indicar que la aseguradora podrá a su arbitrio asumir los riesgos al que está expuesto el interés asegurable, por lo que la responsabilidad de la aseguradora se limita a lo determinado en la póliza de seguro, motivo por el cual, si allí no está expresamente amparado, no podrá ampliarse el límite de coberturas previamente delimitado por las partes.
- Inexistencia de obligación indemnizatoria, en tanto no se ha realizado el riesgo conforme al artículo 1072 CCo: Es improcedente condenar a BBVA Seguros Colombia S.A. debido a que no ha nacido la obligación condicional a cargo de mi representada, pues, para el presente caso no se ha realizado el riesgo asegurado. Lo anterior, en tanto la parte demandante no ha acreditado que el dinero que le fue sustraído fue en el marco de compras efectuadas con la Tarjeta No. 4912***4453, ii) uso indebido de la tarjeta No. 4912***4453 la cual incluye: Uso forzado de tarjeta No. 4912***4453, sustracción de dineros que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA con la tarjeta No. 4912***4453 y, pérdidas originadas en manipulación de Cajeros electrónicos, iii) Reposición de documentos, iv) Fraude en compras en internet con la tarjeta No. 4912***4453, y v) en dispositivos móviles, cuando se trate de compras fraudulentas realizadas a través de portales web, pero exclusivamente como consecuencia directa del hurto calificado del dispositivo móvil, pues es únicamente bajo estos supuestos que opera la cobertura de la póliza, por lo que la póliza objeto de litigio no podrá ser afectada.
- Teoría de los actos propios: Es menester tener en consideración la regla “venire contra factum proprium nulla conceditur”, la cual indica que, es inadmisibles que una parte contractual asuma una actitud que sea opuesta a una conducta ejecutada con anterioridad. Por ello es inviable reconocer

lo petitionado por la demandante toda vez que, su conducta es contraria a la teoría de los actos propios, puesto que, el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO aceptó la adquisición del seguro donde está expresamente consignando que se cubre amparar la tarjeta No. 4912***4453 así: i) Compras efectuadas con la Tarjeta No. 4912***4453, ii) uso indebido de la tarjeta No. 4912***4453 la cual incluye: Uso forzado de tarjeta No. 4912***4453, sustracción de dineros que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA con la tarjeta No. 4912***4453 y, pérdidas originadas en manipulación de Cajeros electrónicos, iii) Reposición de documentos, iv) Fraude en compras en internet con la tarjeta No. 4912***4453, y v) en dispositivos móviles, cuando se trate de compras fraudulentas realizadas a través de portales web, pero exclusivamente como consecuencia directa del hurto calificado del dispositivo móvil, y no se amparó el eventual fraude ocasionado por el pago con otros medios tipo recargas PSE desde la cuenta de ahorros **1530, por lo que el hoy demandante no puede pretender que se ampare dicho acto.

- El contrato es ley para las partes: es necesario señalar que estamos dentro de los términos del pacta sunt servanda entiéndase bajo el precepto que los contratos están para cumplirse, principio de suma importancia en el Derecho Civil. Lo anterior, significa que los pactos deben ser siempre cumplidos en sus propios términos. Así las cosas, esta Delegatura debe tener en consideración que para el presente asunto al celebrarse el contrato en debida forma y contener expresamente que se amparaba la tarjeta y no cuenta de ahorros pues son diferentes, pese que pueden estar asociadas, por lo que no se podrá desconocer lo pactado por cuanto solo se amparó tarjeta No. 4912***4453 así: i) Compras efectuadas con la Tarjeta No. 4912***4453, ii) uso indebido de la tarjeta No. 4912***4453 la cual incluye: Uso forzado de tarjeta No. 4912***4453, sustracción de dineros que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA con la tarjeta No. 4912***4453 y, pérdidas originadas en manipulación de Cajeros electrónicos, iii) Reposición de documentos y iv) Fraude en compras en internet con la tarjeta No. 4912***4453, y ello no podrá ser obviado, ya que el contrato es ley para las partes.

Por las razones antes expuestas, me opongo enfáticamente al juramento estimatorio de la demanda.

IV. EXCEPCIONES DE FONDO FRENTE A LA DEMANDA

1. FALTA DE COBERTURA MATERIAL DE LA PÓLIZA DE SEGURO HURTO TARJETA SEGURA RED NO. 00130034054891519143, EN TANTO LA MISMA NO CUBRE RECARGAS POR PSE NI OPERACIONES REALIZADAS DESDE LA CUENTA DE AHORROS NO. **1530, AL NO SER EFECTUADA CON LA TARJETA PROTEGIDA.

Debe manifestarse que en este caso no existe cobertura material de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 por cuanto la misma no fue contratada para amparar recargas por PSE ni operaciones realizadas desde la cuenta de ahorros No. **1530, sino amparar la tarjeta No. 4912***4453 así: i) Compras efectuadas con la Tarjeta No. 4912***4453, ii) uso indebido de la tarjeta No. 4912***4453 la cual incluye: Uso forzado de tarjeta No. 4912***4453, sustracción de dineros que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA con la tarjeta No. 4912***4453 y, pérdidas originadas en manipulación de Cajeros electrónicos, iii) Reposición de documentos y iv) Fraude en compras en internet con la tarjeta No. 4912***4453, y v) en dispositivos móviles, cuando se trate de compras fraudulentas realizadas a través de portales web, pero exclusivamente como consecuencia directa del hurto calificado del dispositivo móvil, por lo que conforme a la literalidad del amparo es claro que la póliza no brinda cobertura material para lo que se discute en este litigio, pues no ampara transferencia u operación realizada desde la cuenta de ahorros No. **1530, máxime cuando se trata de una recarga por PSE, puesto que para ello no se requirió el uso de los datos de la tarjeta débito amparada No. 4912***4453. Ello quiere decir, que el evento por el cual se origina este litigio, esto es no está amparado por la póliza y como consecuencia, la misma no podrá ser afectada por no prestar cobertura material para el hecho que se debate en este proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante tener en cuenta que en materia de seguros, el asegurador según el Artículo 1056 del C.Co podrá a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés asegurado. Por lo tanto, es en el conjunto de las condiciones que contiene el respectivo contrato donde se determinan o delimitan contractualmente los riesgos, su alcance o extensión, el ámbito temporal y geográfico en el que el amparo opera, las causales de exclusión, o en general, las de exoneración. Por tanto, son esos los parámetros a los que se tiene que sujetarse el sentenciador al resolver cualquier pretensión que se base en la correspondiente póliza. Luego, obviamente el asegurador tiene la facultad de delimitar contractualmente los riesgos que asume, conforme a lo normado en el artículo 1056 Código de Comercio, el cual reza:

ARTÍCULO 1056. <ASUNCIÓN DE RIESGOS>. Con las restricciones legales, el

asegurador pondrá, a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado.

(Subrayado y negrita fuera de texto original)

En otras palabras, las compañías aseguradoras tienen la libertad de escoger cuáles son los riesgos que le son transferidos y en este sentido, solo se ven obligadas al pago de la indemnización en el evento que sean estos riesgos los que acontezcan durante el desarrollo de la relación contractual. De forma que en el caso de la ocurrencia de riesgos que no se encuentren amparados, no nace a la vida jurídica la obligación indemnizatoria del asegurador y en ese orden de ideas, no hay lugar a que su responsabilidad se vea comprometida.

De las normas que regulan la delimitación de los riesgos asumidos por el asegurador (arts. 1056 y 1127 del C. de Co.), se infiere lógicamente que la autonomía que otorgan esas normas a los sujetos contratantes está circunscrita no sólo a la relación riesgo-cause (responsabilidad civil) sino a la relación riesgo-efecto. Es decir, que resulta válido delimitar los efectos de la materialización del riesgo y el carácter patrimonial del mismo, asumiendo o no las consecuencias que ello genere, en todo o en parte, conforme al desarrollo jurisprudencial del Derecho de Daños.

En virtud de lo anterior, es menester señalar que en la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143, se contrató las siguientes coberturas, a saber:

Datos del Producto		
Coberturas	Plan Seleccionado	Nro. Eventos
Compras Efectuadas con Tarjeta	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia
Uso Indevido de la Tarjeta	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia
Uso Forzado de la Tarjeta		
Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos		
Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajeros Electrónicos		
Reposición de Documentos	\$300,000	1 Evento por Vigencia
Fraude en Compras en Internet Dispositivos Móviles	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia

Documento: Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143

De ella se extrae la Cobertura Fraude en Compras en Internet Dispositivos Móviles, la cual en su condicionado general se desarrolla así:

1.4. COBERTURA POR FRAUDE EN COMPRAS POR INTERNET

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA DE UNA COMPRA FRAUDULENTE REALIZADA POR UN PORTAL WEB, EN VIRTUD DE LA UTILIZACIÓN DE TU TARJETA ASEGURADA, SUFRIENDO UNA PÉRDIDA PATRIMONIAL DIRECTA OCURRIDA EN CUALQUIER MOMENTO HASTA LA HORA DEL BLOQUEO EN EL SISTEMA DEL EMISOR DE LA TARJETA.

LA COBERTURA SOLAMENTE OPERARÁ PARA AQUELLOS MOVIMIENTOS EFECTUADOS DENTRO DE LAS TREINTA Y SEIS (36) HORAS POSTERIORES AL PRIMER MOVIMIENTO REALIZADO.

PARA DISPOSITIVOS MÓVILES SE AMPARA LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA DE UNA COMPRA FRAUDULENTE REALIZADA POR UN PORTAL WEB, COMO CONSECUENCIA DIRECTA DEL HURTO CALIFICADO DEL DISPOSITIVO MÓVIL EN CUAL SE TENÍA INSCRITA LA CUENTA ASOCIADA A LA TARJETA ASEGURADA, SUFRIENDO UNA PÉRDIDA PATRIMONIAL DIRECTA OCURRIDA EN CUALQUIER MOMENTO HASTA UN MÁXIMO DE SEIS (6) HORAS POSTERIORES AL MOMENTO DEL PRIMER MOVIMIENTO REALIZADO.

SOLAMENTE OPERARÁ SIEMPRE QUE:

- LA SUSTRACCIÓN SEA COMETIDA MEDIANTE EL USO DE LA FUERZA O VIOLENCIA CONTRA EL TITULAR DE LA TARJETA O COTITULAR (SI HUBIERE), EN ESTADO DE INDEFENSIÓN, O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TOXICAS O ALUCINÓGENOS, PARA TAL EFECTO SE ENTIENDE QUE SE EJERCE FUERZA O VIOLENCIA AL ASEGURADO CUANDO LOS TERCEROS LO RETIENEN BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO A ÉL O A UN TERCERO.
- NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A VEINTICUATRO (24) HORAS CORRIENTES PARA NOTIFICAR EL BLOQUEO DEL DISPOSITIVO MÓVIL ANTE LA EMPRESA DE TELEFÓNICA RESPECTIVA.

Documento: Condiciones generales No. 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00
bajo las cuales se rige la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No.
00130034054891519143

Como se evidencia, se encuentra la cláusula del punto 1.4. “COBERTURA POR FRAUDE EN COMPRAS POR INTERNET” condición que ampara “LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA DE UNA COMPRA FRAUDULENTE REALIZADA POR UN PORTAL WEB, EN VIRTUD DE LA UTILIZACIÓN DE TU TARJETA ASEGURADA, SUFRIENDO UNA PÉRDIDA PATRIMONIAL DIRECTA OCURRIDA EN CUALQUIER MOMENTO HASTA LA HORA DEL BLOQUEO EN EL SISTEMA DEL EMISOR DE LA TARJETA”, situación que no acontece teniendo en cuenta que no fue una compra realizada con la tarjeta asegurada esto es la tarjeta débito amparada No. 4912***4453, además la misma tampoco fue bloqueada, por lo que no se dan los presupuestos de la cobertura. Ello tiene confirmación con la certificación realizada por el BANCO BBVA, de la cual se extrae:

SEÑORES BBVA SEGUROS

Nos permitimos certificar que el Señor **JESUS ENRIQUE LLANO FERRO** identificado con Cédula de Ciudadanía Nro. **79.146.378** es cliente de nuestra entidad a través de los siguientes productos:

Cta de Ahorros libretón Nro **00130027000200061530** desde la cual el día 21 de abril de 2025 se efectuó un pago por PSE con destino a **UNIANDINOS** por valor de **\$2.063.742**, y de acuerdo a información suministrada por el mismo **BBVA** en respuesta al derecho de petición con radicado Nro 00571046; en donde se le informa a al Sr. Llano que fué víctima de un Pharming.

Por cuanto la operación fraudulenta no fue realizada con la Tarjeta Nro **4912 **** 4453** la misma **no fué bloqueada, ni reexpedida**; ya que el pago sujeto de reclamo se efectuó por **PSE** con cargo a la cuenta de ahorros y no requirió ningún dato de la tarjeta.

Sin embargo la compra se realizó desde la página de internet **BBVANET.COM.CO**, mediante la validación de las credenciales de nuestro cliente, y el descuento correspondiente el día 21 de abril de 2025 a las 16:26 pm. (Soporte Adjunto).

Documento: Certificación del 19 de mayo de 2025 Banco BBVA

Transcripción esencial del documento: “(...) Cta de ahorros Libretón Nro. **00130027000200061530** desde la cual el día 21 de abril de 2025 se efectuó un pago por PSE (...)

Por cuanto la operación fraudulenta no fue realizada con la Tarjeta Nro. **4912 **** 4453** la misma **no fue bloqueada, ni reexpedida**; ya que el pago sujeto de reclamo se efectuó por **PSE** con cargo a la cuenta de ahorros y no requirió ningún dato de la tarjeta.“

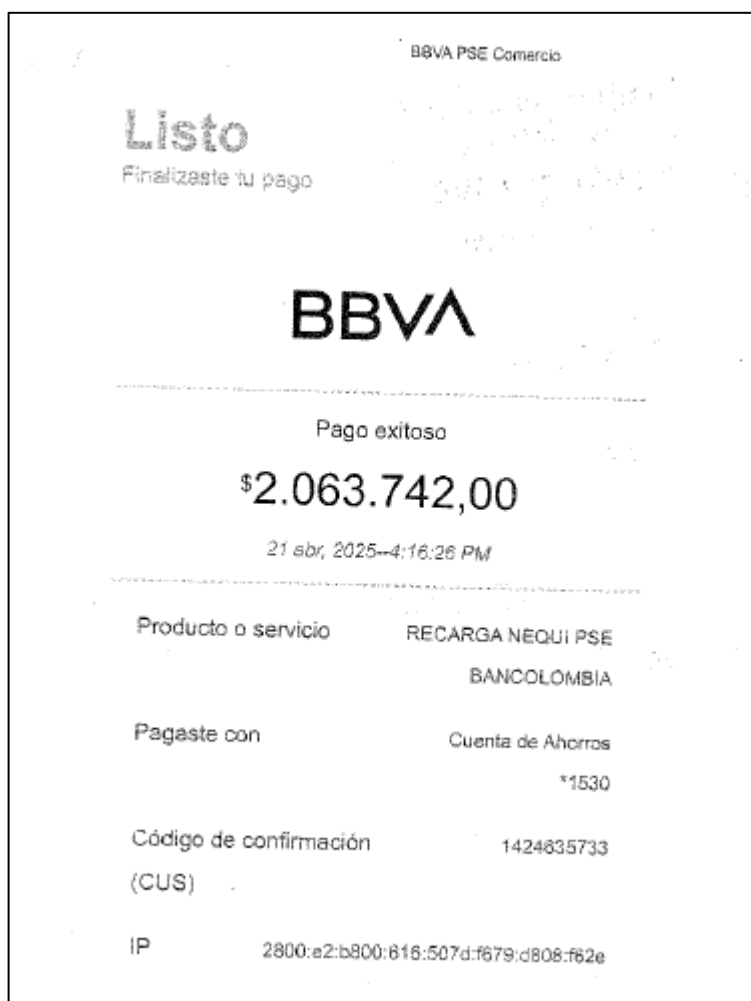
(negrita del texto) (subrayado fuera del texto original)

Adicionalmente, tampoco acontece que el celular asociado a la tarjeta y cuenta fuese hurtado y que se realizare una compra, pues recordemos que se trata de una operación de recarga por PSE, tipo transferencia a una cuenta NEQUI, este amparo exclusivamente opera así: “**PARA DISPOSITIVOS MÓVILES SE AMPARA LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA DE UNA COMPRA FRAUDULENTE REALIZADA POR UN PORTAL WEB, COMO CONSECUENCIA DIRECTA DEL HURTO CALIFICADO DEL DISPOSITIVO MÓVIL EN CUAL SE TENÍA INSCRITA LA CUENTA ASOCIADA A LA TARJETA ASEGURADA, SUFRIENDO UNA PÉRDIDA PATRIMONIAL DIRECTA OCURRIDA EN CUALQUIER**

MOMENTO HASTA UN MÁXIMO DE SEIS (6) HORAS POSTERIORES AL MOMENTO DEL PRIMER MOVIMIENTO REALIZADO.”, ya que si bien la cuenta de ahorros No. **1530 está asociada a la tarjeta débito amparada No. 4912***4453, no fue hurtado (Modalidad Hurto Calificado) el teléfono móvil registrado y no fue realizada una compra. Lo que quiere significar que la recargar PSE a Nequi desde la cuenta de ahorros No. **1530 no está asociada a ningún amparo por lo tanto para los hechos de la demanda existe cobertura en la póliza, por lo que, respecto de dispositivos móviles exclusivamente se asumirá responsabilidad por 1. Compra fraudulenta en portal web, en este caso no existió compra sino recarga PSE, 2. Que el fraude se dé como consecuencia del hurto calificado del dispositivo móvil, situación que no acontece debido a que el mismo señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO relata que él realizó la operación bancaria. Ello quiere decir, que el evento por el cual se origina este litigio no está amparado por la póliza y como consecuencia, la misma no podrá ser afectada por no prestar cobertura material para el hecho que se debate en este proceso.

Por lo anterior, no podrá la delegatura condenar a mi prohiada a pagar suma alguna a favor de la demandante. Es decir, que la responsabilidad de la aseguradora se limita a lo determinado en la póliza de seguro, motivo por el cual, si allí no está expresamente amparado, no podrá ampliarse el límite de coberturas previamente delimitado por las partes. Puesto que ello implicaría crear obligaciones no pactadas, resquebrajándose así el principio de obligatoriedad de los contratos. Como se observa, en ninguna de las coberturas de la póliza ni en la definición del amparo estipulada en el condicionado general se amparó recargas tipo PSE a Nequi desde la cuenta de ahorros No. **1530 desde la plataforma del Banco, sino que únicamente se ampara aquel fraude realizado por compras en portales WEB con la tarjeta débito amparada No. 4912***4453, situación que no acontece.

Para el presente caso la póliza no puede ser afectada toda vez que como lo manifiesta el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO en el escrito de la acción, el día 21 de abril de 2025 el mismo realizó una transferencia por la suma de \$2.063.742 desde la cuenta de ahorros No. **1530 y no desde la Tarjeta débito No. 4912***4453, lo cual también se evidencia en el comprobante del movimiento bancaria allegado junto con la demanda en donde se indica RECARGA NEQUI PSE, así:



1. El día 21 de Abril de 2.025 a las 16:16 p.m. realicé una Compra desde la Cuenta de Ahorros Libretón Número **00130027000200061530** del Banco **BBVA COLOMBIA S.A.** de la sucursal **CENTRO ANDINO** a través de la Página de Internet **BBVANET.COM.CO** referente al pago de la cuota mensual de medicina prepagada de **COLMEDICA**, en el plan de salud de mi familia, en la entidad **UNIANDINOS** por valor de \$2.063.742.00 y utilicé el mecanismo de comercio electrónico **PSE**, aportado por el canal de pagos del mismo Banco. Sin embargo, al aplicar el pago figuró como Beneficiario una cuenta de **NEQUI BANCOLOMBIA**, la cual no tenía nada que ver con la operación que estaba realizado, en vez de **UNIANDINOS**, quien ha debido ser el Beneficiario del Pago. La suma de \$2.063.742.00 fue debitada de mi Cuenta de Ahorros en el Banco **BBVA COLOMBIA S.A.** Es decir el dinero fue sustraído de mi Cuenta de Ahorros a un beneficiario que nada tenía que ver con la operación que intenté realizar. Eso por medio del canal de pagos, aportado por el banco que hoy acciono.

Como se evidencia, el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO realizó él mismo el movimiento bancario, tipo transferencia por la suma de \$2.063.742 desde la cuenta de ahorros No. **1530, a través de PSE y no desde la Tarjeta débito No. 4912***4453, operación no cubierta por la póliza. En suma, de acuerdo con la respuesta al derecho de petición del mismo BANCO BBVA se informa que el señor realizó recarga tipo

transferencia por PSE a cuenta Nequi, sin percatarse del dominio de la página, sin tratarse de una compra y sin ninguna intervención del Banco y por ello no es factible que mi representada pueda afectar la póliza objeto de litigio, pues la misma únicamente ampara el fraude en Compras con la tarjeta débito No. 4912***4453, no en transferencias o recargas por PSE.

En conclusión, el artículo 1056 del Código de Comercio preceptúa que la aseguradora podrá a su arbitrio asumir los riesgos al que está expuesto el interés asegurable, por lo que la responsabilidad de la aseguradora se limita a lo determinado en la póliza de seguro, motivo por el cual, si allí no está expresamente amparado los hechos de la demanda, no podrá ampliarse el límite de coberturas previamente delimitado por las partes, en ese sentido es claro que al no haberse pactado que la póliza cubriría recargas por pse o transferencias desde la cuenta de ahorros No. **1530, no podrá condenarse a mi prohijada al reconocimiento de suma alguna, toda vez que se encuentra patente la falta de cobertura material para el caso de marras.

2. INEXISTENCIA DE OBLIGACIÓN INDEMNIZATORIA TODA VEZ QUE NO SE HA REALIZADO EL RIESGO ASEGURADO – APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 1072 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

No existe obligación indemnizatoria a cargo de mi prohijada BBVA Seguros Colombia S.A., respecto de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143. Por cuanto no se ha realizado el riesgo asegurado y amparado en la póliza, esto es: i) Compras efectuadas con la Tarjeta No. 4912***4453, ii) uso indebido de la tarjeta No. 4912***4453 la cual incluye: Uso forzado de tarjeta No. 4912***4453, sustracción de dineros que hubiere retirado a través de los cajeros automáticos del BBVA con la tarjeta No. 4912***4453 y, pérdidas originadas en manipulación de Cajeros electrónicos, iii) Reposición de documentos, iv) Fraude en compras en internet con la tarjeta No. 4912***4453, y v) en dispositivos móviles, cuando se trate de compras fraudulentas realizadas a través de portales web, pero exclusivamente como consecuencia directa del hurto calificado del dispositivo móvil. Pues como se expuso en la excepción anterior, no se ampara recargas por PSE ni operaciones realizadas desde la cuenta de ahorros No. **1530. Lo anterior en concordancia con las condiciones generales y particulares de la póliza en cuestión, que menciona los amparos:

Datos del Producto		
Coberturas	Plan Seleccionado	Nro. Eventos
Compras Efectuadas con Tarjeta	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia
Uso Indevido de la Tarjeta	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia
Uso Forzado de la Tarjeta		
Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos		
Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajeros Electrónicos		
Reposición de Documentos	\$300,000	1 Evento por Vigencia
Fraude en Compras en Internet Dispositivos Móviles	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia

Documento: Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143

Ahora bien, el artículo 1072 del Código de Comercio define como siniestro:

“ARTÍCULO 1072. DEFINICIÓN DE SINIESTRO. Se denomina siniestro la realización del riesgo asegurado.” (Subrayado fuera del texto original)

Así las cosas, no ha nacido a la vida jurídica la obligación condicional en cabeza de mi mandante, por cuanto no hubo compra protegida, uso indebido o uso forzado de la tarjeta, sustracción de dinero en cajeros automáticos, pérdidas por manipulación de cajero electrónico o fraude por internet por compra desde la tarjeta amparada o uso de su dispositivo móvil como consecuencia de un hurto calificado de este, como se ha desarrollado a lo largo del presente escrito, el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO realizó una recarga tipo PSE desde la cuenta de ahorros No. **1530 En consecuencia, no existe siniestro, esto es, realización de riesgo asegurado de ninguno de los amparos cubiertos por la Póliza, toda vez que no se configuró ninguno de los amparos anteriormente señalados. Por todo lo anterior, no estando demostrada la realización de alguno de los amparos dispuestos en la póliza no podrá bajo ninguna circunstancia afectarse la póliza en cuestión y surgir obligación alguna a cargo de mi prohijada. Dicho de otra manera, toda vez que no se realizó el riesgo asegurado, en tanto no se cumplió con la condición suspensiva, esto es la materialización del riesgo asumido por parte de la aseguradora, necesaria para que surgiera la obligación indemnizatoria en cabeza de BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., como elemento esencial para la afectación del contrato de seguro.

En conclusión, durante la vigencia de la póliza, mi representada cumplió a cabalidad con sus obligaciones contractuales y normativas, tal como se ha expuesto al o largo de la presente contestación de la demanda. Así las cosas, y debido a que no existe responsabilidad en cabeza mi representada, no ha surgido la obligación condicional del asegurador, en la medida que no se ha realizado el riesgo asegurado. Por todo lo anterior, no demostrada la realización de alguno de los riesgos expresamente establecidos en la carátula

de la póliza, no podrá en ninguna circunstancia afectarse la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 y surgir obligación alguna a cargo de mi prohijada.

3. EL CONTRATO ES LEY PARA LAS PARTES

En primera medida es necesario indicar que el contrato de seguro instrumentado en la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 es válido y constituye una verdadera ley para las partes. Lo anterior, como quiera que el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO tomó la referida póliza y tenía pleno conocimiento sobre las condiciones del producto que se le estaba ofertando, las coberturas, valor asegurado, entre otros, por lo que, mi representada cumplió con su obligación de asumir los riesgos derivados de la póliza.

En tal sentido, es menester señalar que el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO asintió en la celebración del contrato de seguro y por ello, que es necesario traer a colación el artículo 1602 del Código Civil que establece:

“LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”.

Teniendo en cuenta lo manifestado previamente, es posible señalar que estamos dentro de los términos del pacta sunt servanda entiéndase bajo el precepto que los contratos están para cumplirse, principio de gran importancia en el Derecho Civil. Lo anterior, significa que los pactos deben ser siempre cumplidos en sus propios términos. En tal sentido, se pronunció el Consejo de Estado, Sección III., Subsección B, magistrado ponente Dr. Danilo Rojas Betancourth, radicación interna 29852, mediante sentencia del 02 de mayo de 2015, así:

“El principio “lex contractus, pacta sunt servanda”. Artículo 1602 del Código Civil. los contratos válidamente celebrados son ley para las partes y sólo pueden ser invalidados por consentimiento mutuo de quienes los celebran o por causas legales. En concordancia con la norma anterior, el artículo 1603 de la misma obra, prescribe que los contratos deben ser ejecutados de buena fe y, por consiguiente, obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan

*precisamente de la naturaleza de la obligación o que por ley le pertenecen a ella
sin cláusula especial¹*

De modo que, por ser el contrato una fuente de las obligaciones, las partes inmersas en tal negocio jurídico deben dar fielmente cumplimiento a lo estipulado en dichos acuerdos, pues en estos se evidencia un concierto de voluntades que enmarcan una unidad y que deben apreciarse en forma coordinada y armónica, lo que conlleva a que una vez concertadas estas intenciones, únicamente podrían modificarse por mandato expreso de la ley o acuerdo mutuo por las partes contractuales, lo cual no ocurre en el caso en concreto.

En los hechos que dan lugar a la presente acción es factible manifestar que el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO contrató un seguro con BBVA Seguros Colombia S.A. en el cual se expresa claramente las coberturas, lo cual se refleja en la póliza que incluso la parte activa de la litis aportó junto con su escrito de demanda:

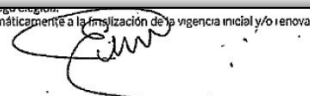
Datos del Producto		
Coberturas	Plan Seleccionado	Nro. Eventos
Compras Efectuadas con Tarjeta	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia
Uso Indevido de la Tarjeta	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia
Uso Forzado de la Tarjeta		
Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos		
Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajeros Electrónicos		
Reposición de Documentos	\$300,000	1 Evento por Vigencia
Fraude en Compras en Internet Dispositivos Móviles	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia

Documento: Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143

Adicionalmente en la solicitud del seguro, dio constancia de que recibió la información relacionada con el seguro, así como los documentos:

¹ Consejo de Estado, Sección III., Subsección B, magistrado ponente Dr. Danilo Rojas Betancourt, radicación interna 29852, sentencia del 02 de mayo de 2015
YVJD

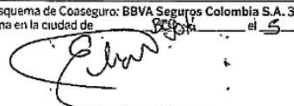
La póliza a la que accede la presente declaración, se renueva automáticamente a la finalización de la vigencia inicial y/o renovaciones. Si no quiere optar por esta opción por favor marque la siguiente casilla ☐


Firma del Solicitante

El clausulado con las condiciones generales de su póliza están a su disposición, a través de las páginas: www.bbvaseguros.com.co y www.bbva.com.co
Clausulado POLIZA DE SEGURO TARJETA SEGURA Versión 01/11/2023-1341-P-09-000SUS127-1023-1-DRCI

Certifico que recibí la información relativa al producto de forma clara y completa, que diligencé personal y libremente la información contenida en ésta solicitud. Manifiesto que fui informado sobre las posibles consecuencias en caso de encontrarse inconsistencias en dicha información. Suscribo el presente documento como constancia de aceptación del presente seguro.

Este producto está bajo el esquema de Coaseguro: BBVA Seguros Colombia S.A. 37 % y Zurich Colombia Seguros S.A. 63 %, donde BBVA Seguros actúa como compañía líder. Como constancia se anota y firma en la ciudad de Bogotá el 5 del mes de octubre de 2023.


Firma del Solicitante


Firma Autorizada BBVA Seguros Colombia S.A. Nit. 800.226.098-4

Dirección para notificaciones: BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Carrera 9 # 72 - 21, Piso 8 Conmutador 091-2191100 Bogotá D.C.
Línea de Atención y Servicio al Cliente: Línea Nacional 018000934020 y en Bogotá D.C. 6013078080
Defensor del Consumidor Financiero: Carrera 9 No. 72-21 Piso 6 en Bogotá D.C., Teléfono 6013438385, fax 34383387 e-mail: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
Somos grandes contribuyentes Res. 076 de 2016 - Retenedores de IVA e ICA. No practicar retenciones en la fuente según artículo 21 de Decreto Reglamentario 2126 de 1963.

Es un producto de BBVA Seguros Colombia S.A., comercializado a través del Uso de la Red del Banco BBVA Colombia S.A. y Red de Corresponsales de Seguros OCT /2023 -F-TARSEG-PAR

40
PL >> JESUS ENRIQUE LLANO FERRO



00344000799247

SEGURO HURTO TARJETA



M026300110257900344000799247

Documento: Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143

TRANSCRIPCIÓN ESENCIAL: *"Certifico que recibí la información relativa al producto de forma clara y completa, que diligencé personal y libremente la información contenida en esta solicitud. Manifiesto que fui informado sobre las posibles consecuencias en caso de encontrarse inconsistencias en dicha información. Suscribo el presente documento como constancias de aceptación del presente seguro."*

Por lo que es totalmente contradictorio, que la demandante ahora pretende que le sea cubierta recarga por PSE desde su cuenta de ahorros **1530, por lo que es claro que las partes concertaron que únicamente se cubriría las compras efectuadas con su Tarjeta No. 4912***4453, lo cual no acaece en el caso de marras, en consecuencia, es improcedente que condene a mi prohijada.

En conclusión, es claro que no existe obligación de pago alguna en cabeza de la Compañía, por cuanto el dinero que aparentemente le fue hurtado al señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO fue transferido por él mismo directamente a una cuenta Nequi desde su cuenta de ahorros **1530 por recarga PSE y no como compra en portal web desde su tarjeta No. 4912***4453, lo cual no cubre la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143, en consecuencia, al celebrarse el contrato en debida forma y contener expresamente lo mencionado, no es posible pretender una consideración distinta, pues se desacata lo manifestado por la compañía y el asegurado, lo cual es ley para las partes.

En ese orden de ideas, solicito de forma respetuosa se declare probada esta excepción.

4. NADIE PUEDE IR EN CONTRA DE SUS ACTOS – TEORÍA DE LOS ACTOS PROPIOS

Es inviable reconocer suma a la demandante toda vez que, su conducta es contraria a la teoría de los actos propios, puesto que, el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO aceptó haber estado de acuerdo con los amparos de la póliza, en tanto se encuentra expresamente consignado en la carátula de la póliza, y fue él mismo quien realizó la recarga por PSE tal como refiere en su escrito de demanda, luego, es discordante que ahora adopte una postura distinta y de forma intempestiva pretenda que se ampare un error en una recarga a Nequi a través de PSE, lo cual es discordante con lo pactado.

Jurisprudencialmente y doctrinalmente se ha puesto de presente en el marco de las relaciones civiles lo concerniente a la regla “venire contra factum proprium nulla conceditur”, la cual indica que, es inadmisibile que una parte contractual asuma una actitud que sea opuesta a una conducta ejecutada con anterioridad, por ello es imperante traer a este escrito lo manifestado sobre el particular por la Corte Suprema de Justicia:

“(…) La teoría de los actos propios, que se concreta en la fórmula ‘venire contra factum proprium non valet’ (…)

(…) El objetivo de esta figura es evitar que mediante un cambio intempestivo e injustificado de actitud se genere un perjuicio a quien asumió una posición de confianza legítima por la conducta anterior de su contraparte. (...)”²

En otro pronunciamiento la Corte Suprema de Justicia fue todavía más contundente al decir lo siguiente:

(…) Con apoyo en los principios de la buena fe, que en Colombia es hoy en día de rango constitucional (art. 83, C.P.), y de la confianza legítima, la doctrina y la jurisprudencia tanto foráneas como patria, han desarrollado la “teoría de los actos propios”, conforme la cual, en líneas generales, no es dable a nadie contradecir, sin justificación atendible, sus propias actuaciones anteriores, cuando ese cambio de conducta afecta las expectativas válidamente adquiridas por otro u otros con

² Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Civil, sentencia del diecisiete (17) de agosto de dos mil dieciséis (2016), Magistrado Ponente ARIEL SALAZAR RAMÍREZ, Radicación nº 11001-31-03-007-2007-00606-01
YVJD

base el comportamiento pretérito del que lo realiza.³ (...) (Subrayado y negrilla fuera del texto original)

Ahora bien, la teoría de los actos propios ha tenido un desarrollo en principio doctrinal, en el cual se resalta la exposición que del tema realiza la Doctora Mariana Bernal Fandiño, que en uno de sus escritos sobre el particular dijo lo siguiente:

(...) La doctrina de los actos propios es tal vez la figura que más se ha relacionado en el ordenamiento jurídico colombiano con la regla del venire contra factum proprium non valet. Enneccerus explica que según esta regla: “A nadie le es lícito hacer valer un derecho en contradicción con su anterior conducta, cuando esta conducta, interpretada objetivamente según la ley, según las buenas costumbres o la buena fe, justifica la conclusión de que no se hará valer el derecho, o cuando el ejercicio posterior choque contra la ley, las buenas costumbres o la buena fe”⁴
(...)

Asimismo, es importante citar otro pronunciamiento de un órgano máximo sobre la regla en mención, pues se han establecido requisitos para que en efecto opere tal teoría, a saber:

“a. Una conducta jurídicamente anterior, relevante y eficaz”. En otras palabras, la conducta anterior debe ser vinculante, suscitar la confianza del receptor y estar exenta de vicios y errores.

b. Que el ejercicio de una facultad o derecho subjetivo por la misma persona cree una situación litigiosa, debido a la contradicción entre ambas conductas.

c. La identidad de las personas que se vinculan en ambas conductas. El emisor y receptor de la primera conducta y de la conducta contradictoria deben ser los mismos.

En consecuencia, si concurren estos tres elementos, la conducta de quien contraviene sus propios actos no es acorde a derecho.⁵”

³ Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Civil, sentencia del veintinueve (29) de agosto de 2014, expediente 12014-00000, Magistrado Ponente ALVARO FERNANDO GARCÍA RESTREPO, Radicación n° 05266-31-03-001-2002-00067-01

⁴ Bernal M (2016), LA DOCTRINA DE LOS ACTOS PROPIOS Y LA INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO, Universidad de Bogotá (Colombia) N° 120: 253-270. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n120/n120a11.pdf>

⁵ Sentencia T-295/99 del 4 de mayo de 1990 de la Corte Constitucional Mp. Alejandro Martínez Caballero

Como se observa, ha sido pacífica la jurisprudencia del máximo órgano de la jurisdicción civil y constitucional en establecer que no es posible que los contratantes contradigan su voluntad declarada con el paso del tiempo, para de esta forma perjudicar a su contraparte. Tal situación como claramente lo ha establecido la Corte Suprema de Justicia no es aceptable y por lo tanto las partes no pueden ir en contra de sus propios actos para dejar sin efectos un negocio jurídico.

Ahora bien, aterrizando la teoría al caso concreto, se encuentra probado que el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO contrató un seguro con BBVA Seguros, por lo que desde este momento debe indicarse que fue voluntad de la contratante la adquisición de la póliza en donde se expresa claramente relación a cobertura respecto de “Tarjeta” y no “cuenta de ahorros”.

Por todo lo anterior, queda plenamente establecido que la voluntad del asegurado al momento de celebrar el contrato de seguros fue cubrir únicamente la sustracción de dineros que fueren retirados en cajeros automáticos. Por lo tanto, no es aceptable que en la actualidad el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO pretenda ir en contra de sus actos para solicitar el reintegro de dineros voluntariamente recargados por PSE a cuenta Nequi desde su cuenta de ahorros, tal como se demuestra en la certificación del banco BBVA y de los hechos confesados en la demanda, situación que no fue amparada, lo que denota una postura distinta y adoptada de forma intempestiva, lo cual rompe con el principio “*venire contra factum proprium nulla conceditur*”.

5. LOS ACTOS MERAMENTE POTESTATIVOS NO SON ASEGURABLES - ARTÍCULO 1055 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Sin perjuicio de los argumentos anteriores, debe advertirse que, en efecto, en el hipotético caso de probarse que sí se produjo el fraude, las evidencias e indicios recolectados señalarían que éste se habría materializado en razón a una actuación deliberada y dolosa por parte del señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO, al realizar un movimiento bancario sin la debida diligencia y sin percatarse del correcto destinatario, máxime cuando nos encontramos con un sujeto cualificado, el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO es profesional en derecho quién de acuerdo con sus conocimientos ostenta mayor sapiencia que el ciudadano común, por lo que se le exigiría mayor deber de cuidado en su actuar, siendo un acto potestativo y deliberatorio el movimiento bancario realizado, el cual no es asegurable. En consecuencia, teniendo en cuenta que este tipo de actuaciones que nacen de la voluntad del tomador no

son asegurables, no ha nacido ninguna obligación exigible a mi prohijada, de cara con lo preceptuado en el artículo 1055 del Código de Comercio.

En primer lugar, trasciende relevante traer a colación el artículo 1054 del Código de Comercio que reza lo siguiente:

*“(…) Denominase riesgo el **suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador**, del asegurado o del beneficiario, y cuya realización da origen a la obligación del asegurador. Los hechos ciertos, salvo la muerte, y los físicamente imposibles, no constituyen riesgos y son, por lo tanto, extraños al contrato de seguro. Tampoco constituye riesgo la incertidumbre subjetiva respecto de determinado hecho que haya tenido o no cumplimiento (…).”* – (Subrayado y negrilla por fuera de texto)

La norma transcrita, efectivamente tiene el poder de un precepto de orden público y de obligatorio cumplimiento, y establece con una claridad meridiana que cualquier hecho que pueda ser atribuido o que dependa exclusivamente del tomador, es decir, el que es potestativo de aquel, es inasegurable, por no constituir un riesgo. Esto se confirma en el artículo siguiente del estatuto mercantil que reza expresamente lo siguiente:

*“(…) Artículo 1055. El dolo, la culpa grave y **los actos meramente potestativos del tomador**, asegurado o beneficiario **son inasegurables**. Cualquier estipulación en contrario no producirá efecto alguno, tampoco lo producirá la que tenga por objeto amparar al asegurado contra las sanciones de carácter penal o policivo (…).”* – (Subrayado y negrilla por fuera de texto)

Lo que prevén estas normas se fundamenta en que los actos que dependan exclusivamente de la voluntad del tomador o lo que es lo mismo, los hechos que se hubiesen materializado por conducta directa de aquel, no podrá calificarse como un hecho incierto o futuro, o susceptible de considerarse un riesgo trasladable al asegurador. Al contrario, podría entrañar una violación o fraude, en cuanto que podría configurar el aseguramiento de un evento que deliberadamente fue provocado por el tomador, lo cual repudia al derecho, a la buena fe y a las buenas costumbres.

Además, se trata de una situación que pondría en riesgo el sistema económico nacional y la fe pública en

los mercados, que estarían sometidos a la arbitrariedad dolosa de los tomadores de los seguros, quienes en el momento en que estimaran adecuado, exijan la indemnización de un perjuicio. Es decir, podrían simplemente tocar las puertas de un asegurador para trasladarle las consecuencias de un evento provocado directamente por aquel, lo cual atentaría también contra la sostenibilidad de las leyes de los grandes números, la supervivencia del mercado de seguros, las reglas de los cálculos actuariales en los que se basan el presupuesto para la determinación de las reservas técnicas que requieren los productos, conforme a las reglas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Además, no sería verosímil ninguna estimación actuarial sobre el carácter probabilístico de la ocurrencia de un siniestro, ya que ilógicamente bajo estas circunstancias, no habría manera de medir la potencialidad de que un evento amenace que el interés asegurable pueda acaecer, todo lo cual derivará en la catástrofe del sistema afectando también el mercado financiero general y la posibilidad de amparo de riesgo alguno y el ejercicio de la actividad aseguradora, que son aspectos de interés público y general.

Dicho lo anterior, ahora, es preciso revisar los elementos esenciales del contrato de seguro conforme al artículo 1054 del Código de Comercio, y sin los cuales la sanción aparte de la inexistencia es la ineficacia, son los siguientes:

“(...) Son elementos esenciales del contrato de seguro:

1) El interés asegurable;

2) El riesgo asegurable;

3) La prima o precio del seguro, y

4) La obligación condicional del asegurador.

En defecto de cualquiera de estos elementos, el contrato de seguro no producirá efecto alguno (...).”

Las disposiciones traídas a colación armónicamente estatuyen que el riesgo asegurable solo puede ser un evento o contingencia incierto que no dependa de la voluntad del tomador. Por lo tanto, se concluye que los hechos que dependan exclusivamente del tomador, ineludiblemente, no se le pueden trasladar al asegurador, y tampoco pueden constituir la condición suspensiva de la que penda el nacimiento de la obligación indemnizatoria del asegurador y por ende esta última, la obligación condicional tampoco es existente o eficaz respecto de esos hechos.

Recapitulando, en este caso, tenemos que, en el hipotético caso de probarse que la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 ampara operaciones de la cuenta de ahorros, se trató de un acto deliberado y potestativo del señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO, en la cual realizó una recarga PSE del cual debió actuar con diligencia debida para desarrollar la misma, pues fue un acto sin presión o violencia ejercida sobre él y, lógicamente, esos hechos no podrían jurídicamente jamás constituir un riesgo susceptible de amparo, lo cual comporta que tampoco se le trasladaron a mi procurada, ni podían trasladársele esas contingencias. Por lo cual, de conformidad a lo expuesto de forma antecedente, se puede concluir que de ninguna manera se podrá acceder a lo pretendido por la parte demandante, toda vez que por un lado, no se trata de un fraude realizado en un compra, sino de un pago a través de PSE, que fue realizado con total normalidad, y por otro lado si la plataforma de la recarga elegida suministró información financiera personal a un ente externo, se configuraría en un acto inasegurable, al ser un acto potestativo de la misma.

En conclusión, en este caso, la prueba documental aportada por el mismo accionante demuestra que efectivamente el señor asegurado JESUS ENRIQUE LLANO FERRO realizó con normalidad una operación financiera tipo recarga PSE, deliberadamente siendo un acto potestativo de su voluntad el cual no tiene cobertura en los términos del Código de comercio por lo que el otorgamiento de un amparo de la póliza objeto de la litis o la confección del pago, evidentemente comportarían una violación de normas de orden público y una vulneración de derechos fundamentales del asegurador, ya que sin contrato de seguro o sin que dicha póliza sea eficaz para cubrir esa clase de hechos, terminaría sin ninguna razón legal o contractual padeciendo un detrimento antijurídico, que la delegatura en sus funciones jurisdiccionales tiene el deber de evitar.

Por las razones expuestas, solicito respetuosamente declarar probada esta excepción.

6. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN

Es importante que la delegatura tenga en consideración que, BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. informó de condiciones de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 y en consecuencia cumplió con su deber de información con el señor JESUS ENRIQUE LLANO FRENO. Lo que se demuestra con su doble firma impuesta en la solicitud del seguro. Adicionalmente, todo el acervo probatorio apunta a que el accionante suscribió de manera libre e informada el contrato de seguro. Al

asegurado le fue informado con suficiencia el contenido del su seguro, así como le fue remitida copia de este con su condicionado general, el cual igualmente podía consultar en la Web. En consecuencia, no existe una conducta desleal o desinformada, pues, se actuó legítimamente.

En tal sentido, es menester señalar que mi prohijada no desplegó ninguna conducta contraria a derecho en las etapas contractuales. Es por ello, que es necesario traer a colación lo establecido por la Ley 1480 de 2011 referente a los derechos del consumidor:

“ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

Derechos: (...)

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. (...)”

En este punto, es importante indicar que la Compañía Aseguradora suministró la información y ha venido dando respuesta de forma clara, oportuna, coherente y completa. Ahora bien, mi representada no ha desplegado ninguna conducta arbitraria, puesto que, suministró toda la información necesaria para el conocimiento del consumidor. BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. ha demostrado su compromiso con el cumplimiento de los términos contractuales y la protección de los derechos del asegurada, respetando así el principio de autonomía de la voluntad y garantizando la transparencia y equidad en sus operaciones.

Por otro lado, el artículo 6 de la ley 1328 de 2009, señala:

Artículo 6°. Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- a) *Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.*
- b) *Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.*
- c) *Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.*
- d) *Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.*
- e) *Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.*
- f) *Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.*

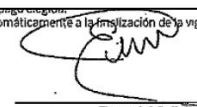
Parágrafo 1°. *El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.*

Parágrafo 2°. *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.*

Entonces, se evidencia que existen obligaciones del consumidor financiero y que al momento de tomar la Póliza el señor JESUS ENRIQUE LLANO FRENO actuó de manera libre y voluntaria. Entendiéndose entonces que el contrato de seguro objeto de litis es plenamente válido y que de él emanan obligaciones de pago a cargo de la demandante, pues recuérdese que dentro de las pruebas allegadas al proceso, se

observa la Solicitud de Seguro de Hurto Tarjeta Segura, la cual se encuentra debidamente firmada por parte del señor JESUS ENRIQUE LLANO FRENO. Tanto es así dispuso su firma dos (2) veces en dicha solicitud, y una de ellas concierne a la afirmación de haber suscrito el documento como constancia de aceptación del seguro, así como de haber recibido la información relativa al producto de forma clara y completa:

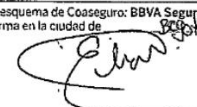
La póliza a la que accede la presente declaración, se renueva automáticamente a la finalización de la vigencia inicial y/o renovaciones. Si no quiere optar por esta opción por favor marque la siguiente casilla ☐


Firma del Solicitante

El clausulado con las condiciones generales de su póliza están a su disposición, a través de las páginas: www.bbvasseguros.com.co y www.bbva.com.co
Clausulado POLIZA DE SEGURO TARJETA SEGURA Según Versión 01/11/2023-1341-P-09-000SUS127-1023-1-DRCI

Certifico que recibí la información relativa al producto de forma clara y completa, que diligencé personal y libremente la información contenida en esta solicitud. Manifiesto que fui informado sobre las posibles consecuencias en caso de encontrarse inconsistencias en dicha información. Suscribo el presente documento como constancia de aceptación del presente seguro.

Este producto está bajo el esquema de Coaseguro: BBVA Seguros Colombia S.A. 37 % y Zurich Colombia Seguros S.A. 63 %, donde BBVA Seguros actúa como compañía líder. Como constancia se aneja y firma en la ciudad de Bogotá el 5 del mes de septiembre de 2023


Firma del Solicitante


Firma Autorizada BBVA Seguros Colombia S.A. Nit. 800.226.098-4

Dirección para notificaciones: BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Carrera 9 # 72-21, Piso 8 Conmutador 091-2191100 Bogotá D.C.
Línea de Atención y Servicio al Cliente: Línea Nacional 018000934020 y en Bogotá D.C. 8013078030
Defensor del Consumidor Financiero: Carrera 9 No. 72-21 Piso 6 en Bogotá D.C., Teléfono 6013438385, fax 3438387 e-mail: defensoria.bbva@bbva.com.co
Somos grandes contribuyentes Res. 076 de 2016 - Retenedores de IVA e ICA. No practicar retenciones en la fuente según artículo 21 de Decreto Reglamentario 2126 de 1963.

Es un producto de BBVA Seguros Colombia S.A. comercializado a través del Uso de la Red del Banco BBVA Colombia S.A. y Red de Corresponsales de Seguros OCT /2023-F-TARSEG-PAR

40
PL >> JESUS ENRIQUE LLANO FERRO

00344000799247

SEGURO HURTO TARJETA

M026300110257900344000799247

Documento: Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143
TRANSCRIPCIÓN ESENCIAL: *"Certifico que recibí la información relativa al producto de forma clara y completa, que diligencé personal y libremente la información contenida en esta solicitud. Manifiesto que fui informado sobre las posibles consecuencias en caso de encontrarse inconsistencias en dicha información. Suscribo el presente documento como constancia de aceptación del presente seguro."*

Adicionalmente en la póliza le fue anotada el clausulado general aplicable al seguro es el No. 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00 bajo las cuales se rige la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143, tal como se aprecia:

Cláusulas
Artículo 1068 del Código de Comercio-Terminación Automática del Contrato de Seguros " La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por ocasión del la expedición del contrato".
Aplica el clausulado PÓLIZA DE SEGURO HURTO TARJETAS Según Versión 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00.
Esta póliza fue expedida bajo el esquema de Coaseguro: BBVA Seguros Colombia S.A. 37 % y Zurich Colombia Seguros S.A. 63 %

DOCUMENTO: Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143

De acuerdo con lo anterior, se constata que efectivamente el señor JESUS ENRIQUE LLANO FRENO conoció del seguro en todas sus condiciones, pues su doble firma lo constata. Ahora, no puede el demandante cuestionar que no suscribió dicha solicitud, pues este fue presentado de forma física a el señor JESUS ENRIQUE LLANO FRENO, el cual pudo ser leído adecuadamente, sumada a la explicación o asesoría brindada al señor JESUS ENRIQUE LLANO FRENO, pues, en general en todas las suscripciones de las pólizas se realiza una asesoría al solicitante y, se coloca de presente la importancia de la lectura del documento, por lo que ella misma declaró haber leído los documentos firmados e incluso le fueron explicados por la persona que asesora, por lo que será inválido cualquier argumento o sustento de falta de información, pues lo cierto es que más allá de ser eso una afirmación en su favor, demuestra un claro incumplimiento a las conductas de mínima diligencia y buenas prácticas del consumidor financiero, máxime cuando nos encontramos con un sujeto cualificado, el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO es profesional en derecho quién de acuerdo con sus conocimientos ostenta mayor sapiencia que el ciudadano común, por lo que si bien los textos que desarrollan las condiciones del seguro están elaboradas en lenguaje común, para este colega, es fácilmente digerible y comprensible, ante quien se le exigiría mayor deber de cuidado en su actuar, por lo que, no es viable que pueda argumentar que desconocía las condiciones, pues, al firmar la Solicitud de Seguro de Hurto Tarjeta Segura aceptó lo que en ella estaba plasmado, ya que pudo leer el contenido y al haberlo hecho se obligó a él, tal como mi mandante en sus respectivas obligaciones. Configurándose entonces de manera efectiva la suscripción del contrato de seguro.

En conclusión, en el evento en el que se predique cualquier declaración de la parte demandante relacionada con falta de información no podrá ser validada en tanto no existe soporte para demostrar tal circunstancia, máxime cuando en el plenario obran documentales que cuentan con su firma, la cual afirma haber impuesto en los mismos. En dos oportunidades, una con el fin de firmar la declaración de asegurabilidad para solicitar a mi representada que ampare los riesgos convenidos, y la otra con el objetivo de afirmar que fue informada de forma clara y completa sobre los elementos del contrato, de modo que queda suficientemente probado que el señor JESUS ENRIQUE LLANO FRENO, abogado, consumidor financiero cualificado recibió la información a conformidad, conoció de los amparos y exclusiones, contratando la póliza de forma libre y voluntaria y, no existió conducta arbitraria como lo alega la parte demandante, pues la Compañía Aseguradora cumplió con su deber de informar y ha respondido cada derecho de petición radicado, salvaguardando el derecho a la información que les asiste.

En este sentido, la honorable Delegatura no tiene otra alternativa diferente que negar las pretensiones de

la demanda y declarar probada esta excepción.

7. CARÁCTER MERAMENTE INDEMNIZATORIO DEL CONTRATO DE SEGURO.

Se propone esta excepción, debido a que si se reconoce una indemnización cuando los supuestos perjuicios no están demostrados ni cuantificados, se estará enriqueciendo a la parte actora, esto es, vulnerando el carácter indemnizatorio de la póliza. Lo anterior, por cuanto es inviable reconocer emolumento alguno frente al daño material pretendido, toda vez que la demanda no se encuentra acompañada de prueba alguna que demuestre que la suma que retiró del cajero automático haya sido sustraída.

En este punto, es preciso resaltar que un principio que rige el contrato de seguro de daños, es el carácter indemnizatorio del mismo, esto es, que el contrato de seguro tiene como interés asegurable la protección de los bienes o el patrimonio de una persona que pueda afectarse directa o indirectamente por la realización del riesgo. De modo que la indemnización que por la ocurrencia de dicho siniestro corresponda, nunca podrá ser superior al valor asegurado. En tal sentido, el artículo 1088 del Código de Comercio estableció lo siguiente:

“ARTÍCULO 1088. <CARÁCTER INDEMNIZATORIO DEL SEGURO>. Respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento. La indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero éste deberá ser objeto de un acuerdo expreso.
(...)”

El referido principio rige el contrato de seguro de daños, pues su objeto es el carácter indemnizatorio del mismo, esto es, que el contrato de seguro tiene como interés asegurable la protección de los bienes o el patrimonio de una persona que pueda afectarse directa o indirectamente por la realización del riesgo, de modo que la indemnización que por la ocurrencia de dicho siniestro corresponda, nunca podrá ser superior al valor asegurado. Al respecto, la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, respecto al carácter indemnizatorio del Contrato de Seguro, en sentencia del 22 de julio de 1999, expediente 5065, dispuso:

“Este contrato no puede ser fuente de ganancias y menos de riqueza, sino que se caracteriza por ser indemnizatorio. La obligación que es de la esencia del contrato de

seguro y que surge para el asegurador cumplida la condición, corresponde a una prestación que generalmente tiene un alcance variable, pues depende de la clase de seguro de la medida del daño efectivamente sufrido y del monto pactado como limitante para la tolerancia de la garantía contratada, y que el asegurador debe efectuar una vez colocada aquella obligación en situación de solución o pago inmediato.”⁶

Se puede concluir entonces que el Contrato de Seguro, tiene un carácter meramente indemnizatorio, y por tal motivo, tiene como finalidad llevar a la víctima al estado anterior, más no enriquecerla. Es por ello, que aterrizando al caso en cuestión no es de recibo indemnizar el daño tal y como fue pretendido por la parte Demandante, más aún, teniendo en cuenta las tasaciones exorbitantes de sus perjuicios no probados. En tal sentido, el artículo 1088 del Código de Comercio estableció lo siguiente:

“Respecto del asegurado. los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento. La indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero este deberá ser objeto de un acuerdo expreso” (Subrayado y negrilla fuera de texto).

Así las cosas, el carácter de los seguros de daños, y en general de cualquier seguro, es meramente indemnizatorio, esto es, que no puede obtener ganancia alguna el beneficiario con el pago de la indemnización, es decir no puede nunca pensarse el contrato de seguro como fuente de enriquecimiento. Conforme a ello, en caso de pagarse suma alguna que no esté debidamente acreditada por la parte accionante, se estaría contraviniendo el citado principio de mera indemnización del contrato de seguro. En efecto, se estaría supliendo la carga probatoria de la parte actora frente a los presupuestos de una responsabilidad patrimonial del Asegurado y eventualmente enriqueciendo a los accionantes.

No puede perderse de vista que el contrato de seguro no puede ser fuente de enriquecimiento y que el mismo atiene a un carácter meramente indemnizatorio. Así las cosas, de efectuar el pago que la demandante pretende se estaría vulnerando dicho principio, pues es claro que el objeto del contrato de seguro adquirido por el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO era únicamente amparar su tarjeta y no los movimientos de su cuenta de ahorros. Sin embargo, en el presente caso no ocurrió ello y por ende no podrá realizarse el pago

⁶ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, respecto al carácter indemnizatorio del Contrato de Seguro, en sentencia del 22 de julio de 1999, expediente 5065.

que se pretende a modo de indemnización, pues lo sucedido el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO se encontraba por fuera de cobertura y en ese sentido proceder con un pago sería ir en contra de la naturaleza del contrato, que es proteger el patrimonio del asegurado siempre y cuando se cumplan las condiciones pactadas en la póliza.

Por todo lo anterior y teniendo en cuenta que dentro del plenario se solicita la afectación de un riesgo no contemplado en la póliza, en claro que su eventual reconocimiento vulneraría el principio indemnizatorio. Lo anterior, por cuanto es inviable reconocer emolumento alguno referente a un evento que no está amparado en ella, entendiendo que en dicha póliza se amparó la pérdida económica por sustracción de dinero retirado en cajeros automáticos de BBVA con la tarjeta protegida. En consecuencia, reconocer los perjuicios tal y como fueron solicitados, transgrediría el carácter meramente indemnizatorio que reviste a los contratos de seguro. Por las razones expuestas, solicito respetuosamente declarar probada esta excepción.

8. RIESGOS EXPRESAMENTE EXCLUIDOS DE COBERTRA EN LA PÓLIZA DE SEGURO HURTO TARJETA SEGURA RED NO. 00130034054891519143

Sin perjuicio de las excepciones precedentes, se plantea que dentro de las condiciones particulares de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143, se establecieron los parámetros que enmarcan la obligación condicional y la delimitación de la extensión del riesgo asumido por BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. En efecto, en ella se refleja la voluntad de los contratantes al momento de celebrar el contrato, y definen de manera explícita las condiciones del negocio aseguratorio, las cuales obligan mutuamente a las partes.

En materia de seguros, el asegurador según el artículo 1056 del Código de Comercio podrá a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés asegurado. Por lo tanto, es en el conjunto de las condiciones que contiene el respectivo contrato donde se determinan o delimitan contractualmente los riesgos, su alcance o extensión, el ámbito temporal y geográfico en el que el amparo opera, las causales de exclusión, o en general, las de exoneración. Son esos los parámetros a los que se tiene que sujetarse el sentenciador al resolver cualquier pretensión que se base en la correspondiente póliza. Luego, obviamente el asegurador tiene la facultad de delimitar contractualmente los riesgos que asume, conforme a lo normado en el artículo 1056 Código de Comercio.

De las normas que regulan la delimitación de los riesgos asumidos por el asegurador (artículos 1056 y

1127 del Código de Comercio), se infiere lógicamente que la autonomía que otorgan esas normas a los sujetos contratantes está circunscrita no sólo a la relación riesgo-causa (responsabilidad civil) sino a la relación riesgo-efecto.

En tal sentido, la Corte Suprema de Justicia, se refirió a las exclusiones de la siguiente manera:

“reiteró esta Corporación la necesidad de individualizar y determinar los riesgos que el asegurador toma sobre sí:

*<<y que por lo tanto, en este campo rige el principio según el cual la responsabilidad asumida en términos generales como finalidad del contrato no puede verse restringida sino por obra de cláusulas claras y expresas, “...El Art. 1056 del C de Com , en principio común aplicable a toda clase de seguros de daños y de personas, otorga al asegurador facultad de asumir, a su arbitrio pero teniendo en cuenta las restricciones legales, todos o algunos de los riesgos a que están expuestos el interés o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado..”, agregando que es en virtud de este amplísimo principio “que el asegurador puede delimitar a su talante el riesgo que asume, sea circunscribiéndolo por circunstancias de modo, tiempo y lugar, que de no cumplirse impiden que se configure el siniestro; ora precisando ciertas circunstancias causales o ciertos efectos que, suponiendo realizado el hecho delimitado como amparo, **quedan sin embargo excluidos de la protección que se promete por el contrato.** Son estas las llamadas exclusiones, algunas previstas expresamente en la ley...” (Cas. Civ. de 7 de octubre de 1985, sin publicar), exclusiones que por su propia índole, limitativa de los riesgos asumidos por el asegurador, requieren ser interpretadas con severidad en una concienzuda tarea que se oriente, de una parte, a establecer su justificación técnica, y de la otra a precisar el alcance de dichos riesgos conforme a reglas de carácter legal o convencional, **luego no le es permitido al intérprete “...so pena de sustituir indebidamente a los contratantes, interpretar aparentemente el contrato de seguro para inferir riesgos que no se han convenido, ni para excluir los realmente convenidos; ni tampoco hacer interpretaciones de tales cláusulas que conlleven a resultados extensivos de amparo de riesgos a otros casos que no sólo se encuentren expresamente excluidos sino que por su carácter limitativo y excluyente, son de interpretación restringida.....”** (Cas Civ. de 23 de mayo de 1988,*

sin publicar) (Este pasaje fue reiterado, entre otras, en CSJ SC4574-2015 rad. n°. 11001-31-03-023-2007-00600-02)>>”⁷. (Subrayado y negrilla fuera del texto original)

Bajo esa misma interpretativa, la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia de diciembre 13 de 2019, indicó que las exclusiones de tipo convencional estipuladas en los contratos de seguro no comprometen la responsabilidad del asegurador, en virtud de la facultad prevista en el artículo 1056 del Código de Comercio:

*“Las exclusiones de tipo convencional deben entenderse, como es apenas obvio, como aquellas pactadas por las partes o, cuando menos, **en las que existe consentimiento respecto de las indicadas en el clausulado preestablecido, en los denominados acuerdos de adhesión y que, siendo origen del siniestro o consecuencia del mismo, no comprometen la responsabilidad del asegurador.**”*

Esas cláusulas son válidas, inicialmente, en tanto se sustentan en el principio de la libre autonomía de las partes, cuyos límites son el orden público y las buenas costumbres; de ahí que el artículo 1056 consagre la posibilidad del asegurador de, «a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado»⁸ (Subrayado y negrilla en el texto original)

Es decir, que resulta válido delimitar los efectos de la materialización del riesgo y el carácter patrimonial del mismo, asumiendo o no las consecuencias que ello genere, en todo o en parte, conforme al desarrollo jurisprudencial del derecho de daños. En virtud de lo anterior, es menester señalar que la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 en sus Condiciones generales señala una serie de exclusiones, las cuales enuncio a continuación, porque de configurarse alguna de ellas, no podrá condenarse a mi prohijada:

“2. ¿Qué no te cubrimos?

BBVA SEGUROS NO TE PAGARÁ A TI O A TUS BENEFICIARIOS DEL

⁷ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia 4527 -2020. Noviembre 23 de 2020.
⁸ Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil. Sentencia. Expediente 2008-00193-01. Diciembre 13 de 2019.

YVJD

Bogotá – Cra 11A No.94A-23 Of. 201
Edificio 94ª
+57 3173795688
Cali - Av 6A Bis #35N-100, Of. 212
Centro Empresarial Chipichape
+57 315 577 6200 - 602-6594075

SEGURO, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

2.1. RESPECTO DE LA COBERTURA DE COMPRAS EFECTUADAS CON TARJETA:

A. DEFECTOS INHERENTES AL BIEN ADQUIRIDO QUE DERIVEN DE UNA DEFECTUOSA FABRICACIÓN O QUE GENEREN LA RESPONSABILIDAD DE GARANTÍA DEL FABRICANTE Y/O VENDEDOR.

B. PÉRDIDAS O DAÑOS CAUSADOS POR USO, ABUSO, DETERIORO GRADUAL, VICIO PROPIO, OXIDACIÓN, HERRUMBRE, CORROSIÓN, ENMOHECIMIENTO, HUMEDAD ATMOSFÉRICA O CONGELAMIENTO DE LAS PROPIEDADES ASEGURADAS Y DAÑOS PURAMENTE MECÁNICOS PARCIALES.

C. BIENES QUE HAYAN SIDO INDEMNIZADOS CON ANTERIORIDAD, DENTRO DE LA MISMA VIGENCIA DEL CONTRATO.

D. DOLO, CULPA GRAVE O MALA FE DEL ASEGURADO O DE SUS REPRESENTANTES, SIEMPRE Y CUANDO SEAN ATRIBUIBLES A DICHAS PERSONAS.

E. NO QUEDAN AMPARADAS POR LA PRESENTE SECCIÓN LAS COMPRAS EFECTUADAS MEDIANTE EXTORSIÓN Y/ O CUALQUIER OTRO VICIO DE LA VOLUNTAD Y/O CONSENTIMIENTO DEL ASEGURADO.

F. PÉRDIDA O DAÑO CAUSADO POR ERRORES COMETIDOS EN LA PROGRAMACIÓN DE LOS BIENES ELÉCTRICOS (SOFTWARE).

G. DAÑO(S) A LOS BIENES PRODUCIDOS POR SU PROPIETARIO O POR UN TERCERO AUTORIZADO POR ÉSTE, QUE NO SEAN CONSECUENCIA DE UN EVENTO ACCIDENTAL, SÚBITO E IMPREVISTO.

H. LOS SIGUIENTES BIENES ESTÁN EXCLUIDOS EXPRESAMENTE:

- *LOS VEHÍCULOS A MOTOR.*
- *SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LOS BIENES ADQUIRIDOS, TALES COMO INSTALACIÓN, GARANTÍA DEL FABRICANTE, MANTENIMIENTO Y OTROS.*
- *ARTÍCULOS DE VESTIR O ACCESORIOS.*
- *EQUIPOS MÉDICOS Y ODONTOLÓGICOS*
- *EL DINERO EN EFECTIVO.*
- *ARTÍCULOS DE FERRETERÍA*
- *LOS ANIMALES Y PLANTAS NATURALES O SINTÉTICAS.*
- *ALIMENTOS PERECEDEROS*
- *LAS JOYAS, TÍTULOS VALORES ALHAJAS, PIEDRAS PRECIOSAS, GEMAS, RELOJES, ANTIGÜEDADES, OBRAS DE ARTE, VELAS Y LENTES DE CONTACTO.*
- *TELÉFONOS CELULARES, IPOD, IPAD, AGENDAS ELECTRÓNICAS Y/O SIMILARES O CUALQUIER DISPOSITIVO COMPLEMENTARIO A ESTOS ARTÍCULOS.*
- *BIENES CONSUMIBLES TALES COMO ALIMENTOS, BEBIDAS, COSMÉTICOS, MAQUILLAJES, CREMAS, LOCIONES, PERFUMES, TINTURAS, ETC.*
- *ÚTILES ESCOLARES, JUGUETES, Y PARTES O ACCESORIOS DE LOS MISMOS.*

2.2. RESPECTO DE LA COBERTURA DE USO INDEBIDO DE LA TARJETA

A. LAS PÉRDIDAS EN QUE LEGALMENTE EL ASEGURADO PUEDA COBRAR U OBTENER REEMBOLSO DE:

- *CUALQUIER PERSONA QUE HAYA ACORDADO ACEPTAR COMO MEDIO DE PAGO TARJETAS CRÉDITO Y O DÉBITO AMPARADAS.*
- *CUALQUIER INSTITUCIÓN FINANCIERA, ASOCIACIÓN DE TARJETAS O CÁMARA DE COMPENSACIÓN QUE REPRESENTA AL TOMADOR O*

ASEGURADO.

- CUANDO EXISTE UNA INDEMNIZACIÓN PREVIA POR OTRA PÓLIZA DE CONTRATO DE SEGURO.

B. LAS PÉRDIDAS ORIGINADAS EN INTERESES O PÉRDIDAS FINANCIERAS CORRESPONDIENTES A DESCUENTOS DE CUALQUIER PERSONA, ENTIDAD O CORPORACIÓN QUE HAYA ACORDADO ACEPTAR COMO MEDIO DE PAGO LA TARJETA PROTEGIDA.

C. CUANDO EL CÓNYUGE O CUALQUIER PARIENTE DEL ASEGURADO DENTRO DEL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O ÚNICO CIVIL O CUALQUIER EMPLEADO O AMIGO DEL ASEGURADO SEA AUTOR O CÓMPLICE DEL HECHO QUE DA ORIGEN A LA COBERTURA.

D. ACTOS FRAUDULENTOS DE LAS ENTIDADES EMISORAS DE TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO AMPARADAS, SUS EMPLEADOS O DEPENDIENTES O DE SUS TARJETA HABIENTES, RESPECTO DE SUS TARJETAS O DE PERSONAS AUTORIZADAS.

F. FALLAS DE SOFTWARE Y/O HARDWARE DEL EMISOR DE LA(S) TARJETA(S) AMPARADA(S).

G. DOLO Y/O CULPA GRAVE DEL ASEGURADO.

H. AQUELLOS CASOS EN LOS CUALES EL ASEGURADO REALIZA UNA COMPRA DE CUALQUIER MERCANCÍA Y/O SERVICIO Y QUE POR CUALQUIER RAZÓN ESTOS NO LE HAYAN SIDO SUMINISTRADOS.

I. LA SUPLANTACIÓN DE PERSONALIDAD, LA CUAL CONSISTE EN LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN FALSA O LA SUPLANTACIÓN DE ALGUNA PERSONA QUE GOCE DE ALGÚN PRESTIGIO COMERCIAL ANTE

LA ENTIDAD EMISORA DE LAS TARJETAS DÉBITO Y/O CRÉDITO AMPARADAS, PARA LA CONCESIÓN O RENOVACIÓN DE ESTAS CON EL PROPÓSITO DE COMETER POSTERIORMENTE ACTOS FRAUDULENTOS.

J. LA PÉRDIDA DE CUALQUIER OTRA CANTIDAD DE DINERO QUE ESTUVIESE EN POSESIÓN DEL ASEGURADO AL MOMENTO DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO Y QUE NO SEA LA REGISTRADA COMO RETIRADA DE LA TARJETA PROTEGIDA.

2.3. RESPECTO DE LA COBERTURA DE REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

A. HURTO SIMPLE

B. CUANDO EL HURTO SEA CONCURRENTENTE CON EL DELITO DE ABUSO DE CONFIANZA SEGÚN LA DEFINICIÓN CONSAGRADA EN LA LEGISLACIÓN PENAL.

C. LOS DOCUMENTOS QUE NO SEAN DE PROPIEDAD DEL ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO.

D. DAÑO ACCIDENTAL A LOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL DEL ASEGURADO LOS DOCUMENTOS QUE NO SEAN DE PROPIEDAD DEL ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO.

E. EL EXTRAVÍO O DESAPARICIÓN MISTERIOSA DE LOS DOCUMENTOS COMO CONSECUENCIA DEL DESCUIDO DEL ASEGURADO.

F. CUANDO EN LA PERDIDA DE LOS DOCUMENTOS TENGA COMO AUTOR A: AL CÓNYUGE, COMPAÑERO(A) PERMANENTE O CUALQUIER PARIENTE DEL ASEGURADO DENTRO DEL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O PRIMERO CIVIL.

G. TRÁMITES RELACIONADOS CON RENOVACIONES DE DOCUMENTOS O

CUMPLIMIENTO DE REGULACIONES”

En conclusión, de configurarse alguna de las exclusiones previamente mencionadas o las que constan en el clausulado de la póliza, no podrá existir responsabilidad en cabeza de BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., por ende, este despacho no podrá ordenar la afectación del Contrato de Seguro, pues las partes acordaron expresamente pactar tales exclusiones. En consecuencia, si se evidencia dentro del proceso alguna de ellas, la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 no cubriría ninguna solicitud de indemnización por lo que deberán denegarse las pretensiones respecto a mi mandante.

Por lo anteriormente expuesto, solicito al Despacho declarar probada esta excepción.

9. EN CUALQUIER CASO, DE NINGUNA FORMA SE PODRÁ EXCEDER EL LÍMITE DEL VALOR ASEGURADO EN LA PÓLIZA DE SEGURO HURTO TARJETA SEGURA RED NO. 00130034054891519143

En el remoto e improbable evento en que el Despacho considere que en efecto se realizó el riesgo y por ende la póliza preste cobertura y como consecuencia de ello deba proceder con el pago. Exclusivamente bajo esta hipótesis, esta Delegatura deberá tener en cuenta entonces que no se podrá condenar a mi poderdante al pago de una suma mayor a la asegurada, incluso si se lograra demostrar que los presuntos daños reclamados son superiores. Por supuesto, sin que esta consideración constituya aceptación de responsabilidad alguna a cargo de mi representada.

En este orden de ideas, mi procurada no estará llamada a pagar cifra que exceda el valor asegurado previamente pactado por las partes, en tanto que la responsabilidad de mi mandante va hasta la concurrencia de la suma asegurada. De esta forma y de conformidad con el artículo 1079 del Código de Comercio, debe tenerse en cuenta la limitación de responsabilidad hasta la concurrencia de la suma asegurada:

“ARTÍCULO 1079. RESPONSABILIDAD HASTA LA CONCURRENCIA DE LA SUMA ASEGURADA. El asegurador no estará obligado a responder si no hasta concurrencia de la suma asegurada, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 1074”

La norma antes expuesta, es completamente clara al explicar que la responsabilidad del asegurador va hasta la concurrencia de la suma asegurada. De este modo, la Corte Suprema de Justicia, ha interpretado el precitado artículo en los mismos términos al explicar:

*“Al respecto es necesario destacar que, como lo ha puntualizado esta Corporación, **el valor de la prestación a cargo de la aseguradora**, en lo que tiene que ver con los seguros contra daños, **se encuentra delimitado, tanto por el valor asegurado**, como por las previsiones contenidas en el artículo 1089 del Código de Comercio, conforme al cual, dentro de los límites indicados en el artículo 1079 la indemnización no excederá, en ningún caso, del valor real del interés asegurado en el momento del siniestro, ni del monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado o el beneficiario, regla que, además de sus significativas consecuencias jurídicas, envuelve un notable principio moral: evitar que el asegurado tenga interés en la realización del siniestro, derivado del afán de enriquecerse indebidamente, a costa de la aseguradora, por causa de su realización”⁹ (Subrayado y negrilla fuera de texto original)*

Por ende, no se podrá de ninguna manera obtener una indemnización superior en cuantía al límite de la suma asegurada por parte de mi mandante y en la proporción de dicha pérdida que le corresponda debido a la porción de riesgo asumido. Que en este caso resulta ser la siguiente, para los amparos que a continuación se relacionan en virtud de la póliza objeto de litigio:

Coberturas	Plan Seleccionado	No. Eventos
Compras Efectuadas con Tarjeta	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia
Uso Indevido de la Tarjeta	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia
Uso Forzado de la Tarjeta		
Sustracción de Dineros Retirados en Cajeros Automáticos		
Pérdidas Originadas en Manipulación de Cajeros Electrónicos		
Reposición de Documentos	\$300,000	1 Evento por Vigencia
Fraude en Compras en Internet Dispositivos Móviles	\$3,000,000	2 Eventos por Vigencia
Asistencias		
Cerrajería del Vehículo	\$120,000	2 Eventos por Vigencia
Cerrajería del Hogar	\$250,000	2 Eventos por Vigencia
Prima Anual: \$243,418	IVA: \$46,248	Total Prima Anual: \$289,666

Documento: Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143

En este punto es preciso resaltar que el valor asegurado en la póliza se aplica de conformidad con lo señalado en el condicionado particular de la póliza en el que se indica que el límite para el valor asegurado

⁹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia del 14 de diciembre de 2001. M.P. Jorge Antonio Castillo Ríos. EXP 5952.

por evento es de \$3.000.000, como se establece en la carátula de la referida póliza, valor al que se le debe aplicar el porcentaje asumido por mi mandante, en virtud del coaseguro por lo que su límite sería hasta del 37% de dicho valor asegurado.

Por todo lo anterior, comedidamente le solicito al Honorable Despacho tomar en consideración que, sin perjuicio que en el caso bajo análisis BBVA Seguros Colombia SA no puede ser condenada por un mayor valor que el expresamente establecido en la Póliza, a la luz del clausulado de la misma. Pues, en todo caso, dicha póliza contiene unos límites y valores asegurados que deberán ser tenidos en cuenta por la delegatura en el remoto e improbable evento de una condena en contra de mi representada.

10. LÍMITES MÁXIMOS DE RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADOR EN LO ATINENTE AL DEDUCIBLE.

Subsidiariamente a los argumentos precedentes, sin perjuicio de los fundamentos expuestos a lo largo del escrito y sin que esta mención constituya aceptación de responsabilidad alguna por parte de mi representada. En el improbable evento en el que el honorable Despacho considere que la Aseguradora sí tiene la obligación de pagar indemnización adicional a la ya materializada, resulta fundamental que tenga en cuenta el siguiente deducible pactado en los contratos de seguro:

Deducibles Por Vigencia Anual de la Póliza		Límite Máximo de Indemnización por Vigencia Anual de la Póliza
Por el Primer Evento		
Compras Efectuadas con Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada,
Uso Indevido de la Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
Reposición de Documentos	Sin Deducible	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada.
Fraude en Compras en Internet Dispositiv	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada,
Por el Segundo Evento		
Compras Efectuadas con Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Agregado Anual
Uso Indevido de la Tarjeta	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Agregado Anual
Fraude en Compras en Internet Dispositiv	5% del límite asegurado de la cobertura afectada	Hasta el excedente del 100% del Valor Asegurado de la Cobertura Afectada máximo hasta el Límite Agregado Anual

Documento: Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143

En este orden de ideas, resulta de suma importancia que se tome en consideración que, tanto la definición del deducible como su forma de aplicación, ha sido ampliamente desarrollada por la Superintendencia Financiera de Colombia en distintos conceptos, como el que se expone a continuación:

“Una de tales modalidades, la denominada deducible, se traduce en la suma que el asegurador descuenta indefectiblemente del importe de la indemnización, de tal suerte que en el evento de ocurrencia del siniestro no indemniza el valor total de la pérdida, sino a partir de un determinado monto o de una proporción de la suma asegurada, con el objeto de dejar una parte del valor del siniestro a cargo del asegurado. El deducible, que puede consistir en una suma fija, en un porcentaje o en una combinación de ambos, se estipula con el propósito de concientizar al asegurado de la vigilancia y buen manejo del bien o riesgo asegurado.

En este orden de ideas, correspondería a las partes en el contrato de seguro determinar el porcentaje de la pérdida que sería asumido por el asegurado a título de deducible, condición que se enmarcaría dentro de las señaladas por el numeral 11 del artículo 1047 del Código de Comercio al referirse a “Las demás condiciones particulares que acuerden los contratantes”¹⁰. (Subrayado y negrilla fuera de texto original)

De esta manera, en el hipotético evento en el que mi representada sea declarada responsable en virtud de la aplicación de los contratos de seguro. Es de suma importancia que el Honorable delegado descunte del importe de la indemnización la suma pactada como deducible en caso de que se trate de un segundo evento, lo cual corresponde a la suma del 5% de la pérdida.

Respetuosamente solicito declarar probada esta excepción.

11. EN TODO CASO, EXISTE COASEGURO DE LA PÓLIZA DE SEGURO HURTO TARJETA SEGURA RED NO. 00130034054891519143, LA RESPONSABILIDAD DE LA ASEGURADORA BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. SE LIMITA AL PORCENTAJE ASUMIDO

En el evento en el que la delegatura remotamente determine que existe cobertura material de la póliza y que consecuentemente existió siniestro de conformidad con la norma comercial, deberá tener en cuenta que el contrato de seguro documentado en la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143, fue tomado por el señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO, quien funge a su vez como asegurado y beneficiario, con riesgo cedido de la siguiente manera y en los siguientes porcentajes: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. 37% y ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A.: 63%, lo

¹⁰ Superintendencia Financiera de Colombia. Concepto 2016118318-001 del 29 de noviembre de 2016. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL, DEDUCIBLE.
YVJD

que quiere significar que cada aseguradora asume en dicha proporción el monto asegurado, por lo que mi mandante en un remoto evento de condena solo podría asumir hasta el 37% del valor asegurado, menos el deducible pactado.

Al respecto, vale recordar que la figura del coaseguro se encuentra regulada en el Código de Comercio en cuyo artículo 1095 dispone que:

"Las normas que anteceden se aplicarán igualmente al coaseguro, en virtud del cual dos o más aseguradores, a petición del asegurado o con su aquiescencia previa, acuerdan distribuirse entre ellos determinado seguro".

De la norma transcrita se infiere que el coaseguro acontece cuando el asegurado promueve o asiente la celebración de un acuerdo entre dos o más entidades aseguradoras, con el fin de distribuir entre ellas el interés y riesgos asegurados, cuya formalización está sometida a la obligatoria reunión de las condiciones establecidas en el artículo 1094 del aludido código, aplicable por remisión expresa del mismo artículo 1095, es decir, se requiere que concurren:

"(...) 1. Diversidad de aseguradores; 2. Identidad de asegurado; 3. Identidad de interés asegurado, y 4. Identidad de riesgo"

En este orden de ideas puede afirmarse que quienes participan en un coaseguro es un conjunto de compañías de seguros, entre las cuales no existen relaciones recíprocas de aseguramiento, pues tales aseguradoras asumen responsabilidades individuales frente a un mismo riesgo, cuya iniciativa nace del asegurado que quiere hacerlas partícipes o de una de éstas con la aceptación del interesado, para efectos de hacer la repartición del riesgo. Es de agregar que la partición de las primas debe guardar proporción con la cuota asignada a cada entidad aseguradora y en igual proporción la indemnización correspondiente en el evento de ocurrir un siniestro.

Para el caso concreto, la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143 cuenta con coaseguro tal como se evidencia a continuación:

Cláusulas

Artículo 1068 del Código de Comercio-Terminación Automática del Contrato de Seguros " La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por ocasión del la expedición del contrato",

Aplica el clausulado PÓLIZA DE SEGURO HURTO TARJETAS Según Versión 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00.

Está póliza fue expedida bajo el esquema de Coaseguro: BBVA Seguros Colombia S.A. 37 % y Zurich Colombia Seguros S.A. 63 %

DOCUMENTO: Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143

De lo anterior, se desprende que BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. asume el riesgo en un porcentaje del 37% y ZURICH COLOMBIA SEGUROS S.A. en el 63%, lo que quiere significar que cada aseguradora asume en dicha proporción el monto asegurado, por lo que mi mandante en un remoto evento de condena solo podría asumir hasta el 37% del valor asegurado, menos el deducible pactado. En este punto, es importante anotar para aclarar que el coaseguro NO implica solidaridad entre las aseguradoras que participen, sino que, cada una de ellas responde o indemniza en la proporción respectivamente pactada.

En conclusión, en el evento remoto en el que la delegatura declare la existe cobertura material de la póliza y que consecuentemente existió siniestro de conformidad con la norma comercial, deberá tener en cuenta que la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143, ostenta coaseguro con riesgo en el cual BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. solo asume el 37% del monto asegurado, por lo que mi mandante en un remoto evento de condena solo podría asumir hasta el 37% del valor asegurado, menos el deducible pactado.

Por lo expuesto, solicito respetuosamente declarar probada esta excepción.

12. DISPONIBILIDAD DEL VALOR ASEGURADO

Conforme a lo dispuesto en el artículo 1111 del Código de Comercio, el valor asegurado se reducirá conforme a los siniestros presentados y a los pagos realizados por la Aseguradora, por tanto, a medida que se presenten más reclamaciones por personas con igual o mayor derecho y respecto a los mismos hechos dicho valor se disminuirá en esos importes, siendo que para la fecha de la sentencia se ha agotado totalmente el valor asegurado no habrá lugar a cobertura alguna.

13. PRESCRIPCIÓN Y/O CADUCIDAD: APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 58 NUMERAL 3 DE LA LEY 1480 DE 2011

La Ley 1480 de 2011, específicamente en su artículo 58, fijó el procedimiento que debe seguir ésta Superintendencia, cuando en cumplimiento de sus facultades jurisdiccionales, deba tramitar y resolver una Acción de Protección al Consumidor Financiero. En el numeral tercero del nombrado artículo 58, el legislador consagró que los consumidores financieros tendrán un año contado a partir de la terminación de la relación contractual, para interponer la referida acción so pena que opere el fenómeno de la caducidad y/o prescripción. El tenor literal de la norma nombrada señala lo siguiente:

“ARTÍCULO 58. PROCEDIMIENTO. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:

(...)

Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.” (Subrayado y negrilla fuera del texto original)

Por otra parte, en sentencia de proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia se señaló que, el legislador definió tres supuestos diferentes respecto de la regulación de la prescripción de la acción de protección al consumidor, dependiendo del derecho o protección reclamada, así:

“(i) Cuando la protección reclamada se dirija a hacer efectiva la garantía legal, el término de prescripción es de un año, el cual comienza a contarse desde el momento en que expiró la garantía.

(ii) Cuando la demanda verse sobre una reclamación netamente contractual, esta deberá presentarse dentro del año siguiente a la terminación del contrato, so pena de que opere la prescripción.

(iii) Para los demás casos, **la prescripción operará a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación.**¹¹ (Subrayada y Negrita fuera de texto)

En el caso concreto, en el evento en el que el Delegado encuentre probado que la Acción de Protección al Consumidor Financiero se interpuso con posterioridad al año siguiente a la terminación del contrato, indefectiblemente deberá darle aplicación al artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, decretando así la prescripción y/o caducidad de la acción, y en este sentido, deberá desestimar la totalidad de las pretensiones del Accionante.

14. GENÉRICA O INNOMINADA

Solicito declarar cualquier otra excepción que resulte probada en el curso del proceso, ya sea frente a la demanda o ante el llamamiento en garantía, que se origine en la Ley o en el contrato que con el que se convocó a mi poderdante, incluida la de caducidad y la de prescripción de las acciones derivadas del contrato de seguro contemplada en el artículo 1081 del C.Co.

Por las razones expuestas, solicito respetuosamente declarar probada esta excepción.

CAPITULO II MEDIOS DE PRUEBAS

1. DOCUMENTALES:

- 1.1. Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143
- 1.2. Condiciones generales No. 01/07/2022-1341-P-09-000SUS122-0722-1-0R00 bajo las cuales se rige la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143
- 1.3. Solicitud de aseguramiento Póliza de seguro Hurto Tarjeta

¹¹ Sentencia 9140, Sep. 30/20

2. INTERROGATORIO DE PARTE

- 2.1. Comedidamente solicito se cite para que absuelva interrogatorio de parte al señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO en su calidad de accionante, a fin de que conteste el interrogatorio que se le formulará frente a los hechos de la demanda, de la contestación, y en general, de todos los argumentos de hecho y de derecho expuestos en este litigio. El señor JESUS ENRIQUE LLANO FERRO podrá ser citado en la dirección relacionada en el libelo de su demanda

3. DECLARACIÓN DE PARTE

- 3.1. Al tenor de lo preceptuado en el artículo 198 del Código General del Proceso, respetuosamente solicito ordenar la citación del Representante Legal de **BBVA SEGUROS COLOMBIA SA** para que sea interrogado por el suscrito, sobre los hechos referidos en la contestación de la demanda y especialmente, para exponer y aclarar los amparos, exclusiones, términos y condiciones de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143.

4. TESTIMONIOS

- 4.1. Solicito se sirva citar a Javier Alberto Veloza Barahona identificado con la C.C. 1020788526 quien funge como TECHNICAL DISCIPLINE UNDERWRITING MANAGER en la aseguradora, para que teniendo en cuenta su experiencia, evidencie cómo hubiera procedido la Compañía en caso de tener pleno conocimiento acerca de la toma del seguro comentado en este proceso, así como sus amparos, exclusiones y términos en general de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143.

Este testimonio es conducente, pertinente y útil, ya que puede ilustrar al Despacho la forma de contratación de este tipo de pólizas de Seguro de Hurto Tarjeta la cual atañe a este caso. El testigo podrá ser ubicado en las instalaciones de mi representada y en el correo electrónico javieralberto.veloza@bbva.com

- 4.2. Solicito se sirva citar a la Doctora **DAISY CAROLINA LÓPEZ ROMERO**, asesora externa de mi representada con el objeto de que se pronuncie sobre los hechos narrados en la demanda, así

como de los fundamentos de derecho y de la Póliza de Seguro Hurto Tarjeta Segura Red No. 00130034054891519143. Este testimonio se solicita igualmente para que deponga sobre las condiciones particulares y generales de la Póliza, sus exclusiones, y en general, sobre las excepciones propuestas frente a la demanda.

Este testimonio es conducente, pertinente y útil, ya que puede ilustrar a la delegatura acerca de las características, condiciones, vigencia, coberturas, exclusiones, etc., de los Contratos de Seguro objetos del presente litigio. La Doctora podrá ser citada en la dirección electrónica lopezromerodc@hotmail.com

CAPÍTULO III ANEXOS

1. Todas las pruebas documentales relacionadas en el acápite de pruebas.
2. Poder debidamente otorgado por el representante legal de BBVA Seguros Colombia SA
3. Certificado de existencia y representación legal de BBVA Seguros Colombia SA

CAPÍTULO IV NOTIFICACIONES

La parte actora en el lugar en la demanda.

Mi representada **BBVA SEGUROS COLOMBIA SA**, recibirá notificaciones en la Carrera 9 N° 72-21, Piso 8, Bogotá D.C., correo electrónico: judicialesseguros@bbva.com

Al suscrito en la Cra 11A # 94A - 23 Of 201 en la ciudad de Bogotá o en la dirección electrónica: notificaciones@gha.com.co

Cordialmente,



GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA

C.C. N° 19.395.114 de Bogotá

T.P. N° 39.116 del C. S. de la J.