

Señores

**JUZGADO SESENTA Y SEIS MUNICIPAL DE BOGOTÁ**

**(Transitoriamente Juzgado 48 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple)**

Ciudad

**Referencia:**   **PROCESO:**                   Declarativo de responsabilidad  
                  **RADICADO:**                   110014003066-2022-01419-00  
                  **DEMANDANTE:**               Rocio del Rosario Mardini  
                  **DEMANDADOS:**               BBVA Seguros Colombia S.A.

**Asunto: Contestación de la demanda**

**LUISA FERNANDA VELASQUEZ ÁNGEL**, abogada en ejercicio con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., identificada civil y profesionalmente como aparece al pie de mi firma, obrando en calidad de apoderada especial de **BBVA Seguros Colombia S.A.**, sociedad legalmente constituida, con domicilio en Bogotá e identificada con NIT. 800.240.882-0, la cual figura como demandada en el proceso de la referencia, dentro del término legal oportuno y por medio del presente escrito, me permito dar contestación a la demanda relacionada en la referencia, haciendo las siguientes:

I.           **FRENTE A LOS HECHOS**

**Al primero: No me consta**, como quiera que en este numeral se hace referencia al estado civil de la demandante, quien no fue nuestra cliente directa.

**Al segundo: No me consta** como quiera que el contrato de mutuo (crédito) es colocado y administrado por el Banco BBVA, persona jurídica distinta a mi representada.

**Al tercero: No me consta** como quiera que el contrato de mutuo (crédito) y sus garantías, son de resorte del Banco BBVA, persona jurídica distinta a mi representada.

**Al cuarto: Parcialmente cierto.** Quien solicita y celebra el contrato de seguro es el mismo deudor/asegurado y no el banco, quien solo funge como tomador. **Es cierto** que para el 14 de abril de 2015 el señor Enrique Alfonso Duran suscribió solicitud/certificado de seguro de vida con amparo adicional de ITP, en el que plasmó una declaración de estado de riesgo conforme a un cuestionario técnico preimpreso que le fue propuesto por mi representada.

**Al quinto: No me consta** como quiera que el contrato de mutuo (crédito) es colocado y administrado por el Banco BBVA, persona jurídica distinta a mi representada.

**Al sexto: No es cierto.** Conforme a las condiciones y el tipo de producto adquirido por el señor Duran, el valor asegurado siempre corresponde al saldo insoluto del crédito a fecha de siniestro, ello también en consideración a que el único beneficiario de la póliza es el Banco BBVA, a título oneroso.

**Al séptimo: Parcialmente cierto.** Solo es cierto y le consta a mi representada que el señor Enrique Alfonso Duran falleció el pasado 25 de abril de 2020. Dicha fecha también conforme a las condiciones del seguro, es la de configuración del siniestro respecto del amparo de vida. De igual manera y como lo confiesa la demandante en las declaraciones extra proceso, en tal fecha también conoció de la muerte de su esposo, pues según indica hasta ese día convivió en unión marital bajo el mismo techo con el causante. Por lo demás y respecto de la causa del deceso y al ser un tema científico ajeno a la esfera de negocios de mi poderdante, debo indicar que **no me consta.**

**Al octavo:** Se trata de varios hechos. **No me consta** que la demandante hubiese radicado el escrito en la fecha indicada, pues no hay acuse de recibo por parte de mi mandante. De igual forma y en pantallazos de correo electrónico aportados en la demanda se evidencia (i) que quien enviaba las comunicaciones era un hijo/a del causante y no la demandante y (ii) que se solicitó presentar una documentación formal a efectos de tener por elevado el reclamo en los términos del artículo 1077 del código de comercio.

Por último, se evidencia como la respuesta/objeción formulada por mi mandante esta destinada al Banco BBVA, lo que indica que fue dicha entidad la que avisó de la configuración de un posible siniestro a mi representada y no la demandante.

**Al noveno: No es cierto** por cuanto no es un hecho sino una apreciación jurídica del apoderado de la demandante. No obstante, debo advertir que no se cumplen los presupuestos del inciso final del artículo 94 del CGP como quiera que no se acredita (i) que se haya radicado el requerimiento y (ii) que hubiese sido presentado directamente por la demandante y no por sus hijos.

**Al décimo: Parcialmente cierto** Si bien se transcribe apartes de la respuesta efectuada por mi mandante, debo dejar claridad que la misma se rigió al Banco BBVA y no a los demandantes.

**Al décimo primero: No es cierto** por cuanto no es un hecho sino una apreciación jurídica del apoderado de la demandante respecto de la objeción formulada por mi representada.

**Al décimo segundo: No es cierto.** Tal y como lo evidencia incluso la misma documental allegada por la demandante bajo el nombre de solicitud/certificado de seguro, mi mandante proporcionó un cuestionario técnico al entonces asegurado Enrique Alfonso Duran, para que el mismo con apego a la buena fe que rige el contrato de seguro, declarara su real estado de riesgo. En ese sentido y como quiera que el mismo negó cualquier enfermedad por la que expresamente se le indagaba, el riesgo se asumió como "normal", cosa que no hubiese sucedido si el asegurado hubiese sido sincero al declarar los padecimientos que realmente lo aquejaban.

**Al décimo tercero: No es cierto** por cuanto no es un hecho sino una apreciación jurídica del apoderado de la demandante respecto de la configuración del fenómeno de la prescripción. En ese sentido, se resalta que la prescripción que se configuró en este caso fue la ordinaria de que trata el artículo 1081 del código de comercio respecto de la demandante, quien no presentó su acción dentro de los dos años siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del hecho que da base a su acción.

## II. FRENTE A LAS PRETENSIONES

Me opongo a todas y cada una de las pretensiones (declarativas y de condena) planteadas en la demanda, puesto que (i) la demandante adolece de legitimación en la causa (ii) se configuro la prescripción ordinaria de las acciones derivadas del contrato y (iii) el contrato de seguro del presente litigio, adolece de nulidad relativa por vicios en el consentimiento de mi representada al momento de su suscripción.

De acuerdo a lo anterior, solicito respetuosamente a su señoría, proceda a declarar probadas las siguientes:

## III. EXCEPCIONES DE MÉRITO

### 1. **Falta de legitimación en la causa por activa (ausencia de interés asegurable)**

Con la presente excepción se plantea la imposibilidad de acceder favorablemente a los pedimentos planteados por los demandantes, como quiera que a los mismos no les asiste ningún tipo de interés asegurable en la relación aseguraticia que rigió entre mi mandante y el señor Enrique Alfonso Duran, pues el único beneficiario designado a título oneroso fue el Banco BBVA.

En primera medida, debo indicar que la legitimación en la causa en palabras del maestro Jairo Parra Quijano se entiende como la aptitud que recae sobre la parte que demanda para exigir la satisfacción del derecho (por activa) y la facultad legal o contractual de exigirlo a quien se demanda (por pasiva).

En ese sentido y en materia del contrato de seguro debe recordarse que el artículo 1142 del código de comercio establece que la única persona con el derecho a recibir la prestación asegurada es el beneficiario, quien para este caso repito, **desde el principio y hasta la extinción del contrato de seguro, fue BBVA Colombia S.A.** a título oneroso.

De igual manera y respecto del interés asegurable, el artículo 1083 del código de comercio establece:

***“Tiene interés asegurable toda persona cuyo patrimonio pueda resultar afectado, directa o indirectamente, por la realización de un riesgo. Es asegurable todo interés que, además de lícito, sea susceptible de estimación en dinero”***

Dicho esto, es claro que el interés asegurable del contrato de seguro objeto de este litigio, recae mientras dure el crédito en el banco BBVA, pues era la muerte del señor Enrique Duran, y la consecuente imposibilidad de atender las cuotas del crédito otorgado por el banco BBVA, lo que se buscaba asegurar.

Bajo la anterior línea de pensamiento, no es posible desde ningún punto de vista, que se pueda reconocer indemnización o rubro alguno a la demandante con cargo al seguro vida grupo deudores expedido por mi mandante, pues se insiste, mientras el crédito continúe vigente, el único beneficiario a título oneroso es el banco BBVA.

Por lo anterior y como quiera que no se encuentra acreditada la legitimación en la causa para

reclamar cualquier rubro o indemnización del contrato de seguro adquirido por Enrique Alfonso Duran, no es posible atender favorablemente las suplicas de la demanda.

## 2. Prescripción de las acciones derivadas del contrato de seguro:

Se solicita a esta honorable judicatura que en consideración a lo dispuesto en el artículo 1081 del código de comercio y el artículo 278 numeral 3 del C.G.P., se sirva a decretar mediante **sentencia anticipada**, que la acción derivada del contrato de seguro objeto de la presente litis, se encuentra prescrita.

En efecto, el artículo 1081 a la letra establece:

*“La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen, podrá ser ordinaria o extraordinaria (...) **La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción**”*

En ese sentido, de la norma en cita se extrae que el termino prescriptivo de dos años comenzara a correr desde el momento en que el interesado conozca del hecho que origina su reclamación.

Pues bien, conforme a las declaraciones extra proceso aportadas por la demandante se tiene que la misma tuvo conocimiento de la muerte del señor Enrique Alfonso Duran, para el mismo **25 de abril de 2020** (fecha de fallecimiento), por cuanto aduce convivían juntos en calidad de compañeros permanentes hasta tal día.

Por su parte y conforme lo evidencia la consulta en rama judicial, la presente acción solo se presento hasta el **26 de septiembre de 2022.**

De igual forma, se repite que no es de recibo la tesis que predica la interrupción de la prescripción en favor de la demandante pues no se acredita que se hubiese radicado un comunicado en los términos del inciso final del art 94 del C.G.P., esto es, que efectivamente la compañía lo haya recibido, y que haya sido radicado directamente por la demandante. Lo que si se evidencia con las pruebas aportadas en la demanda, es que mi mandante (i) solicito mas documentos para tener como presentado el reclamo formalmente y (ii) que todas las comunicaciones eran suscritas y presentadas en nombre de personas distintas a la demandante, esto es, al parecer los hijos del causante.

No obstante y aunque no se tuvieron en cuenta los anteriores argumentos, es claro que igual la prescripción se configuro pues la supuesta interrupción se aduce ocurrió el **26 de junio de 2020** y se repite, la demanda solo se presento hasta el **26 de septiembre de 2022,** transcurriendo mas de los dos años que exige el artículo 1081 del código de comercio.

Expuesto lo anterior, es claro que el termino consagrado para la configuración de la prescripción extintiva ordinaria de las acciones derivadas del contrato de seguro se encuentra más que vencido. Por lo anterior, no queda otro camino que el de declarar probada la prescripción y en consecuencia desestimar las pretensiones de la demanda.

### 3. Nulidad relativa del contrato de seguro por reticencia (Art 1058 del código de comercio)

Con miras a lograr un correcto funcionamiento y armonización de los negocios jurídicos entre particulares, el constituyente y el legislador han querido propiciar el manejo de la buena fe contractual. En desarrollo de este postulado y específicamente en materia del seguro de vida, podemos observar cómo en sintonía con el artículo 83 de la Carta Política, el artículo 1058 del Código de Comercio, establece:

“El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador. **La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro**” (negritas fuera de texto)

Por su parte y en una interpretación sistemática del artículo 1058 del código de comercio, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, ha indicado en varios pronunciamientos<sup>1</sup>, que para que la reticencia provoque la nulidad relativa del contrato de seguro de vida, es necesario que confluyan las siguientes circunstancias: (i) La existencia de reticencia o inexactitud sobre las circunstancias y hechos que rodean el estado de riesgo por parte del asegurado (ii) el conocimiento de dichas circunstancias por el tomador/asegurado y su ocultamiento al asegurador (iii) que la entidad de la reticencia o inexactitud del asegurado, hubiera retraído al asegurador de celebrar el contrato o lo habría hecho estipular condiciones más onerosas.

Pues bien, una vez analizados los pormenores del caso que hoy conoce este despacho, mi mandante ha encontrado con base en amplia prueba documental, que se encuentran configurados los tres elementos que se requieren para que el contrato sea declarado nulo. Dicha afirmación se sustenta sobre las siguientes premisas:

- El señor Enrique Alfonso Duran (Q.E.P.D.), tal y como consta en historia clínica de EPS Sura del 10 de julio de 2014, presentaba padecimientos diagnosticados tales como hipertensión arterial, dislipidemia y diabetes mellitus tipo 2 con insulino dependencia.
- En efecto, tal y como se advierte en la historia clínica de Colsubsidio la señora Jiménez de Duque presentaba:
  - **Hipertensión arterial** diagnosticada con 10 años de anterioridad y para la cual se administraba el medicamento “losartan”
  - **Dislipidemia en tratamiento** para el año 2014.
  - **Diabetes mellitus tipo II** diagnosticada con otras complicaciones y la cual le generaba un consumo habitual de insulina.
- A su turno, con la presente contestación de demanda, se aporta prueba documental denominada solicitud/certificado de seguro y en cuyo tenor literal se encuentran

---

<sup>1</sup> Ver entre otras Sentencia SCC 02 de agosto de 2011, expediente 6146, M.P. Carlos Ignacio Jaramillo



**LUISA VELÁSQUEZ S.A.S**  
ABOGADOS

incorporados los cuestionamientos técnicos con los que mi representada provoca la declaración de estado de riesgo por parte de sus potenciales asegurados. En dicho documento, probatoriamente válido pues no han sido tachado ni desconocido por el demandante (incluso lo aportan como prueba) se aprecia como el señor Enrique Duran Jiménez omite declarar los padecimientos descritos en líneas anteriores, hechos que sin duda eran relevantes y pese a que por ellos expresamente se le indagaban en cada una de las preguntas de la solicitud.

Expuesto lo anterior, salta a la vista entonces la configuración de los dos primeros presupuestos exigidos para la configuración de la nulidad del contrato de seguro en los términos del citado artículo 1058, pues con las documentales aportadas, se acredita que el asegurado presentaba al menos tres enfermedades graves y ya medicadas, que sin duda se constituían en un antecedente relevante y a su turno, que las mismas no le fueron informadas a mi poderdante en la forma y oportunidad debida.

Por su parte, con la presente se aporta amplia prueba documental, testimonial y pericial, en la que se da cuenta que, conforme a la estructuración y tarificación de los riesgos efectuada por mi mandante, las enfermedades presentadas por el señor Duran Jiménez para la fecha en que suscribió el seguro, sin duda agravaban el potencial de materialización del riesgo asegurado y que por lo tanto, hubiesen generado que mi mandante variara ostensiblemente las condiciones del contrato (extraprimando e incluso negando el amparo)

Bajo esta línea de pensamiento, se resalta que si el potencial asegurado hubiese sido sincero al declarar su estado de riesgo, mi mandante conforme lo indican las políticas de suscripción del seguro y la experiencia del mercado, nunca hubiese extendido el amparo o lo hubiese hecho en condiciones más onerosas.

Habiéndose demostrado entonces la existencia de los elementos que configuran la sanción prevista en el artículo 1058 del Código de Comercio, respetuosamente solicito al despacho se desestimen las pretensiones de la demanda, declarando la nulidad relativa del contrato de seguro pactado entre Enrique Duran Jiménez y BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.

#### **4. Aplicación de la doctrina probable emanada de la Corte Suprema de Justicia, en materia del régimen rescisorio del artículo 1058 del código de comercio**

Para plantear esta excepción, debo sin duda referirme al salvamento de voto efectuado en la sentencia SC3791 de 2021, por parte del Honorable Magistrado Octavio Augusto Tejeiro Duque y quien con sin igual pedagogía, explico la doctrina probable que sobre el régimen de nulidad contemplado en el artículo 1058 del código de comercio, ha sentado la Corte Suprema de Justicia.

Parafraseando al maestro Tejeiro Duque, el problema de la reticencia y sus efectos en la validez del contrato de seguro, ha sido abordado por la Corte en múltiples ocasiones y particularmente en la sentencia SC 1 ° junio de 2007. exp. No. 66001-3103-004-2004-00179-01.

Indica el Tribunal que en dicha providencia se hizo una interpretación del artículo 1058 del Código de Comercio, a partir del cual se establecieron tres (3) deducciones a saber:



- Que la obligación del tomador de pronunciarse sinceramente frente al cuestionario que le formula el asegurador con el fin de establecer el estado del riesgo, **no tiene por fuente misma dicho contrato, sino que opera en la fase previa a su celebración ya que su objetivo es el de garantizar la expresión inmaculada de la voluntad del primero de consentir en dicho vínculo, de abstenerse de hacerlo, o de contraerlo, pero bajo condiciones más onerosas.** (Las negrillas son nuestras)
- No importan, por tanto, los motivos que hayan movido al asegurado para comportarse sin fidelidad a la verdad, incurriendo con ello en grave deslealtad que a su vez propicia el desequilibrio económico en relación con la prestación que se pretende de la aseguradora, cuando se le ha requerido para que dé información objetiva y de suficiente entidad, que le permitan a ésta medir el verdadero estado del riesgo; **sea cual haya sido la razón de su proceder, con intención o con culpa; lo cierto es que la consecuencia de su actuar afecta la formación del contrato de seguro, por lo que la ley impone la posibilidad de invalidarlo desde su misma raíz.** (Las negrillas son nuestras)
- Es palmario que el legislador quiso arropar la falta de sinceridad del contratante y su obrar contrario a la buena fe, bajo la sanción de la nulidad relativa, con lo cual, en ejercicio de una actividad que le es propia y para la cual se halla facultado, construyó un régimen particular que inclusive alcanza a superar en sus efectos el ordenamiento común de los vicios del consentimiento, frente al que, tal como fue instituido en el citado artículo 1058, no puede el intérprete hacer distinciones, **observándose que el vicio se genera independientemente de que el siniestro finalmente no se produzca como consecuencia de los hechos significativos, negados u ocultados por quien tomó el seguro.** (Las negrillas son nuestras)

Estos argumentos fueron reiterados entre otras providencias, en los radicados SC 25 mayo 2012 exp. 05001-3103-001-2006-00038-01; SC 1 ° sep. 2001 exp. 2003-00400 y en SC2803-2016; de ese modo, la interpretación y alcance de la mencionada disposición constituye doctrina probable de la Corte en esta materia, particularmente en aspectos como:

- i) No puede exigirse nexo de causalidad entre la inexactitud o reticencia y el siniestro,
- ii) No es necesario establecer cuál fue la intención del tomador al callar u omitir información relevante al momento de efectuar la declaración de asegurabilidad, porque «sea cual haya sido la razón de su proceder, con intención o con culpa; lo cierto es que la consecuencia de su actuar afecta la formación del contrato de seguro, por lo que la ley impone la posibilidad de invalidarlo desde su misma raíz.

Por otra parte, en la sentencia SC del 1 de septiembre de 2010 expediente 2003-00400, reiterada en SC del 25 mayo de 2012 expediente 2006-00038-01, a manera de rectificación doctrinaria, dijo la Corte que:

**«la pérdida de fuerza normativa del contrato de seguro por reticencia, no requiere la demostración específica de que la omisión llevarla a la aseguradora a desistir del negocio, pues precisamente la existencia misma de la pregunta en el formulario es significativa de su importancia como insumo para ilustrar su consentimiento, es decir, si contrata o no, o si lo hace bajo ciertas condiciones económicas».** (Las negrillas son nuestras)

En ese sentido, respetuosamente se solicita a la delegatura analizar la configuración de la nulidad relativa de los contratos de seguro objeto de este litigio, bajo la perspectiva de la doctrina probable de la Corte Suprema de Justicia.

## **5. Excepción genérica**

Se propone esta excepción en el sentido de solicitar a su señoría, que en caso de considerar demostrada alguna de las excepciones previstas en el inciso 1 del artículo 282 del C.G.P., incluida la prescripción, caducidad, compensación o nulidad relativa, las tenga por alegadas y así proceda a declararlas.

### **PRUEBAS**

#### **Interrogatorio de parte:**

Solicito comedidamente al despacho, se cite a la audiencia inicial a la demandante **Rocio del Rosario Mardini Camero**, a fin de que en audiencia pública fijada por su despacho absuelva el interrogatorio que verbalmente le formularé y cuyo contenido versará sobre los hechos y circunstancias en que se fundan las excepciones de la demanda.

#### **Declaración de parte:**

Solicito comedidamente se cite a quien para ese momento haga las veces de representante legal de BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., a fin de escuchar su versión sobre los hechos atinentes a las etapas precontractual y contractual del contrato suscrito entre dicha entidad y el señor Enrique Alfonso Duran. En especial, este interrogatorio se circunscribirá a las condiciones del contrato y la entidad e incidencia de la inexactitud del asegurado, frente a la expedición del seguro de vida y sus anexos de cobertura.

#### **Testimonio:**

Teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 212 del C.G.P., respetuosamente solicito al despacho se sirva decretar y practicar el testimonio funcionario que designe el área de suscripción de la compañía, actualmente Yeimy Alexandra Quecano García o quien para el momento haga sus veces, profesional esta domiciliada en la ciudad de Bogotá, y quien con su dicho demostrara a esta delegatura, las razones técnicas que inciden en la tarificación de los riesgos y por lo tanto, la trascendencia de la reticencia del señor Duran Jiménez respecto del consentimiento de mi mandante. Este testigo puede ser notificado por intermedio del suscrito, al correo [abogadobbva@luisavelasquezabogados.com.co](mailto:abogadobbva@luisavelasquezabogados.com.co)

#### **Documentales:**

- Copia simple de la declaración de asegurabilidad/certificado de seguro
- Condiciones generales del seguro
- Historia clínica años 2005 a 2015 del señor Enrique Alfonso Duran Jiménez, solicitada mediante derecho de petición a la EPS Suramericana. En caso de que la respuesta no se



**LUISA VELÁSQUEZ S.A.S**  
ABOGADOS

dé, o se torne incompleta, respetuosamente solicito a esta honorable judicatura que en virtud de lo dispuesto en el artículo 173 del C.G.P., proceda a oficiar a dicha entidad, para que cumplan con su obligación de remitir tal medio de prueba a este proceso.

- Políticas de suscripción vigentes para la época de colocación del seguro.
- Documento rector del producto.

Las anteriores pruebas documentales, tienen por objeto demostrar los fundamentos facticos y jurídicos que sustentan los medios exceptivos propuestos con esta contestación.

### **Solicitud dictamen pericial.**

Respetuosamente se solicita a la delegatura que en virtud al corto tiempo de traslado de la demanda y debido a la especialidad técnica que se requiere, se nos autorice conforme lo permite el artículo 227, para que en el término fijado por el despacho podamos aportar una prueba pericial tendiente a demostrar la incidencia de las enfermedades presentadas por el entonces asegurado respecto de la tarificación de los riesgos efectuada por mi representada, y en consecuencia, se demuestren la consecuencia negocial que se hubiese derivado de haber conocido el verdadero estado de riesgo de la demandante.

### **ANEXOS**

- Poder conferido de acuerdo a los lineamientos del decreto 806 de 2020.
- Documentos de identificación de la suscrita apoderada
- Certificado de existencia y representación legal de BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.
- Lo mencionado en el acápite de pruebas.

### **NOTIFICACIONES**

Solicito se tenga como dirección para notificaciones de la suscrita y de mi mandante la Calle 12 No 7-32 Oficina 706B, edificio Banco Comercial Antioqueño de la ciudad de Bogotá. Así mismo los abonados telefónicos 3204261792 u (1)8057340. Por último, las direcciones electrónicas: [luisa.velasquez@luisavelasquezabogados.com.co](mailto:luisa.velasquez@luisavelasquezabogados.com.co), [abogado.civiles@luisavelasquezabogados.com.co](mailto:abogado.civiles@luisavelasquezabogados.com.co)

Se suscribe.

**Luisa Fernanda Velásquez Ángel**  
C.C. 52.085.315 De Bogotá D.C.  
T.P. 102.101 Del C.S. De La J.

Bogotá D.C. 31 de enero del 2023

Señores.  
E.P.S. SURA  
Email: [notificacionesjudiciales@epssura.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@epssura.com.co)  
Bogotá D.C.

**Referencia:**

**Demandantes:** ROCÍO DEL ROSARIO MARDINI CAMERO.  
**Demandado:** BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.  
**Radicado:** 11001400306620220141900.  
**Juzgado:** JUZGADO 66 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ.

**Asunto: DERECHO DE PETICIÓN.**

**LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ ÁNGEL**, abogada en ejercicio identificada con cédula de ciudadanía No 52.085.315 de Bogotá y con tarjeta profesional 102.101 del C.S.J, actuando en calidad de apoderada especial de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, dentro del proceso declarativo identificado con radicado 11001400306620220141900 que cursa ante el juzgado 66 civil municipal de Bogotá D.C., por medio de la presente, conforme al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 del 2015 en ejercicio del derecho de petición, me permito solicitar respetuosamente se remita copia de la historia clínica del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, quien en vida se identificó con la cédula de ciudadanía número 8.678.157 expedida en la ciudad de Barranquilla desde el año 2005 hasta el año 2015, en la cual reposan los antecedentes patológicos del señor **DURAN**. Lo anterior en concordancia con los siguientes:

**HECHOS**

**PRIMERO.** El señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, quien en vida se identificó con la cédula de ciudadanía número 8.678.157 expedida en la ciudad de Barranquilla, adquirió una póliza de seguro con mi mandante, Póliza de Vida Grupo Deudor a raíz de del crédito No. 9605471222 otorgado por el BANCO BBVA COLOMBIA S.A.

**SEGUNDO.** El 25 de abril del 2020, se presenta el deceso del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, muerte a causa del covid-19.

**TERCERO:** La señora **ROCIO DEL ROSARIO MARDINI CAMERO**, es la cónyuge superviviente, del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, presentó ante el juzgado 66 civil municipal de pequeñas causas de Bogotá D.C., demanda solicitando el reconocimiento del siniestro y el pago del valor asegurado por parte de BBVA SEGUROS.

**CUARTO:** En el ejercicio de la defensa de mi representada, se hace necesario aportar los elementos materiales probatorios, en especial la historia clínica del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, desde el año 2005 hasta el año 2015, en la cual reposan los antecedentes patológicos del señor **DURAN**, con el propósito de trasladar la prueba al proceso referido con anterioridad para la defensa y representación técnica y adecuada de mi representada al interior del mismo.

**QUINTO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** está autorizada por el señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, para acceder a su historia clínica, de conformidad a la declaración de asegurabilidad suscrita por el señor **DURAN** al momento de adquirir la Póliza de Vida Grupo Deudor que señala: *“En desarrollo al artículo 34 ley 23 de 1981 autorizo a cualquier médico, hospital, clínica, compañía de seguros u otra institución para suministrar a los beneficiarios designados, a mi cónyuge, a mis familiares o a BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. toda información que posea sobre mi salud y/o epicrisis o historias clínicas (...)”*.

### **FUNDAMENTOS DE JURÍDICOS**

De acuerdo con los hechos anteriormente expuestos es necesario señalar que con base en lo consagrado por el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia reglamentado por la Ley 1755 del 2015 toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades competentes obteniendo respuesta en los siguientes términos:

*“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

De igual manera, en nuestro ordenamiento jurídico se ha reconocido el **derecho a la defensa** en donde la Corte Constitucional lo ha definido como

*“(...) la oportunidad reconocida a toda persona, en el ámbito de cualquier proceso o actuación judicial o administrativa, de ser oída, de hacer valer las propias razones y argumentos, de controvertir, contradecir y objetar las pruebas en contra y de solicitar la práctica y evaluación de las que se estiman favorables, así como de ejercitar los recursos que la ley otorga.”<sup>1</sup>*

Adicionalmente, la Corte Constitucional en la sentencia C-025/09 estableció la posibilidad de realizar solicitudes respetuosas con el fin de ejercer el derecho de defensa, pues: *“a luz de la Constitución y de los tratados internacionales de derechos humanos, no pueden consagrarse excepciones al ejercicio del derecho de defensa, esto es, no puede edificarse sobre él restricción alguna, de manera que debe entenderse que la defensa se extiende, sin distingo ninguno, a toda la actuación penal, incluida por supuesto la etapa preprocesal, conocida como investigación previa, indagación preliminar o simplemente indagación.”*

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional, C- 025/09, M.P. Rodrigo Escobar Gil, 27 de enero de 2009.

En consecuencia, atendiendo a los derechos de petición y de defensa, solicito remisión de la historia clínica del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, quien en vida se identificó con la cédula de ciudadanía número 8.678.157 expedida en la ciudad de Barranquilla desde el año 2005 hasta el año 2015, en la cual reposan los antecedentes patológicos del señor **DURAN**. En consideración a los fundamentos fácticos y de derecho evocados dentro de la presente petición, me permito elevar ante ustedes de manera respetuosa la siguiente:

### PETICIÓN

**PRIMERO:** Se remita copia de la historia clínica del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, quien en vida se identificó con la cédula de ciudadanía número 8.678.157 expedida en la ciudad de Barranquilla desde el año 2005 hasta el año 2015, en la cual reposan los antecedentes patológicos del señor **DURAN**.

### ANEXOS

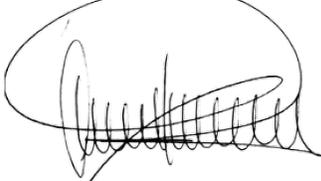
Con el fin de dar trámite a la solicitud expuesta en esta petición para su conocimiento y fines pertinentes respetuosamente nos permitimos adjuntar:

- Poder otorgado por **BBVA SEGUROS**.
- Copia del auto admisorio de la demanda ante el juzgado 66 civil municipal de pequeñas causas de Bogotá contra **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

### NOTIFICACIONES

Para efectos de notificaciones la presente apoderada ubica su domicilio profesional en la Calle 12 # 7 – 32 Edificio Copropiedad BCA, Oficina 706 B, teléfono: 8057340 – Celular: 3204261792.o también pueden notificar respuesta al siguiente correo electrónico: [luisa.velasquez@luisavelasquezabogados.com.co](mailto:luisa.velasquez@luisavelasquezabogados.com.co)  
[abogado.civiles@luisavelasquezabogados.com.co](mailto:abogado.civiles@luisavelasquezabogados.com.co)

Cordialmente.



**LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ ÁNGEL.**  
**C.C 52.085.315 DE BOGOTÁ.**  
**T.P 102.101 DEL C.S.J.**

Bogotá D.C. 31 de enero del 2023

Señores.

E.P.S. SURA

Email: [notificacionesjudiciales@epssura.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@epssura.com.co)

Bogotá D.C.

**Referencia:**

**Demandantes:** ROCÍO DEL ROSARIO MARDINI CAMERO.

**Demandado:** BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

**Radicado:** 11001400306620220141900.

**Juzgado:** JUZGADO 66 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ.

**Asunto:** DERECHO DE PETICIÓN.

**LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ ÁNGEL**, abogada en ejercicio identificada con cédula de ciudadanía No 52.085.315 de Bogotá y con tarjeta profesional 102.101 del C.S.J, actuando en calidad de apoderada especial de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, dentro del proceso declarativo identificado con radicado 11001400306620220141900 que cursa ante el juzgado 66 civil municipal de Bogotá D.C., por medio de la presente, conforme al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 del 2015 en ejercicio del derecho de petición, me permito solicitar respetuosamente se remita copia de la historia clínica del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, quien en vida se identificó con la cédula de ciudadanía número 8.678.157 expedida en la ciudad de Barranquilla desde el año 2005 hasta el año 2015, en la cual reposan los antecedentes patológicos del señor **DURAN**. Lo anterior en concordancia con los siguientes:

**HECHOS**

**PRIMERO.** El señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, quien en vida se identificó con la cédula de ciudadanía número 8.678.157 expedida en la ciudad de Barranquilla, adquirió una póliza de seguro con mi mandante, Póliza de Vida Grupo Deudor a raíz de del crédito No. 9605471222 otorgado por el BANCO BBVA COLOMBIA S.A.

**SEGUNDO.** El 25 de abril del 2020, se presenta el deceso del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, muerte a causa del covid-19.

**TERCERO:** La señora **ROCIO DEL ROSARIO MARDINI CAMERO**, es la cónyuge superviviente, del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, presentó ante el juzgado 66 civil municipal de pequeñas causas de Bogotá D.C., demanda solicitando el reconocimiento del siniestro y el pago del valor asegurado por parte de BBVA SEGUROS.

**CUARTO:** En el ejercicio de la defensa de mi representada, se hace necesario aportar los elementos materiales probatorios, en especial la historia clínica del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, desde el año 2005 hasta el año 2015, en la cual reposan los antecedentes patológicos del señor **DURAN**, con el propósito de trasladar la prueba al proceso referido con anterioridad para la defensa y representación técnica y adecuada de mi representada al interior del mismo.

**QUINTO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** está autorizada por el señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, para acceder a su historia clínica, de conformidad a la declaración de asegurabilidad suscrita por el señor **DURAN** al momento de adquirir la Póliza de Vida Grupo Deudor que señala: *“En desarrollo al artículo 34 ley 23 de 1981 autorizo a cualquier médico, hospital, clínica, compañía de seguros u otra institución para suministrar a los beneficiarios designados, a mi cónyuge, a mis familiares o a BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. toda información que posea sobre mi salud y/o epicrisis o historias clínicas (...)”*.

### **FUNDAMENTOS DE JURÍDICOS**

De acuerdo con los hechos anteriormente expuestos es necesario señalar que con base en lo consagrado por el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia reglamentado por la Ley 1755 del 2015 toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades competentes obteniendo respuesta en los siguientes términos:

*“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

De igual manera, en nuestro ordenamiento jurídico se ha reconocido el **derecho a la defensa** en donde la Corte Constitucional lo ha definido como

*“(...) la oportunidad reconocida a toda persona, en el ámbito de cualquier proceso o actuación judicial o administrativa, de ser oída, de hacer valer las propias razones y argumentos, de controvertir, contradecir y objetar las pruebas en contra y de solicitar la práctica y evaluación de las que se estiman favorables, así como de ejercitar los recursos que la ley otorga.”<sup>1</sup>*

Adicionalmente, la Corte Constitucional en la sentencia C-025/09 estableció la posibilidad de realizar solicitudes respetuosas con el fin de ejercer el derecho de defensa, pues: *“a luz de la Constitución y de los tratados internacionales de derechos humanos, no pueden consagrarse excepciones al ejercicio del derecho de defensa, esto es, no puede edificarse sobre él restricción alguna, de manera que debe entenderse que la defensa se extiende, sin distingo ninguno, a toda la actuación penal, incluida por supuesto la etapa preprocesal, conocida como investigación previa, indagación preliminar o simplemente indagación.”*

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional, C- 025/09, M.P. Rodrigo Escobar Gil, 27 de enero de 2009.

En consecuencia, atendiendo a los derechos de petición y de defensa, solicito remisión de la historia clínica del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, quien en vida se identificó con la cédula de ciudadanía número 8.678.157 expedida en la ciudad de Barranquilla desde el año 2005 hasta el año 2015, en la cual reposan los antecedentes patológicos del señor **DURAN**. En consideración a los fundamentos fácticos y de derecho evocados dentro de la presente petición, me permito elevar ante ustedes de manera respetuosa la siguiente:

### PETICIÓN

**PRIMERO:** Se remita copia de la historia clínica del señor **ENRIQUE ALFONSO DURAN (Q.E.P.D.)**, quien en vida se identificó con la cédula de ciudadanía número 8.678.157 expedida en la ciudad de Barranquilla desde el año 2005 hasta el año 2015, en la cual reposan los antecedentes patológicos del señor **DURAN**.

### ANEXOS

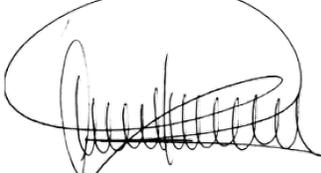
Con el fin de dar trámite a la solicitud expuesta en esta petición para su conocimiento y fines pertinentes respetuosamente nos permitimos adjuntar:

- Poder otorgado por **BBVA SEGUROS**.
- Copia del auto admisorio de la demanda ante el juzgado 66 civil municipal de pequeñas causas de Bogotá contra **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

### NOTIFICACIONES

Para efectos de notificaciones la presente apoderada ubica su domicilio profesional en la Calle 12 # 7 – 32 Edificio Copropiedad BCA, Oficina 706 B, teléfono: 8057340 – Celular: 3204261792.o también pueden notificar respuesta al siguiente correo electrónico: [luisa.velasquez@luisavelasquezabogados.com.co](mailto:luisa.velasquez@luisavelasquezabogados.com.co)  
[abogado.civiles@luisavelasquezabogados.com.co](mailto:abogado.civiles@luisavelasquezabogados.com.co)

Cordialmente.



**LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ ÁNGEL.**  
**C.C 52.085.315 DE BOGOTÁ.**  
**T.P 102.101 DEL C.S.J.**



Seguros

Bogotá, 06 de julio de 2020

Señores  
BBVA COLOMBIA S.A.  
SUCURSAL CALLE 76  
Gerente

Referencia	Tomador	BBVA COLOMBIA S.A.
	Asegurado	ENRIQUE ALFONSO DURAN JIMENEZ
	Cédula	8678157
	Póliza	VGDB 011043
	Obligación	00130158009605471222 30/04/2015
	Reclamo	VGDB-15700

Respetados Señores:

Una vez analizados los documentos aportados para la reclamación relativa al seguro de vida grupo de deudores, afectando el amparo de Vida Básico, debido al fallecimiento del asegurado en referencia, hecho ocurrido el 25 de abril de 2020, nos permitimos manifestar lo siguiente:

De acuerdo con la Historia clínica de EPS SURA del 10 de julio de 2014, encontramos que el señor ENRIQUE ALFONSO DURAN JIMENEZ (Q.E.P.D) tenía antecedentes de DM – DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE, CON COMPLICACIONES NO ESPECIFICADAS + HTA – Hipertensión arterial 10 AÑOS EN TTO CON LOSARTAN+ dislipidemia en tto. Hechos relevantes que no fueron declarados y que motivan la objeción al pago del respectivo seguro.

En efecto, en la declaración de asegurabilidad que se diligenció para tomar el seguro de vida, el asegurado debe declarar el conocimiento o la existencia de enfermedades o patologías que haya padecido o padezca, pero en este caso no se declararon las enfermedades arriba indicadas y que de haberse reportado seguramente no se hubiese aceptado la expedición del seguro o hubiese quedado aplazada y supeditada a los resultados de los exámenes que la Compañía hubiese realizado, pero como declaró no padecer de ninguna afección o dolencia, se expidió la póliza como un riesgo normal.

Ahora bien, la aseguradora en virtud del principio de la buena fe que gobierna el contrato de seguro, no presume que el asegurado este faltando a la verdad o tratando de engañar cuando diligenció el cuestionario, sino que se confía en que las respuestas consignadas en el mismo, son del todo ciertas. Si posteriormente se determina que el asegurado conociendo un hecho importante relativo a su salud, no declara, se configura la reticencia, que da lugar la objeción del pago del seguro.

Adicionalmente, conviene resaltar que la objeción no se fundamenta en que las enfermedades o hechos causantes de la reclamación tengan alguna relación con la(s) enfermedad(es) padecida(s) y no declarada(s) por el asegurado al momento de tomar el seguro, sino porque de acuerdo con el Artículo 1058 del Código de Comercio el asegurado está obligado a declarar sinceramente todos los hechos o circunstancias relevantes que determinaban su estado del riesgo, según el cuestionario que le fue propuesto por el asegurador, hechos que no fueron atendidos correctamente al obviar mencionar las enfermedades citadas anteriormente; enfermedades que por su connotación tenían que ser de conocimiento para la aseguradora para determinar el real estado del riesgo en el momento de la suscripción.

De otra parte, con independencia de que la causa del fallecimiento haya sido por un hecho diferente a la enfermedad conocida y no declarada, esto no excluye la obligación que le asistía al asegurado de haber declarado fehacientemente sus antecedentes médicos relevantes, como estipula el artículo 1058 del Código de Comercio, ya comentado.

El artículo 1058 del Código de Comercio establece que el tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador. La reticencia o inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Adicionalmente, el Artículo 1158 del código de comercio estipula "Aunque el asegurador prescinda del examen médico, el asegurado no podrá considerarse exento de las obligaciones a que se refiere el Artículo 1058, ni de las sanciones a que su infracción dé lugar"

Teniendo en cuenta que al momento de diligenciar la declaración de asegurabilidad del seguro de vida deudores el día 14 de abril de 2015, omitió declarar dichas patologías relevantes, obligado a hacerlo en virtud del mencionado artículo; BBVA SEGUROS DE VIDA DE COLOMBIA S.A., dentro del término legal, se permite objetar íntegra y formalmente la presente reclamación, reservándonos el derecho de ampliar las causales de objeción y/o complementar los argumentos presentados en defensa de nuestros intereses.

Cordialmente,



Apoderado General  
BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

Elaboró MOG

Bogotá, 5 de agosto de 2020

Señor(a)  
ANGIE PAOLA DURAN MARDINI  
[angieduran913@gmail.com](mailto:angieduran913@gmail.com)

REF:	TOMADOR	BBVA COLOMBIA S.A.
	PÓLIZA	0110043
	ASEGURADO	ENRIQUE ALFONSO DURAN JIMENEZ (Q.E.P.D.)
	CÉDULA	8678157
	SINIESTRO	VGDB-15700
	OBLIGACIÓN	00130158009605471222
	RADICADO	V06995720

Cordial saludo señor(a):

En atención a su comunicación radicada ante el Defensor del Consumidor Guillermo Enrique Dajud Fernandez, le informamos que después del análisis de la reclamación presentada, afectando el amparo Vida del asegurado en referencia, hecho ocurrido el 25 de abril de 2020, nos permitimos manifestarle las siguientes precisiones:

1. Nuestra legislación atribuye vital importancia con fundamento en el principio de máxima buena fe, a la carga contractual del tomador o asegurado dentro del contrato de seguro, donde el deber principal en la etapa precontractual consiste en declarar sinceramente el estado del riesgo, so pena de que el asegurador se vea precisado a objetar el pago de un seguro por la reticencia o el dolo negativo producida por la omisión de información.

La figura jurídica que obró en el presente caso es la reticencia y la inexactitud, que de acuerdo al artículo 1058 del Código de Comercio, el fundamento jurídico que da base a esta exigencia, el cual reza: "El tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador. La reticencia o inexactitud sobre los hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubiesen retraído de celebrar el contrato, o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro".

Al ser la institución del seguro un contrato con fundamento en la buena fe, el asegurador dirige una declaración que debe ser diligenciada por el tomador del seguro con el mayor escrúpulo intelectual y moral, y así lo plasma el artículo 1058 del Código de Comercio, norma que tiene el carácter de imperativo que trata el régimen especial de los vicios del consentimiento en el contrato de seguro, adicionales al error, la fuerza y el dolo referidos por los artículos 1502, 1508 y 1604 del Código Civil y el artículo 900 del Código de Comercio. Existiendo este formulario, no puede sustraerse el tomador del seguro o el asegurado de su obligación de suministrar los elementos de juicio necesarios para que el asegurador determine si acepta o no, y en qué condiciones asume el riesgo que se pretende trasladar con el contrato de seguro, que de diligenciarse con presencia de dolo negativo, sería determinante para la integridad del contrato, fuente de derechos y obligaciones.

2. Para el caso que nos ocupa, se procedió con la validación del crédito del asegurado de la referencia que suscribió libre y voluntariamente, con el certificado de asegurabilidad No. 00130158009605471222 en el cual el Asegurado de la Referencia, omitió declarar e informar debidamente su condición de salud, tal como se evidencia en los documentos adjuntos.

Así entonces, tenemos que el asegurado de la referencia obró contrariamente a los presupuestos del Principio de Buena Fe en el diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad, pues omitió circunstancias conocidas, que afectaban directamente el contrato, omisión conocida como dolo negativo o reticencia contenida en el artículo 1058 del Código de Comercio, norma de carácter imperativo que es de obligatorio cumplimiento.

Respecto a la elaboración de exámenes médicos, le manifestamos que no es una obligación imperativa para las Compañías Aseguradoras la práctica de exámenes médicos a sus asegurados, y lo anterior no es excusa para que estos últimos no cumplan con su carga contractual de información y lealtad. En este sentido el Código de Comercio ha dispuesto:

**"ARTÍCULO 1158. <PRESCINDENCIA DE EXAMEN MEDICO Y DECLARACIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO>**. Aunque el asegurador prescinda del examen médico, el asegurado no podrá considerarse exento de las obligaciones a que se refiere el artículo 1058 ni de las sanciones a que su infracción dé lugar."

3. Es preciso indicar que en definitiva para que operen las sanciones previstas en el Artículo 1058 del Código de Comercio no es exigencia que exista una relación entre las características sobre las cuales obró la reticencia relevante en la declaración de estado del riesgo, y las causas que hayan dado lugar al siniestro.

Al respecto, la Corte Constitucional se ha pronunciado bajo el siguiente tenor:

"...Esto, con prescindencia de extemporáneas consideraciones sobre la necesidad de que la reticencia o inexactitud tenga relación de causalidad con el siniestro que haya podido sobrevenir, justamente porque lo que se pretende es restablecer o tutelar un equilibrio contractual roto ab initio, en el momento de celebrar el contrato de seguro, y no al acaecer el siniestro. La relación causal que importa y que, para estos efectos debe existir, no es, como sostienen los demandantes, la que enlaza la circunstancia riesgosa omitida o alterada con la génesis del siniestro, sino la que ata el error o el dolo con el consentimiento del asegurador. (...)" (Negrillas y Subrayas fuera de texto).

4. A la petición, le comunicamos que no es procedente su solicitud, teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente.

Tenga presente que el diligenciamiento de la solicitud y declaración de asegurabilidad es una responsabilidad únicamente del cliente y la misma no debe recaer sobre un funcionario. Por otra parte, no cabe duda, que la firma de la solicitud del seguro avala que el aspirante asegurado haya consentido en su contenido y las manifestaciones en ella incorporada.

Basado en lo anterior y teniendo en cuenta que al diligenciar la solicitud individual para el seguro de Vida Grupo Deudores, el asegurado de la referencia fue reticente y omitió declarar las patologías arriba mencionadas, estando obligado a hacerlo en virtud de la precitada normatividad, BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., se permite ratificar la objeción planteada con anterioridad, por lo cual no es procedente acceder a su solicitud, reservándonos el derecho de ampliar las causales de objeción y/o complementar los argumentos presentados en defensa de nuestros intereses.

# BBVA

Seguros

Al no existir nuevas pretensiones, nos ratificamos en lo expuesto en las comunicaciones anteriores de acuerdo a lo previsto en el Artículo 19 Ley 1755 de 2015, en lo que a peticiones reiterativas hace referencia. Con lo anterior damos respuesta a su requerimiento.

Cordialmente



**Apoderado General**  
**BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A**

JSSB

**BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA**

**INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR No. 01**

**PLIEGO SEGURO DE VIDA DEUDORES PARA CRÉDITOS DE  
CONSUMO Y COMERCIALES INCLUIDO LEASING FINANCIERO  
DE CONSUMO**

**BOGOTÁ D.C., 2017**

**CAPITULO I**  
**ANTECEDENTES Y CONSIDERACIONES**

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA Colombia (de ahora en adelante BBVA COLOMBIA) como entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, dentro de su objeto social está facultado para otorgar créditos de consumo.

En atención a las disposiciones legales vigentes, y especialmente al Decreto 2555 de 2010, reglamentado por la Circular Básica Jurídica, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, invita a todas las Compañías de Seguros autorizadas para operar el ramo de Vida Grupo, a participar en el proceso de invitación privada a cotizar que se adelantará con el fin de seleccionar a la Compañía de Seguros que presente condiciones de aseguramiento de Vida Grupo Deudor que ampare contra los riesgos de muerte e incapacidad total y permanente e invalidez de sus deudores.

**CAPÍTULO II  
GENERALIDADES**

**2.1. OBJETO DE LA INVITACIÓN**

BBVA COLOMBIA conforme a las disposiciones legales vigentes, y especialmente al Decreto 2555 de 2010, reglamentado por la Circular Básica Jurídica, recibirá ofertas de aseguradoras autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de Vida Grupo de los créditos de consumo y comerciales incluido leasing diferente al habitacional, donde BBVA COLOMBIA será tomador y beneficiario de las mismas, las cuales deben contener las coberturas de Vida e Incapacidad Total y Permanente que cubran los créditos mencionados.

**2.2 CRONOGRAMA**

BBVA COLOMBIA ha definido para la contratación de los seguros de Vida deudores, el siguiente cronograma, el cual contempla en términos generales los procesos que surtirán la presente invitación, y cuyo cumplimiento generará la atención de la misma de manera efectiva.

<b>CRONOGRAMA PARA LA INVITACIÓN PRIVADA No.1</b>		
<b>Paso</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROCESO DE INVITACIÓN</b>		
<b>1</b>	Publicación de la invitación privada a cotizar	04 de diciembre de 2017
<b>REVISIÓN Y AJUSTE DE PLIEGO DE CONDICIONES</b>		
<b>2</b>	Pago y entrega del pliego de condiciones	06 de diciembre de 2017 de 09: 00 am a 04:00 pm
<b>4</b>	Formulación de preguntas	12 de diciembre hasta las 04:00 pm
<b>5</b>	Entrega de respuestas	13 de diciembre de 2017
<b>6</b>	Modificación del pliego en caso de ser necesario con base a las preguntas y respuestas	13 de diciembre de 2017
<b>REVISIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS</b>		
<b>9</b>	Entrega de información técnica a las aseguradoras para la presentación de ofertas	14 de diciembre de 2017 de 09: 00 am a 04:00 pm
<b>10</b>	Presentación de oferta	20 de diciembre de 2017 de 09: 00 am a 04:00 pm
<b>AUDIENCIA DE ADJUDICACIÓN Y SU PUBLICACIÓN POR LOS CANALES RESPECTIVOS</b>		
<b>11</b>	Adjudicación de la Invitación	22 de diciembre de 2017
<b>12</b>	Envío de comunicación de los resultados del proceso a la Superintendencia Financiera de Colombia	22 de diciembre de 2017
<b>13</b>	Entrega por parte de la Aseguradora de la póliza con las condiciones generales y particulares	28 de diciembre de 2017

El proceso de Invitación será desarrollado a través del área de Compras de BBVA Colombia, mediante presentación personal y entrega física de los documentos en las fechas y lugares establecidos en este cronograma, siendo esta la única forma de presentar las ofertas.

### 2.3 DEFINICIONES

Dando cumplimiento a la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y para la interpretación del presente documento debe tenerse en cuenta las siguientes definiciones, con el fin de que cada participante tenga claras las condiciones, significados y peticiones derivadas de dichos términos.

- **Pliego:** El presente documento que refleja las condiciones, características, requisitos y demás aspectos necesarios para la participación en la Invitación de los seguros.
- **Adendos:** Es el documento emitido por BBVA COLOMBIA con el cual modifica el Pliego de Condiciones.
- **Banco:** BBVA COLOMBIA
- **Asegurados:** Clientes actuales y futuros de BBVA COLOMBIA bajo los créditos de consumo.
- **Oferentes:** Serán las entidades aseguradoras que se presenten a la convocatoria y que cumplan con los requisitos de admisibilidad.
- **Oferente adjudicatario:** Será la entidad aseguradora que se presente a la convocatoria y posterior a ser admitida gane la convocatoria en los términos del siguiente pliego.
- **Programa de seguros:** Una vez sea asignada la Invitación se entenderá como programa de seguros, el manejo de la adjudicación de la Invitación, incluyendo el manejo operativo, tecnológico, comercial y demás aspectos que conlleven a la adecuada administración.
- **Requisitos de Admisibilidad:** Son los requisitos que deben cumplir las Aseguradoras interesadas en participar en esta Invitación, en virtud de lo señalado por el Decreto 2555 de 2010 y las normas que lo modifiquen o reglamenten, establecidos en este Pliego de Condiciones.
- **Requisitos de Admisibilidad Adicionales:** Son los requisitos que deben cumplir las Aseguradoras interesadas en participar en esta Invitación, en virtud de lo señalado por la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Obligaciones Contractuales:** Son las obligaciones que debe cumplir la aseguradora adjudicataria en virtud de lo señalado en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia. De no cumplirse alguna de estas obligaciones o de no acreditar su cumplimiento en las fechas definidas expresamente para el efecto en este Pliego de Condiciones, BBVA COLOMBIA estará facultado para terminar de manera anticipada y unilateral el Contrato de Seguro e iniciar un nuevo proceso de Invitación.

- **Leasing:** Sistema de arrendamiento de bienes de equipo mediante un contrato en el que se prevé la opción de compra por parte del arrendatario
- **Crédito de Vehículo:** Línea de financiación que permite adquirir vehículo particular de uso familiar, nuevo o usado
- **Crédito OCB:** (Other Consumer Business). Crédito ofrecido por convenio en punto de venta con comercios como Dentix, Dentisalud, Qualident, Rada Cassab y Colchones Paraíso.
- **Libre Inversión:** Es un crédito destinado a la compra de cualquier producto o servicio
- **Cupo Rotativo:** Cupo de crédito de libre destinación que le permite al cliente disponer de recursos cuando lo necesite, el cual puede ser utilizado total o parcialmente
- **Cartera comercial:** Crédito diseñado para costear los planes a corto o largo plazo que tiene una empresa. El seguro aplicará cuando el titular del crédito sea una persona natural.
- **Libranzas:** Crédito de libre destinación cuya cuota mensual se descuenta directamente de la nómina o mesada pensional.
- **Standing Offer:** Retanqueo preaprobado de disponibilidad inmediata sin firma de documentos.
- **Digitales:** Cupo preaprobado de disponibilidad inmediata por canales digitales (Atm, BBVA Móvil, BBVA Net) sin firma de documentos.
- **Agrocrédito:** Línea de financiación exclusiva para productores y empresas agropecuarias y agroindustriales.
- **Consumer Finance:** Línea de negocio con oferta de créditos de vehículo y OCB
- **Incapacidad Total y Permanente:** Para los efectos exclusivos de este amparo, se entiende como incapacidad total y permanente, aquella incapacidad sufrida por el asegurado, sufrida por un periodo continuo de ciento veinte (120) días, originada por cualquier causa, sin ningún tipo de exclusiones, salvedades o limitaciones, que le genere al asegurado una pérdida de capacidad laboral igual o superior al 50%, sea cual fuere su régimen o naturaleza, y que se encuentre determinada, sin limitarse por cualquiera de las siguientes entidades: la ARL, la EPS, la AFP del Asegurado, las compañías de seguros que otorgan el seguro previsional de invalidez o sobrevivencia, la Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez, la Junta Médica Laboral Militar o de Policía, el Tribunal Médico de Revisión Militar y de Policía o por parte de organismos debidamente facultados por la Ley que califiquen regímenes especiales. La fecha de ocurrencia del siniestro en los eventos de incapacidad total y permanente será la fecha de la correspondiente calificación.
- **Saldo insoluto:** Corresponde al valor de la deuda donde se incluye capital, intereses corrientes, moratorios, seguros y demás gastos que se puedan ocasionar en caso de mora.
- **Valor desembolsado:** Capital inicial de la deuda

#### **2.4. CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información que haya sido o sea suministrada por BBVA COLOMBIA derivada del presente proceso licitatorio son de su propiedad, por consiguiente las entidades aseguradoras se comprometen a hacer uso de ésta exclusivamente para la presentación de la oferta, obligándose a guardar absoluta reserva sobre dicha información.

Previo a la entrega por parte de BBVA COLOMBIA, de la información necesaria para presentar las ofertas, cada Aseguradora deberá entregar el acuerdo de confidencialidad indicado en el anexo No. 1, del presente documento.

El acuerdo de confidencialidad deberá ser suscrito por el representante legal del respectivo Interesado y presentarlo en dos (2) originales al momento del retiro de la Información Mínima para presentar ofertas.

#### **2.5. RESERVA DE INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES**

Teniendo en cuenta que dentro del proceso de Invitación y posterior programa de seguros, los oferentes y oferente Adjudicatario tendrán acceso a la información personal de clientes de BBVA COLOMBIA, estos no podrán utilizar dicha información para fines diferentes a la presentación de la oferta y posterior manejo del programa.

Por lo tanto, la transferencia que se realiza a la Aseguradora es única, exclusiva y restrictivamente para estos fines. La Aseguradora, la Aseguradora Oferente y la Aseguradora Adjudicataria son responsables del tratamiento de la información que reciben de BBVA COLOMBIA y que pertenece a los Deudores, incluyendo a que se encuentra en las bases de datos y, por ende, solo podrán utilizarla para los fines aquí previstos, quedando total y expresamente prohibida cualquier otra utilización o tratamiento.

#### **2.6. MANEJO DE INFORMACIÓN:**

Las Compañías de Seguros se obligan a no divulgar, ni revelar, en forma alguna, estudios, planes, programas, know how, negocios, costos, proveedores, clientes e infraestructura, a la cual tendrán acceso y que será revelada por BBVA COLOMBIA, y en general cualquier información que pudiese obtener, ya sea con autorización o sin ella, en desarrollo del presente proceso de Invitación.

Para tal efecto, en consideración a lo establecido en la legislación vigente y a lo dispuesto por las normas que regulan la materia, toda información que circule, se conozca, se solicite, se transfiera en desarrollo del presente proceso licitatorio, deberá reunir los siguientes requisitos de confidencialidad, calidad y seguridad:

**a) Duración de confidencialidad:** La obligación a que se refiere el apartado anterior, surtirá efectos a partir de que BBVA COLOMBIA haga entrega de la información necesaria para presentar las ofertas y tendrá vigencia aún después de concluido el proceso

Licitatorio, por un periodo (5) cinco años contados a partir de la adjudicación y respecto de la Compañía Adjudicataria, los cinco (5) años se contarán a partir de la fecha de terminación de dicha relación, con el fin de proteger la confidencialidad de todos los intereses anteriormente descritos.

**b) Información confidencial:** Tendrá el carácter de confidencial toda información que repose en los archivos, sea esta comercial, profesional, técnica, administrativa y financiera así como a la que tenga acceso de las compañías Aseguradoras con ocasión de o en desarrollo de las actividades de éste proceso licitatorio, cualquiera que sea la forma en que se pueda llegar a conocer la información, y cualquiera que sea el formato en que se conserve ésta, en adelante la Información Confidencial.

**c) Propiedad Industrial:** las compañías Aseguradoras se obligan a no divulgar ni revelar, en forma alguna, datos, especificaciones, técnicas, secretos, métodos, sistemas y en general cualquier mecanismo relacionado con la tecnología e información a la cual tendrán acceso y que será revelada por una parte de BBVA COLOMBIA. En caso de existir alguna duda en cuanto si alguna información es un secreto comercial esta deberá ser tratada como confidencial y, por ende, estará sujeta a los términos de ésta oferta.

Los datos, información y resultados que sean revelados por BBVA COLOMBIA o a los que tengan acceso las Compañías Aseguradoras participantes en el proceso licitatorio son y serán de propiedad de BBVA COLOMBIA y constituyen un secreto industrial de este, razón por la cual las compañías Aseguradoras no podrá divulgarlos ni darles un uso o tratamiento diferente al aquí permitido, sin la autorización previa, expresa y por escrito de BBVA COLOMBIA.

**d) Exclusiones:** No obstante lo previsto anteriormente, esta condición no aplicará a ninguna información que las compañías Aseguradoras puedan demostrar que:

1. Estaba en el dominio público al momento de su divulgación.
2. Después de su divulgación, fue publicada, o bien llega a formar parte del dominio público sin que esto represente falta alguna de las compañías Aseguradoras.
3. Fue recibida después de su divulgación de una tercera parte que tenía el derecho legítimo de divulgar tal información;
4. Fue independientemente desarrollada por la Compañía Aseguradora sin referencia a la información confidencial de BBVA COLOMBIA.
5. Estaba en posesión de la Compañía Aseguradora al momento de su divulgación.

**e) Deber de reserva:** Las Compañías Aseguradoras se obligan a administrar, guardar, custodiar y conservar la información suministrada y a la que tengan acceso en desarrollo del presente proceso licitatorio bajo reserva, debiendo utilizar las medidas de seguridad, que utilizaría para el manejo de su propia información confidencial, absteniéndose de revelar a cualquier título la Información Confidencial a personas distintas de sus empleados, contratistas y dependientes, y sólo para los fines aquí autorizados.

**f) Manejo de documentación:** Toda documentación en medio físico o magnético que reciban las compañías Aseguradoras y que será revelada por BBVA COLOMBIA deberá ser devuelta a BBVA COLOMBIA, en los términos previstos en el presente pliego de condiciones.

Cuando cualquiera de las Compañías Aseguradoras participantes en el proceso de Invitación tengan conocimiento de la pérdida, destrucción no autorizada, hurto o robo de la información que les ha sido suministrada, se compromete a avisar a BBVA COLOMBIA por escrito el mismo día en el cual ocurra o conozca del siniestro, Igualmente, deberá presentar copia de la denuncia instaurada sobre el hecho o siniestro si fuera el caso, a fin de tomar las medidas necesarias tendientes a evitar el uso fraudulento de la información, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad correspondientes.

**g) Efectividad, Confiabilidad y Eficiencia de la Información:** La información que sea recopilada, poseída, manejada, intercambiada, distribuida o almacenada debe ser pertinente, oportuna, correcta, útil, veraz. Además deberá haber sido obtenida de forma transparente y lícita, y debe ser creíble, fidedigna, y sin error.

**h) Consecuencias:** El incumplimiento de las obligaciones aquí previstas, dará lugar al pago de una indemnización a favor de BBVA COLOMBIA y/o de sus clientes, según el caso, por los perjuicios directamente causados.

**j) Restitución y/o Destrucción de la Información:** Las Compañías Aseguradoras restituirán dentro de los quince (15) días siguientes a la terminación del proceso de Invitación, o cuando BBVA COLOMBIA lo solicite, toda la información recibida de éste o por cuenta de éste, o en desarrollo de la presente Invitación.

En el evento de realizar la destrucción de la información, la Compañía Aseguradora que la destruya deberá presentar el certificado de Destrucción de la información confidencial dentro de los plazos previstos en este literal.

## **2.7. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD**

Las aseguradoras oferentes deberán demostrar el cumplimiento cabal de los siguientes requisitos de admisibilidad:

2.7.1. Acreditar su existencia y representación legal mediante el certificado que expida la Superintendencia Financiera de Colombia con una antigüedad no superior a treinta (30) días a la fecha de apertura de la Invitación. En el mismo certificado se debe acreditar que se encuentran autorizadas para operar el ramo de seguros objeto de esta Invitación.

2.7.2. La Aseguradora proponente debe contar con una calificación de fortaleza financiera igual o superior a 'A' otorgada por una sociedad calificadoras de riesgo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 2.8. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD ADICIONALES

Además de los Requisitos de Admisibilidad, las Aseguradoras que deseen participar en el presente proceso de Invitación, deberán acreditar los siguientes Requisitos de Admisibilidad Adicionales:

### 2.8.1. CAPACIDAD FINANCIERA Y PATRIMONIAL

Los oferentes deben certificar que cumplen con los siguientes parámetros mínimos en cuanto a su solvencia y respaldo financiero y patrimonial.

A continuación se relacionan los indicadores financieros, que reflejan un panorama de la estabilidad y solidez financiera de las compañías del sector asegurador, en términos de generación de valor, liquidez, endeudamiento y resultados:

INDICADOR	CÁLCULO / FÓRMULA	PARÁMETRO EXIGIDO
Resultado técnico – Vida Grupo	Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Mayor o igual a \$0
Resultado del ejercicio – Vida Grupo	Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Mayor o igual a \$15.000 Millones
Nivel de Endeudamiento	$\text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$	Menor o igual a 80.0%
Índice de Siniestralidad – Vida Grupo	$\text{Siniestralidad Cuenta Compañía} / \text{Primas Devengadas}$ , según Formato 290 de la Superintendencia Financiera de Colombia	Menor o igual a 30.0%
Patrimonio Técnico vs Patrimonio Adecuado	$\text{Patrimonio Técnico} / \text{Patrimonio Adecuado}$	Mayor o igual a 1 veces

Esta información deberá ser acreditada por certificación firmada por Revisor Fiscal y representante Legal.

Para la validación respectiva, se tendrá en cuenta la información publicada en la Superintendencia Financiera de Colombia a los cierres del 31 de diciembre de 2015 y 2016: Balance, Formato 290 y el Margen de Solvencia y Patrimonio Técnico.

### 2.8.2. ATENCIÓN Y EXPERIENCIA

Los oferentes interesados deben demostrar que tienen presencia física mediante oficinas de atención en las principales ciudades del País donde BBVA COLOMBIA tiene establecidos sus Centros Territoriales, estas son Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.

De igual manera debe demostrar una red suficiente (propia o contratada) de médicos y laboratorios para los procesos de suscripción en las ciudades donde BBVA COLOMBIA

tiene mayor presencia, que en adición a las anteriores mencionadas son: Armenia, Buga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, La Dorada, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Santa Marta, Tunja, Villavicencio y Valledupar.

Para la demostración de este requisito bastará con la certificación firmada por el representante legal donde conste:

- La presencia de la Red de atención.
- La presencia de un sistema SAC con las condiciones antes señaladas.
- Nombre de Centro médico o médico adscrito a la Red del oferente.
- Dirección del Centro Médico o Médico adscrito.
- Dirección de correo electrónico del Centro Médico o Médico adscrito.
- Teléfonos de contacto.

Teniendo en cuenta que BBVA COLOMBIA tiene acuerdos de servicio exigentes frente a sus clientes, se requiere que las aseguradoras cumplan con lo indicado en el capítulo IV, en lo especial en los puntos 4.3 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA y 4.9 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO del presente pliego de condiciones.

Las compañías oferentes deben acreditar que cuentan con un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio adecuado para administrar la operación, Plan dentro del cual se contemple como mínimo la prevención y atención de emergencias, administración de crisis, planes de contingencia para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso y, capacidad de retorno a la operación normal.

Adicional a lo anterior, las compañías oferentes deben demostrar que han tenido experiencia en los tres (3) últimos años en el manejo de programas de seguros deudores a entidades financieras vigiladas, mediante certificación escrita firmada por al menos una de éstas donde se pueda constatar:

- Nombre de la entidad Financiera.
- Fecha de vigencia del programa de seguros.
- Amparos ofrecidos.
- Valor Asegurado al último corte.
- Valor de primas emitidas por la Compañía.
- Asegurados incluidos.
- Número de siniestros atendidos.
- Valor indemnizado de los de Siniestros atendidos.
- Calificación general del servicio de la Compañía (buena, regular o mala).

La certificación debe ser entregada en original o copia, en papelería de la entidad financiera emisora, con los datos de la persona que la firma y teléfono para su verificación.

No se aceptarán certificaciones donde la calificación de la entidad no sea favorable para el oferente.

### **2.8.3. REASEGUROS**

Los oferentes deben entregar a **BBVA COLOMBIA** la lista de Reaseguradores con las cuales respaldará el programa de seguros que será adjudicado, así como el porcentaje de participación.

Para verificar la idoneidad de los reaseguradores estos deben cumplir con lo siguiente:

- Estar inscritos en el Registro de Reaseguradores y Corredores de Reaseguros del Exterior (REACOEX).

### **2.9. PARTICIPACIÓN DE CORREDORES DE SEGUROS**

**BBVA COLOMBIA** acepta usar los servicios de corredores o intermediarios de seguros en el presente proceso, y para la administración de las pólizas de seguros que del mismo se deriven.

### **2.10. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD DE BBVA COLOMBIA**

Cuando los OFERENTES no llenaren los requisitos para la Invitación Privada la cotizar o no reunieren las condiciones exigidas para cumplir a cabalidad el objeto de este pliego, es claro que no adquieren ningún derecho, ni **BBVA Colombia** asume ninguna responsabilidad.

### **2.11. ENTREGA Y RECIBO DE COMUNICACIONES**

Las comunicaciones, documentos, preguntas, respuestas y, en resumen todos los documentos requeridos para el proceso de Invitación, deberán ser entregados en la dirección Carrera 9 B No. 72 - 21 Piso 7, área de Compras Colombia.

## **CAPÍTULO III DE LA INVITACIÓN**

### **3.1. OBJETO**

BBVA COLOMBIA de conformidad con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, reglamentado por la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, establece mediante el presente documento, en especial en los siguientes puntos, la manera, forma, medio y demás aspectos que deben tener en cuenta las aseguradoras oferentes para la presentación de los requisitos de admisibilidad, preguntas, respuestas, y final oferta que conlleve a la designación del programa de seguros. “Seguro de Vida Grupo Deudores que ampare a las personas naturales que sean Deudores de BBVA COLOMBIA o Locatarios de Leasing diferente a Habitacional”.

### **3.2. OFERTAS CONJUNTAS**

Cada oferente debe realizar sus posturas de manera individual o a través de coaseguro, para lo cual se señala que cuando las compañías presenten postura a través de coaseguro, deberán designar una compañía como Líder, indicando el porcentaje en que cada una de ellas participa y acompañando prueba satisfactoria de que la persona que firma está autorizada por las participantes para hacerlo en su nombre y que las representa en todos los aspectos relacionados con la Invitación y posteriormente con el manejo y atención de las pólizas. En la cláusula de liderato que se inserte en las pólizas se dejará constancia que la otra compañía se someterá a las decisiones de la compañía líder, a las condiciones particulares y generales de la póliza y anexos que se suscriban.

La compañía coaseguradora debe presentar y cumplir con todos los requisitos de admisibilidad, requisitos de admisibilidad adicionales y el pliego de condiciones. Las posturas deberán estar firmadas por los Representantes Legales de los participantes y en el caso de propuestas presentadas en coaseguro, por los Representantes Legales de las Compañías que lo integran, a menos que uno de los integrantes esté debidamente facultado para hacerlo a nombre del otro, de lo cual deberá anexarse la prueba escrita correspondiente.

### **3.3. REQUISITOS LEGALES**

El proponente no debe estar impedido por causa de las inhabilidades e incompatibilidades para contratar. Con la firma de la propuesta el oferente declara bajo gravedad del juramento que no se halla incurso en ninguna causal de incompatibilidad o inhabilidad.

### **3.4. VENTA DE PLIEGOS**

Cada original del pliego de condiciones tendrá un precio no reembolsable de **COP\$ DOSCIENTOS DIEZ MILLONES DE PESOS M/CTE** (\$210.000.000). El cheque de gerencia respectivo deberá entregarse el día 06 de diciembre en el horario de 09:00 am a

4:00 pm, en la Sucursal Avenida Chile ubicada en la Carrera 9 Nro. 72 - 21 de la ciudad de Bogotá a nombre de BBVA COLOMBIA, Nit 860.003.020-1.

### **3.5. RETIRO DEL PLIEGO DE CONDICIONES**

El Pliego de condiciones se podrá retirar en la Carrera 9 B No. 72 - 21 piso 7 compras BBVA COLOMBIA en el horario de 09:00 am a 04:00 pm; previa presentación del comprobante de entrega del cheque, proporcionado en la sucursal Avenida Chile mencionada en el punto 3.4. VENTA DE PLIEGOS de acuerdo con el Cronograma de Actividades.

### **3.6. FORMULACIÓN DE PREGUNTAS SOBRE EL PLIEGO DE CONDICIONES**

Una vez puesto el pliego de condiciones a disposición de las aseguradoras, el(los) oferente(s) podrá(n) formular preguntas por escrito hasta las 4:00 pm del día 12 de diciembre de 2017, dirigidas al Área de Compras de BBVA COLOMBIA ubicada en la Carrera 9 No. 72 - 21 piso 7 compras BBVA COLOMBIA de la ciudad de Bogotá.

### **3.7. RESPUESTAS DE INQUIETUDES Y AJUSTE AL PLIEGO DE CONDICIONES**

Las respuestas a las inquietudes y los ajustes al pliego de condiciones, si hubo lugar a ello, serán entregadas a cada Aseguradora conforme al cronograma establecido en el presente pliego de condiciones. En atención al resultado de esta etapa, BBVA COLOMBIA podrá realizar las aclaraciones y/o modificaciones al presente pliego de condiciones, que considere necesarias.

### **3.8. ENTREGA DE LA INFORMACION NECESARIA PARA PRESENTAR OFERTAS**

BBVA COLOMBIA efectuará la entrega de la información a cada uno de los oferentes que se presenten y se encuentren debidamente legitimados en el proceso de invitación, *únicamente el día 14 de diciembre de dos mil diecisiete (2017) a partir de las 9:00 a.m., y* hasta las 4:00 p.m., en la Carrera 9 No. 72 - 21 piso 7 Compras BBVA COLOMBIA de la ciudad de Bogotá, para lo cual los oferentes deberán previamente entregar a BBVA COLOMBIA la carta de autorización firmada por el representante legal de la aseguradora, en donde se indique nombre, número de cédula y cargo del funcionario que está facultado para el retiro de la misma, así como el acuerdo de confidencialidad "Anexo x1" debidamente suscrito por el Representante Legal.

Este Pliego únicamente podrá ser consultado cuando quien tenga interés en participar como OFERENTE haya consignado la totalidad del valor establecido. No habrá consultas preliminares, ni tampoco consultas por otro medio diferente a la entrega física del documento, el cual se proporcionará una única vez, en el lugar, fecha y horas establecidas. Solo podrán presentar oferta las compañías que hayan pagado el valor del presente pliego.

### 3.9. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

La Aseguradora deberá entregar una carta de presentación junto con la oferta de conformidad con el Anexo No. 2, donde indique la aceptación de la totalidad de las condiciones solicitadas en el Pliego de Condiciones definitivo, dicha comunicación deberá estar acompañada del original de la garantía de seriedad de la oferta con su respectivo comprobante de pago de la prima, igualmente se deberán acompañar los documentos y soportes de que trata el punto No. 3.10.

La oferta deberá entregarse de manera física al Gerente de Compras BBVA Colombia Johan Alexis Sánchez en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 7 BBVA COLOMBIA de la ciudad de Bogotá, el día 20 de diciembre de dos mil diecisiete (2017) entre las 9:00 a.m. y las 4:00 p.m. Los documentos deberán estar firmados por el Representante Legal de la ~~Aseguradora~~.

### 3.10. PRESENTACIÓN REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD BÁSICOS Y ADICIONALES

Los oferentes deberán presentar a BBVA COLOMBIA, dentro de la oferta respectiva, la siguiente documentación:

- Carta de presentación y aceptación de requisitos, de acuerdo con el modelo de comunicación anexo No. 2, suscrita por el Representantes Legal.
- Estados Financieros enviados a la Superintendencia Financiera con corte a 31 de Diciembre de 2016, firmados por el representante legal, el contador y el revisor fiscal de la Compañía Aseguradora, junto con las notas a los estados financieros, de ser aplicables.
- Constancia del envío a la Superintendencia Financiera de Colombia de los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2016.
- Documento de cálculo de los indicadores financieros de capacidad financiera y patrimonial y la correspondiente certificación de cumplimiento suscrita por el Representante Legal y Revisor Fiscal.
- Copia autorizada del acta del órgano social competente que de acuerdo con los estatutos sociales del oferente faculte a quien suscribe la carta de presentación para suscribirla, cuando a ello hubiere lugar.
- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, con una antelación no superior a treinta (30) días en relación con la fecha de presentación de la propuesta.
- Certificación emitida por la Calificadora de riesgos donde conste la calificación de ~~Fortaleza Financiera mínimo "A"~~.
- Lista de reaseguradores con los cuales respaldará el programa de seguros. Los reaseguradores deberán contar con la aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia para operar en el país y deberán estar inscritos en registro REACOEX.
- Certificación de un (1) cliente del sector financiero en los ramos de Vida Grupo Deudores, durante el último año de vigencia. Certificación(es) de experiencia en el manejo de programas similares.

### 3.11. RETIRO O MODIFICACIÓN DE LA OFERTA

Después de recibida(s) la(s) oferta(s), no se permite su retiro parcial o total. Los errores u omisiones por parte del (de los) oferente (s) en la elaboración de su oferta no lo relevan de ninguna de las obligaciones contraídas en ella ni le confiere derechos para retirarla o revisarla. Si un oferente, dentro del periodo de validez de la oferta, llegare a retirarla o manifestar que no sostiene los términos o condiciones de la misma, BBVA COLOMBIA hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta y el oferente no hará parte del proceso de adjudicación.

Los interesados podrán solicitar aclaraciones a BBVA Colombia sobre el Pliego de Condiciones de la Invitación Privada desde la apertura del proceso de selección hasta la fecha y hora indicada en el cronograma presentado. Las preguntas deberán ser relevantes, objetivas y precisas y deberán hacerse mediante documento escrito a BBVA Colombia el cual deberá radicarse en la Cra 9 No. 72 – 21 Piso 7 – Compras. Una vez se reciban todas las preguntas de los oferentes BBVA Colombia dará respuesta mediante comunicado a todos los oferentes.

Ninguna aclaración verbal por parte de BBVA Colombia podrá afectar el alcance y condiciones del Pliego de Condiciones. Para estos efectos sólo se tendrán como válidas las comunicaciones que se hagan por escrito en las oportunidades establecidas en el cronograma.

Las comunicaciones y avisos que BBVA Colombia emita por escrito en las oportunidades previstas en el cronograma, en relación con la presente Invitación Privada, pasarán a formar parte integral de la misma y por ende, de este Pliego de Condiciones. Las respuestas a las preguntas presentadas serán entregadas a TODOS LOS OFERENTES sin excepción.

### 3.12. VALIDEZ DE LA OFERTA

BBVA COLOMBIA validará que todos los requisitos de la oferta se cumplan, incluidos los los dispuestos en el Parágrafo 1 del Artículo 2.36.2.2.16 del Decreto 673 de 2014.

No se podrán presentar dos o más ofertas, ni ofertas parciales, condicionadas, ni por fuera de los términos, fechas y horarios establecidos para tal fin, ni sin la firma de sus representantes legales. Las ofertas deberán tener validez de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha y hora de la entrega de las ofertas, conforme al cronograma del presente pliego.

### 3.13. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Para garantizar la seriedad de la oferta, cada oferente deberá constituir a favor de BBVA COLOMBIA una garantía irrevocable de seriedad de la oferta, otorgada por una Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, diferente a la oferente, y cuya calificación

otorgada por una sociedad calificadoradora de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a "A".

El original de la garantía y el comprobante de pago por parte del afianzado, deberán ser entregados junto con la oferta.

La garantía será por un valor de MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS (\$1.500.000.000,00) y con una vigencia de ciento veinte (120) días calendario contados a partir de la fecha de cierre de la presente Invitación, en la que se garantice la oferta presentada y una vez notificada la adjudicación la entrega de los siguientes documentos: (i) Original de la póliza debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía; (ii) Documentos Anexos de la pólizas, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones; (iii) Constancia de pago de la prima.

La garantía deberá ser expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en el país, autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia diferente a la oferente, y cuya calificación otorgada por una sociedad calificadoradora de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a "A". Como afianzado de este seguro debe figurar el oferente que presenta la oferta y como asegurado y/o beneficiario BBVA COLOMBIA, NIT 860.003.020-1.

**Efectividad de la Garantía de Seriedad de la oferta:** BBVA COLOMBIA hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta en los siguientes casos:

- Antes de la adjudicación: Se hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta si después del cierre y antes de la audiencia de adjudicación de la Invitación es retirada la oferta retractándose el oferente.
- Después de la audiencia de adjudicación: Si el adjudicatario no entrega (i) dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación el original de la póliza debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía, junto con los anexos de la póliza, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y el original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral 4.16 del presente pliego.

### **3.14. NO CESIÓN**

La Aseguradora Oferente no podrá ceder bajo ninguna circunstancia ni modalidad, su posición en el presente proceso de Invitación.

### **3.15. ADJUDICACIÓN**

Teniendo en cuenta la cantidad de valoraciones documentales y los análisis y estudios necesarios para la evaluación de las OFERTAS y para solicitar a los OFERENTES las aclaraciones y explicaciones que se estimen indispensables, el día 22 de diciembre de 2017 se llevará a cabo la adjudicación del programa de seguros y se comunicará de manera efectiva, al supervisor y las compañías de seguros participantes del proceso los

resultados, sin que por ello el(los) oferente(s) pueda(n) adicionar o modificar su OFERTA. Esta última condición puede ser sometida a revisión en los casos en que BBVA Colombia lo considere necesario. Una vez presentadas las propuestas por parte del OFERENTE, BBVA Colombia revisará y calificará las mismas para encontrar LA PROPUESTA más favorable. En virtud de lo anterior, BBVA Colombia se reserva el derecho a dar información respecto a las causales o motivos de rechazo de las propuestas presentadas por los OFERENTES.

Este Pliego no tiene, ni surte ningún efecto contractual en sí mismo para BBVA Colombia, hasta tanto no se emita la respectiva carta de adjudicación por parte de BBVA Colombia y el OFERENTE expida la póliza correspondiente. Ninguna comunicación escrita, correo electrónico, llamada telefónica o documento similar reemplazará la carta de adjudicación suscrita por el representante legal de EL BANCO.

En caso de empate entre dos o más ofertas BBVA COLOMBIA adjudicará el Contrato de Seguro a la Aseguradora Oferente que demuestre mayor respaldo en reserva técnica conforme al punto 2.8.1. primer indicador financiero solicitado. Si el empate persiste, BBVA COLOMBIA elegirá la primera postulación recibida.

### **3.16. CIERRE DEL PROCESO DE INVITACIÓN**

BBVA Colombia, una vez realizado el proceso de estudio de las ofertas recibidas y la documentación presentada por los OFERENTES, tramitará ante la Comisión de Compras o ante el ente autorizado, lo correspondiente a la autorización para formalizar el acuerdo.

Una vez recibida la autorización respectiva se iniciará el proceso de adjudicación. El término para adjudicar podrá prorrogarse antes de su vencimiento y por el plazo que BBVA Colombia considere necesario, siempre que las necesidades de EL BANCO así lo exijan. El nuevo término se dará a conocer oportunamente. BBVA Colombia se reserva el derecho de realizar la adjudicación parcial o total al OFERENTE que libremente designe, teniendo como base el principio de objetividad y fundamental el principio de favorabilidad económica para EL BANCO y sus deudores. Los criterios de selección del proveedor son los señalados en el capítulo IV de este pliego. BBVA COLOMBIA, dando cumplimiento al Decreto 2555 de 2010, actuando como tomador de seguros por cuenta de sus deudores, una vez hecha la calificación de las propuestas, enviará los resultados y el acta de adjudicación a la Aseguradora adjudicataria y enviará comunicación en el mismo sentido a la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **3.17. DECLARATORIA DE DESIERTA LA INVITACIÓN PRIVADA A COTIZAR**

En el evento en que no se presenten ofertas o estas no se ajusten al Pliego de Condiciones, BBVA COLOMBIA podrá declarar desierto el presente proceso de Invitación e iniciar un nuevo proceso o proceder a la contratación directa previo informe a la Superintendencia Financiera de Colombia. La documentación de los participantes será devuelta en especial la póliza de seriedad de la oferta. Las aseguradoras que hayan

adquirido el pliego y no hayan presentado oferta, podrán reclamar los pliegos de la segunda y presentar oferta sin pagar nuevamente el valor del mismo.

**CAPÍTULO IV  
DE LA OFERTA Y LA CONTRATACIÓN**

**4.1. OBJETO**

Seguro de Vida Grupo Deudores que ampare a las personas naturales que sean Deudores de BBVA COLOMBIA, a través de las líneas de Crédito establecidas en este pliego.

**4.2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SEGUROS Y DEL CONTRATO DE SEGUROS**

**4.2.1. CONDICIONES GENERALES**

**Beneficiario:** BBVA COLOMBIA y en casos de titularización de cartera se dejará como beneficiario a la Titularizadora con quien se realice esta operación de titularización. Queda expreso que las pólizas podrán cambiar de beneficiario, cuando el tomador así lo considere.

**Coberturas mínimas:** En el amparo básico de Vida se cubre muerte por cualquier causa, incluyendo homicidio y suicidio a partir del primer día de vigencia, incluyendo la ocasionada por SIDA siempre y cuando no sea preexistente y no haya sido declarada en el formato de asegurabilidad.

Este amparo se conservará hasta la conclusión total de la deuda.

Para Incapacidad Total y Permanente (ITP) una vez la pérdida de capacidad laboral dictaminada por el ente competente sea igual o superior al 50%.

Tipo de Cartera	Edad mínima a de ingreso	Edad máxima de ingreso	Edad máxima de Ingreso para ITP	Edad de permanencia para ITP	Requisitos de suscripción	Monto sin requisitos adicionales	Valor asegurado (En vida e ITP)
Consumo	18 años	74 años y 364 días	69 años y 364 días	71 años y 364 días	Declaración de Asegurabilidad	30 M	Saldo insoluto
Consumer Finance	18 años	74 años y 364 días	69 años y 364 días	71 años y 364 días	Declaración de Asegurabilidad	50 M	Saldo insoluto
Digitales	18 años	62 años y 364 días	69 años y 364 días	71 años y 364 días	No tendrá requisitos para suscripción	100 M	Saldo insoluto
Agrocuenta	18 años	74 años y 364 días	69 años y 364 días	71 años y 364 días	Declaración de Asegurabilidad	Cupo Aprobado	Saldo insoluto
OCB	18 años	74 años	69 años y	71 años y	Declaración	No	Valor

		y 364 días	364 días	364 días	de Asegurabilidad	tendrá límite	desembolsado
Libranza Pensionados	18 años	80 años y 364 días	69 años y 364 días	71 años y 364 días	Declaración de Asegurabilidad	N.A	Valor desembolsado
Libranza Militares	18 años	74 años y 364 días	69 años y 364 días	71 años y 364 días	Declaración de Asegurabilidad	N.A	Valor desembolsado
Otras libranzas	18 años	74 años y 364 días	69 años y 364 días	71 años y 364 días	Declaración de Asegurabilidad	N.A	Valor desembolsado
Standing Offer Libranza Pensionados	18 años	71 años y 364 días	69 años y 364 días	71 años y 364 días	No tendrá requisitos para suscripción	250 M	Valor desembolsado
Standing Offer Libranza Militares	18 años	69 años y 364 días	69 años y 364 días	71 años y 364 días	No tendrá requisitos para suscripción	250 M	Valor desembolsado
Standing Offer Otras Libranzas	18 años	69 años y 364 días	69 años y 364 días	71 años y 364 días	No tendrá requisitos para suscripción	250 M	Valor desembolsado
Standing Offer Consumo	18 años	62 años y 364 días	69 años y 364 días	71 años y 364 días	No tendrá requisitos para suscripción	100 M	Saldo insoluto

**Requisitos de Suscripción adicionales:** Teniendo en cuenta que las compañías aseguradoras pueden establecer requisitos mínimos para la suscripción de cada nuevo riesgo, se valorarán requisitos a partir de los siguientes términos:

Para valores inferiores a MIL SETECIENTOS CINCUENTA SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES (1.750 SMLMV) el deudor queda asegurado de manera automática, sin ningún requisito adicional al diligenciamiento de la declaración de asegurabilidad, el cual estará vigente hasta por un (1) año para todos los créditos que se desembolsen en este periodo de tiempo, la cual servirá para la comprobación de retención del cliente.

La posibilidad de realizar exámenes médicos o pedir información complementaria por parte de la Compañía Aseguradora para otorgar la cobertura, solamente operará cuando el deudor declare tener una enfermedad o supere el monto mencionado.

Para las reestructuraciones, se deberá otorgar la continuidad sin trámites adicionales aun cuando se incluyan saldos de intereses, Tarjetas de Crédito y sobregiros sin límite de edad.

Durante la vigencia de la adjudicación la Compañía Aseguradora no podrá hacer ajustes a las tarifas.

La aseguradora adjudicada del presente proceso no podrá revocar unilateralmente el contrato de seguros conforme a lo indicado en el numeral 2.36.2.2.10 del decreto 673 de 2014 del ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Las condiciones de asegurabilidad para los demás deudores solidarios, serán las mismas aplicables a los deudores principales, no obstante podrá existir una rebaja en la tasa de seguro aplicable a estos, toda vez que son parte de un grupo cubriendo riesgo diferente pero el mismo crédito.

#### **4.2.2 CONTINUIDAD DE AMPARO**

Una vez adjudicado el pliego la aseguradora exigida amparará a cada uno de los asegurados ya incluidos en las pólizas colectivas anteriores, bajo las mismas condiciones de admisibilidad (extraprima, limitación de coberturas, saldo insoluto o valor desembolsado) que venían de los anteriores procesos.

#### **4.2.3 TRÁMITE DE PÓLIZAS ENDOSADAS**

Si durante la vigencia del programa de seguros se encuentran clientes que carezcan de seguro por vencimiento de la vigencia del endoso presentado o por revocatoria del mismo, se incorporarán a la póliza colectiva sin restricciones o condiciones de ingreso.

#### **4.2.4 TARIFAS DE SEGUROS**

Las compañías de seguros oferentes deberán presentar la oferta incluyendo tarifas aplicables a cada cliente por su edad alcanzada la cual será aplicada por el saldo insoluto de la obligación y tarifa sobre valor desembolsado, para cada una de las líneas de crédito.

La propuesta de tarifa, deberá fijar un descuento de por lo menos el 10% para los clientes definidos como Banca Personal, Banca Premium y una tarifa diferencial para compra de cartera. Para los clientes deudores solidarios, la tarifa aplicada será la tarifa por edad alcanzada menos un 20% teniendo en cuenta que hacen parte del mismo contrato de crédito de consumo.

#### **4.3 INFRAESTRUCTURA OPERATIVA MÍNIMA**

Los oferentes deberán presentar a disposición de BBVA COLOMBIA un grupo de trabajo dedicado al manejo del programa, el cual debe tener mínimo (5) personas de manera exclusiva y otras que pueden ser de manera compartida dependiendo de su rol en el manejo y administración.

El grupo de (5) personas lo compondrá un (1) Gerente de la cuenta quien será el encargado de manejar la relación Banco Oferente Adjudicatario y quien llevará el seguimiento de los seguros otorgados, sus cancelaciones, siniestros y demás información establecida por BBVA COLOMBIA para el correcto manejo del programa.

Las (4) personas restantes actuarán como analistas que gestionen al interior de BBVA COLOMBIA las validaciones de endoso de seguros, su gestión, control, administración y posterior ingreso a la póliza colectiva si el cliente no realiza la debida prórroga del seguro.

Este grupo de trabajo junto con el Gerente tendrá entre otras las siguientes funciones:

- Recibir llamadas a nivel nacional, en el horario laboral de lunes a viernes, para atender las consultas por parte de los clientes de la red bancaria acerca de los productos deudores.
- Realizar seguimiento permanente a las cifras del programa de seguros adjudicado: Producción, Siniestros y Retribuciones, y velar por el cumplimiento del presupuesto correspondiente.
- Elaborar y presentar informes mensuales de gestión del programa de seguros.
- Preparar, coordinar y realizar las capacitaciones sobre producto y estrategias de ventas en coordinación con el área de seguros del BBVA Colombia.
- Monitorear y garantizar que se cumplan los términos fijados con BBVA COLOMBIA para pagos de siniestros, aprobación de seguros que requieran exámenes / inspecciones, generación de certificaciones y gestión de reclamaciones de los clientes.
- Llevar el control de los seguros asociados a cada uno de los créditos de consumo y comerciales, mediante el cruce de archivos y las herramientas que BBVA Colombia facilite para este fin.

Teniendo en cuenta la Red de BBVA COLOMBIA, cada oferente debe estar dispuesto a prestar su apoyo presencial para apoyo y deberá capacitar periódicamente a los funcionarios del Banco BBVA en la Red de oficinas y FFVV de BBVA COLOMBIA en cada una de sus zonas, descritas a continuación:

Territorial	Cantidad	Dirección Oficina	Ciudad Residencia
Centro	1	Carrera 15 No 98 - 26, Piso 2	Bogotá
	1	Calle 34 No 19 - 41 Torre Norte, Oficina 414, Edificio la Triada	Bucaramanga
Norte	1	Carrera 51 B No 80 - 58, Piso 8 Edificio Smart Office	Barranquilla
Occidente	2	Avenida 6 A Norte No 25 A N 31, Piso 3	Calí
	2	Carrera 43 A No 1 A Sur - 31, Piso 7	Medellín
Bogotá	2	Carrera 15 No. 93 - 75, Piso 1	Bogotá
	2	Carrera 15 No 122 - 67, Piso 2	Bogotá

En cada uno de estos territorios debe estar en disposición de:

- Asesorar a funcionarios de BBVA COLOMBIA, sobre el manejo operativo de las pólizas, en días hábiles y el horario laboral de BBVA COLOMBIA.
- Atender los requerimientos de los empleados para ofrecer respuestas oportunas y soluciones a inconvenientes que se presenten.
- Apoyar a las sucursales de la red bancaria en los trámites de las pruebas médicas cuando sean necesarias y gestionar dentro de la aseguradora su atención.
- Apoyar a las oficinas bancarias en la correcta suscripción de los seguros.
- Ofrecer permanente apoyo a los Gerentes Zonales y regionales.
- Capacitar periódicamente a los asesores de venta de créditos de consumo, Leasing diferente a habitacional y cartera comercial, así como las fuerzas de ventas.

Teniendo en cuenta que los oferentes ya disponen de áreas especializadas, estas deberán dedicar parte de su tiempo en la atención del programa de seguros, dentro de ellas tenemos:

- Áreas de suscripción, a fin de atender las valoraciones de clientes que requieren exámenes médicos, esto sin detrimento a lo mencionado en el punto 2.8.2 EXPERIENCIA Y ATENCIÓN y el punto 4.9 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.
- Área de Siniestros que atienda adecuadamente los trámites en los términos del contrato y con los acuerdos de servicio indicados en el punto 4.9 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, esta área deberá tener por lo menos dos interlocutores que atiendan las consultas de los promotores y las líneas de atención del Call Center.
- Área de Atención de Quejas y Reclamos que responda tanto a las peticiones o quejas de clientes como a las solicitadas por entes de control. Esta atención quedará enmarcada dentro de los Acuerdos de servicio y operación mencionados en los puntos 2.8.2 y 4.9 del presente documento.

Para lo anterior, se establecerán indicadores de calidad donde se realizará un seguimiento sobre la gestión realizada en el proceso de colocación, mantenimiento y cancelación del producto adquirido.

El oferente se compromete a garantizar el otorgamiento a BBVA COLOMBIA de una línea de atención exclusiva para sus funcionarios donde se despejen dudas acerca del producto y procesos derivados del seguro contratado, en horario laboral de lunes a viernes, de igual manera el oferente debe poner a disposición de los clientes de BBVA COLOMBIA todas sus líneas de comunicación como Call Center, página Blanca, buzones y demás canales que tenga disponibles para la atención y solución de inquietudes o procesos derivados del contrato de Seguros.

#### **4.4. EXPEDICIÓN DE LAS PÓLIZAS Y DE CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

La Compañía de Seguros Adjudicataria deberá entregar a BBVA Colombia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adjudicación, el original de la póliza, debidamente suscrita por el representante Legal de la Compañía, junto con los anexos, en los que constan las coberturas, amparos y exclusiones y el original de la garantía de cumplimiento exigida en el numeral 4.16 del presente pliego.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.36.2.2.8 del Decreto 2555 de 2010 que reza lo siguiente:

*“Artículo 2.36.2.2.8 Información al deudor. Una vez que la institución Financiera ha tomado el seguro por cuenta del deudor y ha recibido la póliza por parte de la Aseguradora, tendrá quince (15) días hábiles para entregar al deudor una copia de la póliza respectiva así como publicar en su página web los términos y condiciones del seguro tomado.”*

*La entrega de la copia de la póliza podrá efectuarse por cualquiera de los medios previstos en el Código de Comercio o en la Ley 527 de 1999. En todo caso la Entidad Financiera deberá proveer una copia de la póliza y los términos y condiciones del seguro en forma física si el deudor así lo requiere.”*

Así mismo y de acuerdo con la Circular Básica Jurídica, la Compañía de Seguros adjudicataria entregará a BBVA Colombia la información necesaria para que BBVA COLOMBIA pueda informar dentro de los plazos previstos en la normatividad, a los deudores y locatarios de leasing comercial acerca del seguro contratado.

BBVA COLOMBIA dentro de su aplicativo de crédito dispone de un módulo de seguros el cual realiza de manera automática la emisión de los certificados individuales de seguros para créditos y otro para operaciones leasing, por ello cuando se desembolsa un crédito el sistema le crea un consecutivo con los datos básicos para su manejo (edad, saldo, tarifa aplicable, etc.) esta información le será entregada al oferente adjudicatario mensualmente conforme a los reportes generados por el aplicativo.

Para los clientes que requieren valoración médica sea por antecedentes o por cuantía la emisión del certificado la realizará la aseguradora, para ello dispondrá de uno más terminales del aplicativo de BBVA COLOMBIA y deberá contar con la seguridad mínima exigida por BBVA COLOMBIA para la instalación de estas terminales, en caso de no cumplir con dichos requisitos deberá disponer de los funcionarios encargados de esta labor en las instalaciones de BBVA COLOMBIA.

#### **4.5 COBRO Y PAGO DE PRIMAS**

En caso de que la aseguradora adjudicataria opte por recaudar las primas a través del Banco, el cobro de las primas de seguros se realizará en el aplicativo que tiene BBVA

COLOMBIA para tal fin, y se recaudará en conjunto con la cuota del crédito según sea la su periodicidad (Mensual, bimestral, trimestral, semestral).

BBVA COLOMBIA, con cargo a cada crédito, pagará los valores cobrados a cada cliente a la compañía de seguros en procesos nocturnos diarios, generando la correspondiente relación de los mismos y entregándola al oferente adjudicatario. Esta labor se realizará conforme a lo indicado en el punto 4.11.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES.

Para el manejo del programa de Seguros, el oferente adjudicatario deberá contar con una cuenta corriente o de ahorros dentro de BBVA COLOMBIA, la cual será destinada para el pago de las correspondientes primas de seguros. El plazo máximo de pago de las primas a la ASEGURADORA adjudicataria será de 120 días.

Una vez finalizado el proceso de pagos de primas, BBVA COLOMBIA descontará de la cuenta del oferente adjudicatario los valores correspondientes al costo de recaudo establecido en el punto TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO, de tal manera que al finalizar el proceso diario no existan valores pendientes por las partes. Este proceso de cobro se realizará incluso cuando el cliente presente mora hasta de 6 meses, hasta que sea judicializado o hasta que se castigue el crédito, lo que ocurra primero, para cartera Titularizada el cobro de las primas y pago al oferente adjudicatario será independiente al estado de mora de la cartera.

#### **4.6. MANEJO DE DEVOLUCIONES DE PRIMAS**

El oferente adjudicatario, realizará la devolución de las primas cobradas a los clientes de BBVA COLOMBIA en aquellos casos donde por errores operativos o tecnológicos se haya realizado un cobro que no corresponda, como en casos de endosos no registrados, cobros posteriores al siniestro por fallecimiento, errores en liquidación, etc.

Los reintegros de primas serán a cargo del oferente adjudicatario y los podrá realizar directamente a las cuentas del cliente o a BBVA COLOMBIA a fin que este las consigne al crédito en un tiempo no mayor a quince (15) días hábiles luego del conocimiento del caso.

#### **4.8. INFORMES**

Con el fin de realizar una adecuada administración del programa de seguros, el oferente adjudicatario deberá entregar toda la información relevante al manejo de las pólizas contratadas, esta información debe contener como mínimo:

- Informe de suscripciones: Mensualmente debe entregar un comparativo de los ingresos de clientes nuevos a la póliza colectiva. Dentro de dicho informe debe entregarse los clientes que fueron valorados por el oferente adjudicatario, su valoración y calificación (extraprima o coberturas condicionadas).

- Informe de postventa: Mensualmente el oferente adjudicatario se compromete a entregar un informe acerca de la entrega física o electrónica del clausulado y carátula del certificado individual a los clientes nuevos, de igual manera deberá informar los motivos por los cuales existan pendientes.
- Informe de Primas recaudadas: Mensualmente se deberá entregar un informe de las primas generadas en el programa, su evolución y pago de recaudo.
- Informe de Siniestros: Mensualmente el oferente adjudicatario deberá presentar un informe de los siniestros presentados durante el mes, separados por amparo y anexo, la respuesta generada ante cada caso (pagado u. objetado), estableciendo claramente los motivos de los no pagados.

El informe deberá contener el comparativo mes a mes de los siniestros en trámite y finalizados, así como un resumen de las principales causas por las cuales se encuentran siniestros en trámite y las acciones emprendidas para su culminación.

A fin de asegurar los tiempos de servicio, el informe debe contener el promedio de días de atención de los mismos.

- Informe de PQR: Mensualmente la aseguradora adjudicataria entregará un informe de las peticiones realizadas por los clientes, así como su estado, comparado mes por mes la evolución de las mismas. El informe debe contener las causas más comunes de peticiones y quejas, así como hacer énfasis en los aspectos de servicio a mejorar para mitigar la presentación de las mismas.
- Informe de condiciones de Admisibilidad: La aseguradora adjudicataria deberá reportar anualmente la misma información entregada para la admisibilidad del pliego, a fin de demostrar que continúan manteniendo los niveles adecuados de para el aseguramiento de la cartera.
- Informe de Atención de los promotores y líneas de servicio: De manera mensual el oferente adjudicatario entregará un informe de las consultas, quejas y solicitudes realizadas por los clientes internos y externos, agrupándolas por tipos, con el fin de establecer las acciones que mitiguen dichas consultas o peticiones.

Adicionalmente a los informes mencionados, BBVA COLOMBIA podrá pedir mayor información acerca del manejo del programa, para ellos bastará con realizar la solicitud por escrito, indicando el tipo de información, estructura y periodicidad.

#### 4.9 COMITÉS Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Para el seguimiento de los informes descritos en el punto anterior, mensualmente se realizará una reunión entre miembros de BBVA COLOMBIA y oferente adjudicatario a fin

de revisarlos y tomar acciones o medidas que permitan mejorar la atención a los clientes internos y externos.

Para ello y de acuerdo con el volumen a tratar de temas el comité se podrá dividir en los siguientes:

- Comité de Riesgos Asegurados.
- Comité de siniestros y pagos comerciales
- Comité operativo y de PQR.

Sobre los acuerdos de servicio, BBVA COLOMBIA ha definido que los mismos deben guardar relación con los que se manejan al interior de la institución, por ello ha definido los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicios.

**Suscripción:** 16 horas hábiles para respuesta de asegurabilidad, para ello la aseguradora definirá claramente la documentación que debe ser aportada en cada caso dependiendo del antecedente médico o valor de cúmulo del cliente. Para los clientes catalogados como de Banca Personal o Premium el tiempo máximo será de 4 horas hábiles.

El oferente deberá disponer de una Red médica propia o a través de terceros o IPS en las ciudades descritas en el numeral 2.8.2 EXPERIENCIA Y ATENCIÓN, al igual dentro de esta red debe existir un grupo de médicos que realicen los exámenes a domicilio con el fin de brindar una atención conforme a relevancia del cliente, estos exámenes a domicilio deberán ser cubiertos en las siguientes ciudades: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Ibagué, Medellín, Pasto, Pereira, Santa Marta, Villavicencio y Valledupar.

**Siniestros:** Respuesta en quince (15) días hábiles una vez se tenga la totalidad de documentos exigidos para cada amparo o anexo, esta documentación deberá ser entregada por medio físico o electrónico, para lo cual el oferente adjudicatario entregará a BBVA COLOMBIA la herramienta tecnológica que maneje para esta atención, y la dispondrá a la red de oficinas de BBVA COLOMBIA. Los documentos que se deben presentar son:

Para reclamación por muerte del asegurado:

- Registro Civil de Defunción
- Carta de reclamación del seguro
- Certificación de saldo del crédito o valor desembolsado para libranzas.

Para reclamación por incapacidad total y permanente:

- Certificado de incapacidad expedido por un órgano competente (EPS, ARL, Junta Regional de Calificación de invalidez, etc.)
- Carta de reclamación del seguro

- Certificación de saldo del crédito o valor desembolsado para libranzas.

De no tener la respuesta por parte de la Aseguradora Adjudicataria en el tiempo establecido, el Banco BBVA procederá a pagar el siniestro el sexto día luego de la reclamación y será descontada de los valores de primas.

La herramienta tecnológica deberá al menos soportar la carga de los documentos soporte del siniestro, informar el estado y respuesta del mismo.

El costo de la instalación de dicha herramienta debe ser asumido por el oferente adjudicatario, así como los costos que incurra el Banco en la instalación en cada uno de los computadores y su puesta en funcionamiento a nivel nacional.

El oferente adjudicatario deberá entregar el manual de dicha herramienta, así como realizar las capacitaciones a nivel nacional para el correcto manejo de la misma, de manera presencial, así como incurrirá en los costos asociados a esta capacitación.

Todas las respuestas de los siniestros deberán ser entregadas a BBVA COLOMBIA como tomador de los seguros e informarse a los reclamantes.

Para la atención de siniestros masivos, cada oferente adjudicatario deberá contar con un plan de atención conforme a las normas actuales, el cual deberá ser adecuado a las necesidades de BBVA COLOMBIA y de sus clientes.

**Peticiones, Quejas y Reclamos:** Para la atención de los clientes de BBVA COLOMBIA, la aseguradora atenderá las solicitudes en un plazo no mayor a 7 días hábiles, para las peticiones de clientes de Banca Personal y Premium la atención se realizará en 4 días.

Para las consultas efectuadas por medio del call center o de los promotores de seguros la atención será inmediata, salvo que dependa de procesos operativos o comerciales que deban ser atendidos centralizadamente.

BBVA COLOMBIA en el desarrollo conjunto del programa con el oferente adjudicatario, podrá revisar periódicamente el estado de los acuerdos de servicio, indicando mejoras a los procesos y procedimiento y estableciendo para ello nuevos niveles de servicio o ajustes a los indicados.

**Penalidades en la atención de siniestros:** En caso de incumplimiento en el tiempo estipulado para el pago, el oferente adjudicatario reconocerá a BBVA COLOMBIA, sobre el valor de la indemnización un interés a la tasa máxima legalmente permitida sobre el valor desde el momento del incumplimiento de los términos establecidos para la respuesta y hasta la fecha efectiva de pago.

#### **4.10. OTRAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LA ASEGURADORA ADJUDICATARIA**

BBVA COLOMBIA como entidad financiera responsable y comprometida con el servicio a sus clientes, he definido que los oferentes deben conservar dicha filosofía en el trato y servicio que ofrecen a los clientes internos y externos de BBVA COLOMBIA, por lo anterior establece unas obligaciones, que si bien es cierto no constituyen requisito de admisibilidad, si es necesaria su prestación.

Dentro de dichas obligaciones se encuentran los Acuerdos de Servicio del punto 4.9 del presente pliego, así como la estructura operativa mencionada en el punto 4.3, esto *avocado a los resultados de los comités donde se definirán las estrategias para mejora* continua de procesos de atención a clientes internos y externos.

Por último, el oferente adjudicatario deberá presentar un informe final del manejo del programa de seguros que contenga como mínimo la recopilación de todos y cada uno de los informes periódicos, así como de las sugerencias y recomendaciones que estime conveniente para una administración más eficaz hacia el futuro. Se entiende que dentro del informe final se tendrá en cuenta el detalle de la siniestralidad que será base para el siguiente proceso de Invitación.

Sobre la integración tecnológica entre el oferente adjudicatario y BBVA Colombia. Teniendo en cuenta que este último es quien realiza el cobro de las primas de seguros junto con las cuotas o cánones, la Compañía de Seguros Oferente Adjudicataria se compromete a recibir la información de BBVA COLOMBIA para el manejo y administración de los procesos de seguros, recibiendo por parte del este la información en los medios electrónicos que posee para el cobro de los mismos.

Esta información será generada mensualmente en medios magnéticos bajo la estructura que BBVA COLOMBIA tiene preestablecida y que será entregada a los oferentes que cumplan con los requisitos de admisibilidad, tanto de cobro diario como de pólizas vigentes al corte de cada mes.

La entrega de los archivos periódicos se realizarán por un medio Seguro, el cual es utilizado normalmente por las instituciones para la entrega de la información, para ello el oferente deberá realizar la integración tecnológica a través de Web Service u otras herramientas tecnológicas bajo los parámetros que BBVA COLOMBIA le informe.

#### **4.11 VIGENCIA DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS**

Las vigencias de los contratos estarán determinadas por la póliza Colectivo y los certificados individuales para cada cliente.

#### **4.11.1 VIGENCIA PÓLIZA COLECTIVA**

La vigencia será de un año la cual comenzará a partir del primero (1) de enero del año dos mil dieciocho (2018) desde las 00:00 horas y finalizará el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil diecinueve (2019) a las 24:00 horas.

Conforme a lo indicado en el numeral 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 2010, el Oferente Adjudicatario NO podrá revocar unilateralmente el contrato que se derive del presente proceso.

#### **4.11.2 VIGENCIA CERTIFICADOS INDIVIDUALES**

El seguro de vida y la cobertura de Incapacidad Total, comenzarán a partir de la fecha de desembolso del crédito y hasta la cancelación del mismo o hasta que el cliente tenga una mora mayor a ciento ochenta (180) días, se encuentre en estado castigado o sea judicializado, lo que ocurra primero. En los casos de ventas de cartera a una entidad diferente a la Titularizadora Colombiana S.A., o cuando la entidad compradora no mantenga la administración de los créditos con BBVA COLOMBIA el seguro estará vigente hasta la venta a la entidad compradora, siempre y cuando este no haya sido cancelado por los motivos antes mencionados. Para cartera titularizada, el seguro tendrá vigencia mientras el crédito se encuentre activo, sin cancelarse por mora o por judicialización o castigo.

#### **4.12 CLÁUSULA DE REVOCATORIA UNILATERAL**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.36.2.2.10 del decreto 2555 de 2010, la aseguradora adjudicataria no podrá revocar de manera unilateral ninguna de las pólizas ni los amparos correspondientes y deberá incluir en éstas la cláusula de No Revocatoria Unilateral.

#### **4.13 TARIFA DE SERVICIO DE RECAUDO DE LAS PRIMAS DE SEGURO**

La Compañía Aseguradora podrá realizar el recaudo de las primas de seguros a través de cualquier medio o entidad, conforme al artículo 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 2010.

En caso de optar por realizar el recaudo de las primas de seguros a la par de la cuota de los créditos de consumo y que para ello BBVA COLOMBIA dispone de toda su infraestructura operativa y Tecnología, le realizará un cobro mensual a la compañía de Seguros adjudicataria por tal labor, el cual corresponde al 25% sobre el valor de la prima recaudada. *Para el recaudo de seguros OCB será de 30% y para consumer finance 43%.*

Este valor se le descontará de la cuenta que la Compañía disponga en BBVA COLOMBIA para el manejo del programa de seguros.

Para los contratos leasing El Banco BBVA Colombia utiliza el servicio de operador a Willis Colombia Corredores de Seguros con una comisión del 5% los cuales son asumidos por la Aseguradora Adjudicataria.

#### **4.14 NO CESIÓN DEL CONTRATO DE SEGUROS**

La Aseguradora Adjudicataria no podrá ceder bajo ninguna circunstancia ni modalidad su posición ni sus derechos y obligaciones en el Contrato de Seguro.

Bajo ninguna circunstancia ni modalidad, la Aseguradora Adjudicataria puede ceder los derechos económicos que se deriven del Contrato de Seguro sin el consentimiento previo, expreso y escrito de BBVA COLOMBIA.

#### **4.15 TERMINACIÓN ANTICIPADA Y UNILATERAL DEL CONTRATO**

De acuerdo con establecido en la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia, BBVA COLOMBIA establece las siguientes causales de terminación anticipada:

Cuando el oferente adjudicatario incumpla con alguno de los requisitos de admisibilidad o cualquier condición contractual del presente documento, lo cual no generará indemnización alguna al oferente.

- Cuando la aseguradora incurra en alguna causal de liquidación, disolución o su patrimonio se comprometa de tal manera que corran riesgo de impago los siniestros de los deudores y locatarios.
- Cuando de manera constante y reiterada incumpla los acuerdos de servicio, ya sea en tiempo o en la calidad del servicio.
- Cuando a causa de los trámites internos del oferente Adjudicatario, los procesos de comercialización de BBVA COLOMBIA en créditos de consumo se vean perjudicados y por este motivo se compruebe la pérdida de clientes.

#### **4.16 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

La Aseguradora Adjudicataria se obliga a constituir a su costa y a favor de BBVA COLOMBIA una garantía irrevocable de cumplimiento, otorgada por una Compañía de Seguros y/o Entidad Bancaria legalmente establecida en Colombia, diferente a la oferente, y cuya calificación otorgada por una sociedad calificador de riesgos autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia sea igual o superior a "A". La garantía de Cumplimiento deberá amparar la totalidad de los perjuicios derivados del incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones a su cargo, derivadas del Contrato de Seguro.

Para el efecto, la Aseguradora Adjudicataria deberá ser la tomadora y BBVA COLOMBIA el asegurado y beneficiario de la póliza correspondiente. La póliza deberá tener una vigencia

igual al término de duración de la adjudicación un (1) año y un (1) año más; en caso de que el Contrato de Seguro se prorrogue, la póliza de cumplimiento se deberá prorrogar en las mismas condiciones de manera que cubra la vigencia de los Contratos de Seguro incluida la prórroga y un (1) año más.

El valor asegurado en la póliza para el amparo de cumplimiento del contrato será equivalente a CINCO MIL MILLONES DE PESOS (\$5.000.000.000.00). La Aseguradora Adjudicataria asume la obligación de entregar a BBVA COLOMBIA la póliza de cumplimiento requerida, a más tardar el diez (10) día hábil siguiente a la adjudicación del Contrato de Seguro.

**CAPÍTULO V  
EVALUACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA**

<b>Criterios de Calificación</b>		<b>Peso relativo</b>
1.	Condiciones de Admisibilidad Básicos y Adicionales	<b>40%</b>
2.	Capacidad Económicas y Cobertura	<b>40%</b>
3.	Idoneidad de la infraestructura operativa y servicios adicionales	<b>20%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

La calificación estará distribuida así:

Criterios de Calificación	Requisitos de Admisibilidad Básicos y Adicionales				Condiciones Económicas y Cobertura			Idoneidad de la infraestructura operativa y servicios adicionales		
	Básicos	Capacidad Financiera y Patrimonial	Atención y Experiencia	Reaseguros	Tasas	Experiencia y Atención	Condiciones Generales	Estructura Operativa	Recursos físicos	Informes
Condiciones descriptas en	27	281	282	283	51	280	281	28	28	28

- Standing Offer Libranza Militares
- Standing Offer Otras libranzas
- Standing Offer Consumo
- Leasing comercial

**5.2. Recursos físicos:** Se otorgará un puntaje de 5% a los proponentes que acrediten tener oficinas propias en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga y presenten la más completa y experta estructura organizacional para administrar el programa de seguros deudores

**ANEXO No. 1**  
**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD CELEBRADO ENTRE**  
\_\_\_\_\_ **Y BBVA COLOMBIA**

Este acuerdo de confidencialidad realizado y suscrito entre \_\_\_\_\_, identificada con el NIT No. \_\_\_\_\_, con domicilio en la ciudad de \_\_\_\_\_, representada legalmente por \_\_\_\_\_, identificado con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ expedida en \_\_\_\_\_, según consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que anexo, en adelante la **COMPAÑÍA DE SEGUROS, y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA**, identificado con el NIT No. \_\_\_\_\_ representado legalmente por \_\_\_\_\_, identificado con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ expedida en \_\_\_\_\_, tal y como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, conjuntamente denominadas **LAS PARTES**, tiene como finalidad establecer los términos que rigen el suministro, uso y la protección de la información durante el proceso de licitación y posible programa de seguros, que adelanta **BBVA COLOMBIA** para contratar los seguros de Vida Grupo Deudor, que amparen los riesgos de incapacidad total y permanente y, muerte de sus deudores, en los casos en que el Banco actúe como tomador de los seguros asociados a créditos garantizados con hipoteca o a contratos de leasing habitacional por cuenta de sus deudores o locatarios, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

**CONSIDERACIONES:**

Que **BBVA COLOMBIA** actúa como tomador de seguros asociados a créditos hipotecarios y contratos de leasing habitacional por cuenta de sus deudores o locatarios, y que para la contratación de los mismos se debe adelantar un proceso licitatorio en los términos descritos en el Decreto 2555 de 2010, y lo reglamentado en Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que **BBVA COLOMBIA** dio apertura al mencionado proceso licitatorio y que la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** ha manifestado su interés de participar en el mismo.

Que en el desarrollo del proceso licitatorio que realiza **BBVA COLOMBIA**, éste hará entrega o revelará a la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** la información necesaria para presentar una postura.

Que es la voluntad de **BBVA COLOMBIA** y la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** que la información suministrada sea tratada como información confidencial, con el máximo de cuidado, diligencia y velando en todo momento por la protección de los datos.

**CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO**

En virtud del presente Acuerdo la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** se obliga a no revelar, clar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, utilizar y/o emplear con persona natural o jurídica, en su favor o en el de terceros, la información confidencial que reciban de **BBVA COLOMBIA** y en consecuencia a mantenerla de manera confidencial y privada y a proteger dicha información para evitar su divulgación no autorizada, ejerciendo sobre esta el mismo grado de diligencia que utilizan para proteger información confidencial de su propiedad.

**BBVA COLOMBIA** no usará ni revelará en ningún evento, directa o indirectamente, en detrimento de **BBVA COLOMBIA**, la información entregada bajo estricta confidencialidad, salvo si se requiere por Ley aplicable, decreto, sentencia u orden de autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales o jurisdiccionales. En todo caso, en la medida de lo posible y de lo permitido por la Ley, la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** informará a **BBVA COLOMBIA** de manera escrita y de forma inmediata sobre el requerimiento para que pueda tomar las medidas necesarias para proteger su información confidencial. Así mismo, la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** requerida y sus representantes, filiales, subsidiarias, vinculadas o contratistas, deberán revelar solo la parte de la Información que legalmente se requiere sea revelada, tomando todas las medidas que resulten razonables para mantener la confidencialidad de la Información.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICION DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:**

Información Confidencial significa toda información técnica, financiera, comercial y estratégica y cualquier información relacionada con las operaciones de negocios presentes y futuros, o condiciones financieras de **BBVA COLOMBIA**. Adicionalmente, cualquier información suministrada, previa a la celebración del presente Acuerdo, se considerará como confidencial y estará sujeta a los términos del mismo, siempre que no sea de aquella que al tiempo de ser suministrada esté disponible al público en general, o, es o llegue a ser de conocimiento de la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** de forma no confidencial por una fuente distinta a **BBVA COLOMBIA**, entendido que en su conocimiento dicha fuente no tiene prohibición legal o contractual de revelar dicha información y que por lo mismo se conoció de manera legítima, previo a ser revelada por o en representación de la **COMPAÑÍA DE SEGUROS**.

#### **CLÁUSULA TERCERA: NO - OBLIGATORIEDAD**

Este Acuerdo no obliga a **BBVA COLOMBIA**, por sí solo, a dar a conocer información sea confidencial o no, ni a celebrar contrato alguno.

#### **CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD**

**BBVA COLOMBIA** se obliga para con la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** a contar, previo al suministro de cualquier información, con las autorizaciones necesarias para la recolección, administración, consulta, tratamiento, divulgación y suministro de la misma, de manera íntegra y con las debidas seguridades en caso de ser requeridas dichas autorizaciones, en cumplimiento de los requisitos establecidos en las disposiciones vigentes, dentro de las cuales se encuentran, sin limitarse, la garantía de la protección de los datos, garantía del derecho de habeas data al titular y la conservación de la información bajo altos estándares de seguridad y privacidad. En consecuencia, **BBVA COLOMBIA** solo entregará a la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** información respecto de la cual cuente con la debida autorización.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** se obliga a conservar y utilizar la información confidencial de conformidad con los términos del presente acuerdo y abstenerse de usarla en detrimento de **BBVA COLOMBIA**, en su propio interés o para fines diferentes a los establecidos en el mismo y en consecuencia, se obliga íntegramente a cumplir la política de protección de datos de **BBVA COLOMBIA**, la cual manifiesta conocer y aceptar.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** se obliga a no distribuir, publicar o divulgar la información confidencial a persona alguna, salvo a sus empleados que tengan necesidad de conocerla para el propósito para el cual es suministrada, con las excepciones mencionadas en la Cláusula Primera del presente Acuerdo, eventos en cuya ocurrencia se compromete a tomar todas las medidas que resulten razonables para mantener la confidencialidad de la Información.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** informará a cada uno de sus empleados, trabajadores, asesores o directivos que reciben Información Confidencial, de su naturaleza confidencial y sobre la existencia de este Acuerdo, y los instruirá para manejar la información confidencial y no utilizarla sino conforme a los términos del mismo y será responsable por cualquier uso inadecuado de la información confidencial.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** responderá frente a **BBVA COLOMBIA** por el incumplimiento de este acuerdo por parte de sus empleados, directivos, asesores, agentes, contratistas o subcontratistas.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** devolverá a **BBVA COLOMBIA** la información suministrada confidencial o no que sea propiedad de esta última, junto con las copias que de ella se hubieren hecho, dentro de los quince (15) días siguientes a la terminación del proceso de licitación, o cuando **BBVA COLOMBIA** lo solicite. Se podrán acordar la destrucción de la información, la cual se hará en presencia de las personas que designe **BBVA COLOMBIA**, suscribiendo para dichos efectos el acta correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de conservación de documentos, en caso de resultar aplicables.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** debe observar y cumplir todas las normas legales y regulaciones de cualquier orden, en lo relativo a las negociaciones y al uso adecuado de cualquier tipo de información que se obtenga como resultado de este Acuerdo.

En el caso en que **BBVA COLOMBIA** encuentre evidencia del incumplimiento del presente Acuerdo o de alteración o manipulación indebida de la información, lo informará a la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** inmediatamente conozca de tal situación, para que esta tome las medidas necesarias e inmediatas encaminadas a impedir el incumplimiento del presente acuerdo, así como la divulgación o uso de la información o la extensión del riesgo o perjuicio.

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** se obliga a no ceder, vender ni transferir bajo ningún título el presente Acuerdo.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DESTINACIÓN**

La información sólo podrá ser utilizada para facilitar los propósitos expresados en las consideraciones de este documento. Adicionalmente, sólo podrá reproducirse dicha información confidencial si ello resulta necesario para cumplir tal finalidad y solo podrá darse a a conocer a aquellos empleados, trabajadores, asesores, contratistas o subcontratistas de la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** que tenga necesidad de conocerla para la mencionada finalidad. En caso de que se les entregue información confidencial a dichos empleados, trabajadores o asesores, se les debe advertir su carácter confidencial y se les deberá enterar de los términos de este Acuerdo, los cuales deben aceptar y adherir antes de recibirla.

#### **CLÁUSULA SEXTA: PROPIEDAD**

Sin perjuicio de los derechos amparados por el ordenamiento en materia de datos de carácter privado, la información a que se refiere el presente acuerdo es de propiedad de **BBVA COLOMBIA** y se revela únicamente con el propósito de facilitar el desarrollo de los temas de que trata este Acuerdo.

Ninguna parte adquirirá derechos de propiedad o disposición respecto de la información suministrada por la otra parte.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA: CUSTODIA**

La **COMPAÑÍA DE SEGUROS** garantiza que aplica las mismas medidas de seguridad razonables para evitar divulgación, fuga o uso no autorizado de información confidencial o patentada y aceptan que protegerán la información confidencial suministrada, de la misma manera y en el mismo grado en que protegen su propia información confidencial.

Se conviene que toda la información confidencial sea guardada por la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** en un lugar con acceso limitado únicamente a los empleados, trabajadores, asesores o directivos (representantes legales y miembros de Junta Directiva) y quienes en forma razonable requieran conocer la información confidencial.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: DURACIÓN**

El presente acuerdo tendrá vigencia indefinida desde la fecha de su suscripción, en consideración a la naturaleza y objeto del mismo.

#### **CLÁUSULA NOVENA: CONCORDANCIA CON LA LEY**

Cada parte debe observar y cumplir con todas las leyes, ordenanzas, órdenes, reglas y regulaciones de todas las agencias gubernamentales, nacionales, distritales, departamentales, autoridades, juntas directivas o comisiones que tengan jurisdicción en lo relativo a las conversaciones y el uso de cualquier tipo de información que se obtenga como resultado de este Acuerdo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: SOLUCION DE CONFLICTOS**

Cualquier controversia que surja entre **BBVA COLOMBIA** y la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** como consecuencia de la celebración, ejecución, interpretación, incumplimiento o terminación del presente Acuerdo, que no puedan ser dirimidas directamente por los representantes legales de las partes, serán sometidas a la justicia ordinaria.

#### **CLÁUSULA UNDÉCIMA: IDIOMA**

El idioma oficial de este Acuerdo es el castellano y, por consiguiente, todos los documentos, incluidos los manuales técnicos y la correspondencia técnica, deberán obrar en este idioma.

#### **CLÁUSULA DUODÉCIMA: NO OTORGAMIENTO DE DERECHOS**

La entrega de información, sea confidencial o no, no concede, ni expresa ni implícitamente, autorización, permiso o licencia de uso de marcas comerciales, patentes,

derechos de autor o de cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual. Ni este Acuerdo, ni la entrega o recepción de información, sea confidencial o no, constituirá o implicará promesa de efectuar contrato o alianza alguna.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: CLÁUSULA PENAL E INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS**

Se establece como sanción pecuniaria a cargo de quien incumpla una cualquiera de las estipulaciones derivadas de este acuerdo, una suma equivalente hasta de MIL MILLONES DE PESOS M/CTE (\$1.000.000.000,00).

No obstante lo anterior, se deja expresa constancia que la presente cláusula no constituye una estimación anticipada de perjuicios y, por lo tanto, ello no obsta para que la parte cumplida pueda iniciar las acciones legales correspondientes para perseguir indemnización adicional por los perjuicios causados ante un incumplimiento del acuerdo.

Las partes convienen que este acuerdo prestará mérito ejecutivo de conformidad con lo estipulado en el artículo 488 del Código de Procedimiento Civil sin necesidad de requerimiento alguno, ni de ser constituido en mora o en incumplimiento, beneficios a los cuales renuncia, de acuerdo con lo estipulado en los artículos 1608 y siguientes del Código Civil.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** En caso de que la información confidencial que se emplee o sea conocida en desarrollo del presente acuerdo, incluya datos personales o datos sensibles en los términos de la Ley 1581 de 2012, sobre Protección de Datos y de más normas concordantes, la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** se compromete a presentar la política de protección de datos personales, así mismo se compromete a dar el adecuado tratamiento de datos de la información que se transfiera.

**LAS PARTES** garantizan la legalidad de los datos personales o datos sensibles que transmitan a la otra Parte, y se obligan a utilizar dicha información exclusivamente para el cumplimiento del objeto del presente Acuerdo, dado que cualquier uso distinto al antes indicado les queda estrictamente prohibido, salvo que resulte aplicable alguna de las excepciones legales.

**LAS PARTES** manifiestan y garantizan cada una a la otra, que cuenta con los mecanismos y procedimientos necesarios para proteger los datos personales de conformidad con los niveles de seguridad que requiere la ley y las demás disposiciones derivadas de ésta.

**LAS PARTES** de común acuerdo se comprometen a cuantas obligaciones les sean legalmente exigibles, de acuerdo a la normativa o reglamentos vigentes sobre el tratamiento de datos personales, dejando en todo momento indemne a la otra parte de cuantas reclamaciones, sanciones, violaciones, y demás pudieran derivarse como consecuencia de cualquier incumplimiento de dichas disposiciones.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DISPOSICIONES VARIAS**

Ley Reguladora: Este Acuerdo debe ser realizado, interpretado y ejecutado de acuerdo con las leyes de la República de Colombia.

Disposiciones Inválidas: Si alguna de las disposiciones de este Acuerdo llegare a ser ilegal, inválida o sin vigor bajo las leyes presentes o futuras, dicha disposición deberá excluirse, y este Acuerdo deberá, al alcance posible y sin destruir su propósito, ser realizado y ejecutado como si dicha disposición ilegal, inválida o sin vigor, no hubiera hecho parte del mismo y las restantes disposiciones aquí contenidas deberán conservar el mismo valor y efecto y no deben ser afectadas por la disposición ilegal, inválida o sin vigor.

Copias: Este Acuerdo consta de dos ejemplares de un mismo original, cada una de ellas con el mismo tenor.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: COMUNICACIÓN**

Las comunicaciones que cualquiera de **LAS PARTES** deba dirigir a la otra, se enviarán a las siguientes personas, siendo necesario que el recibo de la correspondencia sea confirmado por las personas autorizadas que **LAS PARTES** designan a continuación:

##### **BBVA COLOMBIA**

Atn: Johan Alexis Sánchez  
Dirección: Cra 9 No. 72-21 Piso 7  
Teléfono: 3471600 Ext 11064  
Ciudad: Bogotá D.C.

##### **BBVA COLOMBIA**

Atn : Jairo Manrique Moyano  
Dirección: Cra 9 No. 72-21 Piso 8  
Teléfono: 3471600 ext 11718  
Ciudad: Bogotá D.C.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA: ACUERDO TOTAL**

Este Acuerdo representa el Acuerdo total entre las partes con respecto al asunto del objeto del mismo y puede modificarse únicamente mediante acuerdo suscrito por ambas partes en el presente Acuerdo de Confidencialidad.

En constancia de lo anterior y dando fe de lo que allí se consagra, se suscribe el presente Acuerdo por quienes en él intervinieron, por parte la **COMPAÑÍA DE SEGUROS** en \_\_\_\_\_ el \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 2017, y por **BBVA COLOMBIA** en Bogotá el \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 2017. El presente Acuerdo rige a partir de la firma de **LAS PARTES**.

\_\_\_\_\_  
**LA COMPAÑÍA DE SEGUROS**

\_\_\_\_\_  
**BBVA COLOMBIA**

**ANEXO No. 2**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN DE OFERTA**

Bogotá D.C., \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017

Señores:

**BBVA COLOMBIA**  
Ciudad

**REFERENCIA:** Presentación de Oferta – Invitación Privada a Cotizar – Programa de Seguros de Vida Deudores Para Créditos de Consumo y Comerciales Incluido Leasing Financiero de Consumo.

Estimados señores:

El suscrito \_\_\_\_\_, mayor de edad, identificado con \_\_\_\_\_, en mi calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, compañía de seguros identificada con NIT. \_\_\_\_\_, legalmente constituida en Colombia y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para operar el ramo de \_\_\_\_\_, estando debidamente facultado, en respuesta a la invitación presentada por **BBVA COLOMBIA**, dentro del término otorgado en el cronograma del proceso, presento la oferta que esta Compañía formula a **BBVA COLOMBIA** para que se le adjudique el Contrato para el manejo del Programa de Seguros de Vida Deudores Para Créditos de Consumo y Comerciales Incluido Leasing Financiero de Consumo, en los casos en que el Banco actúe como tomador de los seguros asociados a estos créditos.

Para el efecto adjunto Postura, firmada por el Representante Legal de la Aseguradora. Así mismo, manifiesto que la Postura que formulo en nombre de la Aseguradora que represento responde al conocimiento suficiente de la información suministrada por **BBVA COLOMBIA** y de los riesgos que asume la Aseguradora, que acepto los términos, bases y demás condiciones de la licitación y que en caso de Adjudicación del Contrato de Seguros, la Aseguradora acepta y cumplirá con todos los términos y condiciones establecidos en el Pliego de Condiciones y sus Anexos.

La presente oferta es firme e irrevocable y tiene una validez de noventa (90) días a partir del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017. Adjunto el original de la Garantía de Seriedad de la Oferta en las condiciones requeridas en el Pliego de Invitación.

De otra parte, manifiesto que ni la Aseguradora ni el suscrito está: (i) vinculada por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos y/o conexos, (ii) incluida en listas para el control de lavado de activos administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la Oficina de Control de Activos en el Exterior (OFAC) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América o (iii) condenada por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible. Para efectos del proceso de la referencia, manifiesto que la Aseguradora recibirá notificaciones y comunicaciones en el correo electrónico

\_\_\_\_\_  
[FIRMA REPRESENTANTE LEGAL]  
[NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL]  
[DOCUMENTO DE IDENTIDAD]

**Señores**  
**JUZGADO 66 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ (TRANSITORIAMENTE JUZGADO 48 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE)**  
**E.S.D.**

**REF. PROCESO DECLARATIVO VERBAL SUMARIO**  
**Demandante: ROCIO DEL ROSARIO MARDINI**  
**Número de Radicación: 11001400306620220141900.**  
**CONTRA BBVASEGUROS COLOMBIA S.A.**

E. S. D.

---

**ALEXANDRA ELIAS SALAZAR**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 53.139.838, domiciliada y residente en la ciudad de Bogotá, en calidad de representante Legal Judicial de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, tal como se acredita en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por esta superintendencia.

Respetuosamente me dirijo a Usted con el fin de manifestar por medio del presente escrito, le otorgo poder especial amplio y suficiente a la Doctora **LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ**, quien se identifica con la Cédula de Ciudadanía número **52.085.315** y Tarjeta Profesional Número **102.101** del Consejo Superior de la Judicatura, para que adelante todas las acciones en defensa de los intereses de la Compañía **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.** dentro del proceso referido, que cursa en ese Juzgado.

En consecuencia, mi apoderada queda facultada para notificarse de todas las providencias que se dicten en desarrollo del proceso, presentar recursos, presentar y solicitar pruebas, conciliar, sustituir, desistir, reasumir y en general para realizar todos los actos, gestiones y trámites necesarios tendientes a cumplir con la finalidad del mandato que se le confiere para la defensa de la Aseguradora.

**Cordialmente,**



**ALEXANDRA ELIAS SALAZAR**  
Representante Legal Judicial  
BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

**Acepto,**

**LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ**  
C.C: 52.085.315  
T.P: 102.101

**Señores**  
**JUZGADO 66 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ (TRANSITORIAMENTE JUZGADO 48 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE)**  
**E.S.D.**

**REF. PROCESO DECLARATIVO VERBAL SUMARIO**  
**Demandante: ROCIO DEL ROSARIO MARDINI**  
**Número de Radicación: 11001400306620220141900.**  
**CONTRA BBVASEGUROS COLOMBIA S.A.**

E. S. D.

---

**ALEXANDRA ELIAS SALAZAR**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 53.139.838, domiciliada y residente en la ciudad de Bogotá, en calidad de representante Legal Judicial de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, tal como se acredita en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por esta superintendencia.

Respetuosamente me dirijo a Usted con el fin de manifestar por medio del presente escrito, le otorgo poder especial amplio y suficiente a la Doctora **LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ**, quien se identifica con la Cédula de Ciudadanía número **52.085.315** y Tarjeta Profesional Número **102.101** del Consejo Superior de la Judicatura, para que adelante todas las acciones en defensa de los intereses de la Compañía **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.** dentro del proceso referido, que cursa en ese Juzgado.

En consecuencia, mi apoderada queda facultada para notificarse de todas las providencias que se dicten en desarrollo del proceso, presentar recursos, presentar y solicitar pruebas, conciliar, sustituir, desistir, reasumir y en general para realizar todos los actos, gestiones y trámites necesarios tendientes a cumplir con la finalidad del mandato que se le confiere para la defensa de la Aseguradora.

**Cordialmente,**



**ALEXANDRA ELIAS SALAZAR**  
Representante Legal Judicial  
BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

Acepto,

**LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ**  
C.C: 52.085.315  
T.P: 102.101

**BBVA COLOMBIA**

# Políticas para la contratación de seguros de vida vinculados a créditos

**Bussines Development Colombia  
Segmento Particulares  
Seguros Vinculados**

**Emisión: Mayo 16 de 2016  
Actualización: Enero 04 de 2017  
Versión: 3**

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. DEFINICIÓN SEGURO DE VIDA COLECTIVO .....	4
3. MERCADO OBJETIVO .....	4
4. SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES .....	4
4.1. DESCRIPCIÓN.....	4
4.2. AMPAROS.....	4
4.2.1. VIDA .....	4
4.2.2. INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE DESMEMBRACIÓN O INUTILIZACIÓN.....	5
4.3. VALOR ASEGURADO .....	5
4.4. VIGENCIA DEL SEGURO .....	5
5. COMERCIALIZACIÓN.....	6
5.1. BENEFICIOS.....	6
6. RETICENCIA.....	7
6.1. CONSECUENCIAS DE LA RETICENCIA .....	7
6.2. CALIDAD EN LA VENTA DEL SEGURO .....	7
6.2.1. RELACIÓN PESO - ALTURA.....	8
7. CARACTERÍSTICAS DEL SEGURO .....	8
7.1. TASAS.....	8
7.2. COSTO DEL SEGURO.....	9
7.3. RECAUDO DE LA PRIMA.....	10
7.4. CONDICIONES PARTICULARES .....	10
8. EXCLUSIONES .....	10
8.1. LÍMITE AUTOMÁTICO ASEGURADO INDIVIDUAL .....	11
9. EXÁMENES MÉDICOS: .....	11
9.1. PROCEDIMIENTO:.....	11
9.2. COSTO DE LAS PRUEBAS MÉDICAS.....	12
10. ATENCIÓN DE SINIESTROS .....	12
10.1. DOCUMENTOS PARA RECLAMACIÓN.....	12
11. PAPELERÍA .....	13
12. CONTRATACIÓN EN EL SISTEMA.....	13
12.1 SIMULACIÓN DEL SEGURO .....	13
12.2 FORMALIZACIÓN DEL SEGURO.....	13
12.3 FORMALIZACIÓN AUTOMÁTICA DEL SEGURO DE VIDA.....	14
12.4 PROCESO DE AUTORIZACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL SEGURO DE VIDA ..	14
12.5. OTRAS OPERACIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR EN EL MÓDULO DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS .....	15
12.5.1 ANULACIÓN DE PÓLIZAS .....	15
12.5.2 CANCELACIÓN Y ANULACIÓN DE CANCELACIONES DE PÓLIZAS .....	15
12.5.3 ANULACIÓN DE CANCELACIÓN SEGUROS FORMALIZADOS .....	16
12.5.4 GENERACIÓN DE COPIAS DE PÓLIZAS .....	17
12.5.5 CONSULTAS.....	17
13. MOTIVOS DE NO CONTRATACIÓN SEGUROS DE VIDA.....	18
14. DEVOLUCIÓN DE PRIMAS .....	18
15. PAGO DE PRIMAS A LA ASEGURADORA .....	18
16. TRÁMITE DE SINIESTROS.....	18
16.1. BLOQUEO / DESBLOQUEO DE OBLIGACIONES.....	19
16.2. DESBLOQUEO DE CRÉDITOS .....	19
16.3. ABONO / CANCELACIÓN A CRÉDITOS CON RECONOCIMIENTO DE SEGURO .....	19
16.4. PAGO DE SINIESTRO .....	20
16.5. AVISO DE SINIESTRO.....	20
16.6. PROCEDIMIENTO DE PAGO DE SINIESTRO POR PARTE DE LA ASEGURADORA.....	21
17. PÓLIZAS ENDOSADAS.....	21
17.1 GENERALIDADES.....	21
17.2. CONDICIONES.....	21

<b>17.3. REQUISITOS ENDOSO SEGURO DE VIDA DEUDORES .....</b>	<b>22</b>
<b>17.4. RENOVACIÓN DE PÓLIZAS ENDOSADAS .....</b>	<b>22</b>
<b>18. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS DE SEGUROS.....</b>	<b>22</b>
<b>19. REPORTES .....</b>	<b>23</b>
<b>20. DEPENDENCIA SOPORTE.....</b>	<b>23</b>

<b>ANEXO 1 REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD POR VALOR ASEGURADO Y EDAD</b>	
<b>ANEXO 2 EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA PÓLIZA VIDA DEUDORES</b>	
<b>ANEXO 3 SOLICITUD / CERTIFICADO SEGURO VIDA GRUPO DEUDORES</b>	
<b>ANEXO 4 AUTORIZACIÓN MÉDICA</b>	
<b>ANEXO 5 DIRECTORIO MÉDICO A NIVEL NACIONAL</b>	
<b>ANEXO 6 TASA DEL GRUPO POR EDAD ALCANZADA POR TIPO DE CARTERA (POR CADA MIL DE VALOR ASEGURADO)</b>	
<b>ANEXO 7 FLUJO SUSCRIPCIÓN VIDA</b>	
<b>ANEXO 8 ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DE ASEGURABILIDAD</b>	
<b>ANEXO 9 DOCUMENTOS PARA RECLAMACIONES</b>	
<b>ANEXO 10 FLUJO INDEMNIZACIONES VIDA</b>	
<b>ANEXO 11 PRESENTACIÓN RECLAMACIÓN SINIESTRO</b>	

## 1. OBJETIVO

Dar a conocer las nuevas condiciones que rigen los seguros de vida colectivos desde el 1 de enero de 2016 contratados con la Compañía de Seguros "BBVA Seguros de Vida Colombia S.A", para el amparo de los créditos y leasing habitacional de clientes del BBVA Colombia.

## 2. DEFINICIÓN SEGURO DE VIDA COLECTIVO

Es una póliza de seguros grupo, que el Banco toma por cuenta de sus deudores, el tomador y beneficiario de dichas pólizas, a título oneroso y hasta por el saldo insoluto de la deuda, es BBVA Colombia. El asegurado principal es el o los deudor (es) del crédito y/o locatarios en el caso de contratos leasing habitacional. Cuando la cartera es administrada, el beneficiario a título oneroso es el tercero propietario de dicha cartera.

## 3. MERCADO OBJETIVO

Clientes actuales o potenciales del BBVA Colombia (sujetos de crédito o leasing habitacional) entre 18 y 74 años y 364 días y para pensionados que adquieran crédito de libranza hasta 80 años, personas naturales, usuarios de las líneas de crédito concedidas por el Banco, excepto los deudores de créditos en moneda extranjera, sobregiros y tarjeta de crédito.

## 4. SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES

### 4.1. DESCRIPCIÓN

Protege contra todos los riesgos de muerte, incapacidad total y permanente, desmembración o inutilización a **todos los clientes deudores y locatarios** de cualquiera de las líneas de crédito habilitadas por el BBVA Colombia a nivel nacional, incluidos los deudores de la cartera de terceros administrada por el BBVA Colombia y los locatarios en contratos leasing habitacional, con el fin de evitar pérdidas de los créditos otorgados. Cuando se trate de sociedades de hecho, sociedades familiares y en general sociedades en la que su existencia dependa de la vida de sus socios mayoritarios, se deben amparar bajo el seguro de vida e incapacidad total y permanente, desmembración o inutilización a estos socios mayoritarios. Para ello **deben ser deudores en la obligación**.

En los casos en que el BBVA Colombia o el (los) deudor (es) soliciten el seguro de vida el(los) codeudor(es), cada uno quedará asegurado hasta el 100% del saldo insoluto de la obligación y cada asegurado pagará la prima correspondiente a la misma suma asegurada durante la vigencia del respectivo seguro, previo cumplimiento con los requisitos de asegurabilidad, salvo los casos de libranzas, OCB y Vehículo de la Comercializadora en los cuales el seguro cubre el valor desembolsado, hasta cubrir el saldo insoluto, si quedase remanente se entregará a los beneficiarios designados por el asegurado o en su defecto los de ley.

Los créditos otorgados en su oportunidad por Granahorrar Banco Comercial S.A. fusionado por BBVA Colombia, conservarán la suma asegurada, las coberturas y los beneficiarios designados por los deudores en la fecha de contabilización y desembolso de los respectivos créditos, condiciones que serán respetadas.

### 4.2. AMPAROS

#### 4.2.1. VIDA

Cubre la muerte del asegurado ya sea en forma accidental o natural y la muerte presunta por desaparición.

Incluye suicidio y homicidio desde el inicio de vigencia de cada certificado individual. - El SIDA como cualquier enfermedad grave tendrá cobertura, siempre y cuando no contravenga el contenido del artículo 1058 del Código de Comercio.

La edad mínima de ingreso para el seguro es de 18 años y la máxima de 74 años y 364 días con permanencia hasta la cancelación del crédito; para pensionados que adquieran crédito de libranza hasta 80 años con permanencia hasta la cancelación del crédito, el plazo máximo será de 5 años.

#### 4.2.2. INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE DESMEMBRACIÓN O INUTILIZACIÓN

Es la sufrida por el asegurado como resultado de una lesión o enfermedad caso en el cual se indemnizará la suma asegurada. Dentro de este amparo se anticipa el 60% de la suma asegurada por la pérdida de una mano, un pie o pérdida total de la visión por un ojo.

Se considera incapacidad siempre y cuando haya persistido por un periodo continuo no inferior a 120 días y no haya sido provocado a sí mismo, y la pérdida de la capacidad laboral debe ser igual o superior al 50%.

La duración de la cobertura individual será igual a la existencia de la deuda, incluyendo las eventuales prórrogas por reestructuración autorizadas por el Banco.

La edad mínima de ingreso para el seguro es de 18 años y la máxima de 69 años y 364 días con permanencia hasta los 70 años y 364 días.

**Nota importante: Tener en cuenta que si el cliente al momento de contratar el seguro ya tiene una incapacidad total y permanente lo debe declarar en la solicitud del seguro para evaluación por parte de BBVA Seguros.**

#### 4.3. VALOR ASEGURADO

El valor asegurado estará compuesto por el saldo insoluto de la deuda, entendiéndose como tal, el capital no pagado más los intereses corrientes calculados hasta la fecha de fallecimiento del asegurado. En el evento de mora no superior a 180 días en las obligaciones se comprenderán además, los intereses moratorios y las primas del seguro de vida grupo deudores no canceladas por el deudor y gastos ocasionados por la obligación crediticia asegurada tales como honorarios, costas y gastos de cobranza si hubiere lugar a ello.

Si la indemnización tuviese como causa el amparo de incapacidad total y permanente, se tendrá como saldo insoluto de la deuda aquel que se registre en la fecha en la cual la junta calificadora competente determine el grado de invalidez, salvo los casos de libranzas en los cuales el seguro cubre el valor desembolsado hasta cubrir el saldo insoluto; si quedase remanente se entregará a los beneficiarios designados por el asegurado o en su defecto los de la ley.

Cuando la cartera es administrada, el beneficiario a título oneroso es el tercer propietario de dicha cartera.

#### 4.4. VIGENCIA DEL SEGURO

La vigencia individual de cada seguro depende del cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Iniciación en la fecha en que sea desembolsado el crédito.
- Diligenciamiento correcto y completo de la solicitud.
- Se debe tener una clara evidencia del buen estado de salud del posible asegurado en la declaración de asegurabilidad.
- Luego del desembolso, no debe presentar mora superior a 180 días, cobro jurídico o el estado de castigo en el crédito. La mora de 180 días no aplica sobre los seguros de los bienes entregados en leasing.

Mientras el deudor o locatario se encuentre al día en el pago de la prima, la póliza no puede ser cancelada.

El módulo de distribución de seguros (Ubicado en Altamira) cancelará las pólizas de seguro una vez el préstamo cambie su estado por el inicio de proceso de cobro jurídico o que se cumpla un período moratorio o castigo de 180 días en el pago de la obligación y las primas del seguro; lo que suceda primero. En este caso, **si el cliente realiza el pago de la deuda atrasada la oficina debe incluirlo en la póliza general, siempre informando de esta acción a BBVA Seguros.**

Adicionalmente se dará por terminada la vigencia del seguro en los siguientes casos:

- ✓ En el momento de reclamación e **indemnización** por muerte o incapacidad total y permanente del asegurado, si se objeta la ITP (Incapacidad Total Permanente), el amparo básico de vida sigue vigente, siempre y cuando las razones de objeción no se asocien a vicios en la suscripción del seguro. Si la persona sigue pagando prima y fallece se revisará este nuevo evento y llegado el caso reconocerá el siniestro.
- ✓ Cuando finalice la vigencia del crédito y éste quede cancelado.
- ✓ Cuando se cumplan 180 días de mora en el pago de las cuotas del crédito o del Seguro, o cuando cambie el estado del préstamo en el sistema por inicio de proceso jurídico, o sea castigado debido a mora en el crédito.
- ✓ En los casos de objeciones sobre siniestros, se debe revisar el motivo de la misma para determinar si continúa o no la vigencia del seguro.

**La oficina debe informar al cliente que se ha dado por terminado el seguro en cualquiera de los casos aquí citados.**

**NOTA: Para los créditos administrados a la Titularizadora Colombiana S.A. no se les cancelará el seguro por mora. De igual manera para contratos de Leasing Habitacional los seguros no serán cancelados por mora o judicialización**

**LÍMITE DE EDAD:** La permanencia en la póliza será hasta la extinción de la deuda, independientemente de que durante la deuda el cliente cumpla la edad máxima de ingreso a la póliza.

## 5. COMERCIALIZACIÓN

El Ejecutivo de la Red Comercial y/o FFVV debe:

- ✓ **Dar a conocer al cliente las ventajas que posee el seguro deudores ofrecido simultáneamente con los créditos**, el cual además de garantizar el pago de la deuda al Banco brinda seguridad al cliente ya que reconoce el saldo insoluto de la deuda en caso de fallecimiento (cubre suicidio y homicidio desde el primer día de entrada en vigencia del seguro.) o incapacidad total y permanente.
- ✓ Al momento de expedir la póliza, el Ejecutivo de la Red Comercial y/o FFVV que realice la venta del seguro deberá ilustrar al cliente sobre la **amplia cobertura de las pólizas de deudores, así como el procedimiento de recaudo de primas y pago de siniestros.**
- ✓ Resaltar los argumentos de venta del producto tales como cobertura, tarifas (por tratarse de una póliza de grupo) y agilidad en los trámites de expedición, recaudo de primas y reclamación.

### NOTAS:

- ✓ **El sistema no permite contabilizar préstamos hasta tanto no se formalice el seguro o se indique motivo de no asegurabilidad.**
- ✓ **Las preformalizaciones de Seguros de Vida que excedan los límites automáticos enunciados en el numeral 8.1 de la presente norma, las realizará directamente BBVA SEGUROS; examenesmedicos.co@bbvaseguros.co y para clientes premium; exámenespremium.co@bbvaseguros.co**
- ✓ **Para los clientes que presenten pólizas endosadas, debe exigírseles los documentos y condiciones enunciados en el punto 17 de la presente norma.**

### 5.1. BENEFICIOS

#### PARA EL BANCO

- ✓ Amplios montos de cobertura automática lo cual facilita la venta de las pólizas y cubre suficientemente los riesgos a los que se expone el Banco al desembolsar un crédito.
- ✓ Renovación automática para la vigencia del crédito.
- ✓ Comisión por el recaudo de la prima y se contabiliza en el Estado de Resultados a favor de la oficina gestora del crédito.

## PARA EL CLIENTE

- ✓ Primas competitivas frente a productos similares ofrecidos por otras entidades financieras.
- ✓ Tranquilidad para el cliente y sus familiares al momento de un siniestro, ya que está cubierto el saldo de la obligación.
- ✓ Expedición inmediata de las pólizas y cobertura desde el momento del desembolso del crédito, siempre y cuando se cumpla con los requisitos de asegurabilidad.
- ✓ Ágil proceso de reclamación, facilidad para el pago de las primas del seguro, ya que ésta se encuentra incorporada en las facturas de cobro de las cuotas de los créditos.

## IMPORTANTE

**EN LA FORMALIZACION DE UN CRÉDITO REESTRUCTURADO, SE DEBEN CREAR NUEVAMENTE LOS RESPECTIVOS SEGUROS, EN CASO DE HABERLOS PERDIDO POR LAS CAUSAS MENCIONADAS EN EL PUNTO 12.5. DE IGUAL FORMA CUANDO UN CRÉDITO ES SUJETO DE RESTITUCIÓN DE PLAZO, SE DEBEN VOLVER A CREAR LAS NUEVAS PÓLIZAS DE SEGUROS PARA LOS DEUDORES O LOCATARIOS.**

## 6. RETICENCIA

Se refiere al hecho de no declarar el real estado de salud. El asegurado tiene la obligación y el deber de informar cabalmente al asegurador sobre todas las circunstancias que permiten avaluar precisamente los riesgos. Cuando un cliente no declara sinceramente su estado de salud se sanciona con nulidad del seguro aun cuando haya mediado buena fe de parte del estipulante.

### 6.1. CONSECUENCIAS DE LA RETICENCIA

La reticencia es la omisión o inexactitud sobre hechos o circunstancias que no se hayan declarado en el contrato y por lo tanto no se acuerden condiciones más onerosas producto de ésta (extraprima). La reticencia produce la nulidad relativa del seguro, con lo cual se pierde totalmente la cobertura.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero la Aseguradora sólo estará obligada en caso de siniestro a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo.

Si la reticencia o la inexactitud provienen del asegurado, el cliente perderá las coberturas y en caso de siniestro las reclamaciones serán objetadas, generando demandas hacia el Banco y la Compañía Aseguradora. Es por esto que el El Ejecutivo de la Red Comercial y/o FFVV, debe ser muy claro y recomendar al cliente que las preguntas sean contestadas con completa honestidad.

**NOTA: TODOS LOS CLIENTES DEBEN DECLARAR SU REAL ESTADO DE SALUD A FIN DE EVITAR NEGACIONES DEL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE UN SINIESTRO. EN CASO DE RETICENCIA Y OBJECCIÓN EN EL PAGO POR PARTE DE LA ASEGURADORA, EL CRÉDITO SEGUIRÁ EL CURSO DE MORA Y PODRÁ LLEGAR AL ESTADO DE CARTERA CASTIGADA.**

### 6.2. CALIDAD EN LA VENTA DEL SEGURO

Con el fin de evitar la reticencia en los contratos de Seguros, el cliente será quién diligencie correcta y verazmente cada una de las preguntas formuladas en el **anexo 3 - SOLICITUD / CERTIFICADO SEGURO VIDA GRUPO DEUDORES**

### 6.2.1. Relación peso - altura

La relación entre peso y altura de un cliente se establece de la siguiente manera: De acuerdo con la altura el cliente puede estar en el rango de -20 kilogramos o +20 kilogramos el valor sugerido de peso. Por ejemplo:

<b>Estatura:</b>	<b>160 cms</b>
<b>Peso ideal:</b>	<b>60 kgs</b>
<b>Peso máximo:</b>	<b>80 Kgs (60+20)</b>
<b>Peso mínimo:</b>	<b>40 Kgs (60-20)</b>

Si un cliente llegase a romper esta relación debe practicarse exámenes médicos (**ANEXO 4 - AUTORIZACIÓN MÉDICA**) o informar el caso a la aseguradora para la aprobación de la póliza de vida deudores ya que entraría en sobre peso o posible desnutrición, lo cual conllevaría a otra posible relación de enfermedades derivadas de esto.

## 7. CARACTERÍSTICAS DEL SEGURO

### 7.1. TASAS

Las tasas fijadas por BBVA Seguros en la licitación están dadas por cada mil (1000) de valor asegurado con la periodicidad de pago, semestral, trimestral o mensual según plan de amortización del crédito y la prima será resultante de aplicar la tasa según la edad alcanzada del deudor o locatario por el valor asegurado o valor desembolsado según el tipo de cartera.

La tasa promedio ponderada del grupo, a partir del 01 de enero de 2016 es la siguiente por cada mil de valor asegurado:

<b>Anual:</b>	<b>6.0001 ‰</b>
<b>Semestral:</b>	<b>3,0001 ‰</b>
<b>Trimestral:</b>	<b>1,5000 ‰</b>
<b>Mensual:</b>	<b>0,5000 ‰</b>

**Para clientes Premium, Banca Personal y Compras de cartera cuyo subproducto de préstamo esté marcado como tal:**

<b>Anual:</b>	<b>5.4001 ‰</b>
<b>Semestral:</b>	<b>2,7001 ‰</b>
<b>Trimestral:</b>	<b>1,3500 ‰</b>
<b>Mensual:</b>	<b>0,4500 ‰</b>

Para los productos de libranzas por ser de cuota fija se manejan los siguientes factores:

<b>FUERZAS MILITARES</b>	<b>12 por mil</b>	<b>(12.0 %)</b>
--------------------------	-------------------	-----------------

#### **Convenios vigentes en Fuerzas Militares:**

DIM - Dirección Marítima  
FAC - Fuerza Aérea  
GAB - Gabinete  
JPM - Justicia Penal Militar  
NAR - Armada  
NEJ - Ejército

UPP - Unidad de Protección

<b>PENSIONADOS</b>	<b>* 9.00 por mil</b>	<b>(9.00 %)</b>
<b>LIBRANZAS ESTANDAR</b>	<b>5.8 por mil</b>	<b>(5.80 %)</b>

\*La edad máxima de ingreso para pensionados es de 80 años.

**Nota:** Para rango de edad de 18 años y menores de 76 años y 364 días, el plazo máximo de financiación de créditos será de 108 meses.

Para pensionados entre 77 y 80 años, el plazo máximo de financiación para este tipo de créditos será de 60 meses.

Si el valor asegurado en las pólizas de libranzas resultase mayor que el saldo insoluto de la deuda se procederá al pago del excedente a los beneficiarios declarados en la solicitud de seguro y/o beneficiarios de ley.

## 7.2. COSTO DEL SEGURO

El costo del seguro de vida para todas las líneas de crédito será el resultado de aplicar los factores por edad que aparecen en la tabla de primas por edades (Anexo No.6), según la forma de pago (Anual, semestral, trimestral, mensual) y el monto del crédito solicitado.

Para los créditos asociados a libranzas se aplicará una tarifa fija para la prima de seguro la cual irá hasta la finalización de la vigencia del crédito con manejo de remanente, el cual solo se tendrá en cuenta para los beneficiarios de ley.

Para créditos contratados por clientes del antiguo Banco Granahorrar, fusionado por BBVA Colombia, la prima será calculada con base en la edad promedio que es 47 años y se liquida en forma mensual mediante un módulo especial adecuado dentro de la plataforma Altamira o Nácar.

### LA OFICINA PODRÁ REALIZAR LA COTIZACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGURO MEDIANTE LA SIMULACIÓN EN OPERATORIA DE ACTIVOS.

EJEMPLO:

Edad 35 años  
Valor asegurado \$ 15.000.000.00

**Factor a aplicar por cada mil pesos de deuda**

<b>Periodicidad</b>	<b>Factor</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor/1000</b>	<b>Total prima</b>
Anual	3.05	\$45.750.000	\$45.750	\$45.750
Semestral	1.53	\$22.950.000	\$22.950	\$22.950
Trimestral	0.76	\$11.400.000	\$11.400	\$11.400
Mensual	0.25	\$3.750.000	\$3.750	\$3.750

Cuando el seguro de vida deudores ha sido aprobado con alguna extraprima el valor de la prima se debe calcular así:

EJEMPLO:

Prima normal mensual: \$ 3.750  
Porcentaje Extra: 100 %  
Total Prima: \$ 3.750 \* 1.00 = 7.500

**Ejemplo Premium, Banca Personal y Compras de Cartera:**

Edad: 47 años  
Valor asegurado: \$ 20.000.000

#### Factor a aplicar por cada mil pesos de deuda

Periodicidad	Factor	Valor	Valor/1000	Total prima
Anual	4,248	\$ 84.960.000	\$ 84.960	\$ 84.960
Semestral	2,124	\$ 42.480.000	\$ 42.480	\$ 42.480
Trimestral	1,062	\$ 21.240.000	\$21.240	\$21.240
Mensual	0,351	\$ 7.020.000	\$ 7.020	\$ 7.020

Nota: Aplican solo si el subproducto de préstamos está identificado para este tipo de clientes.

Cuando el seguro de vida Premium, Banca Personal y Compras de Cartera deudores ha sido aprobado con alguna extraprima, el valor de la prima se debe calcular así:

EJEMPLO:

**Prima normal mensual: \$ 7.020**  
**Porcentaje Extra: 150 %**  
**Total Prima: \$ 7.020 \* 1.50 = 17.550**

**NOTA: NO SE APLICARÁ RECARGO ALGUNO SOBRE LA PRIMA NORMAL PARA NINGÚN TIPO DE OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL ASEGURADO, SIN EMBARGO, DE LLEGAR A PRESENTARSE CUALQUIER PADECIMIENTO O CONDICIÓN DE SALUD ADICIONAL, LA ASEGURADORA DETERMINARÁ EL CARGO DEL VALOR DE LA EXTRAPRIMA CORRESPONDIENTE. EN CASO DE DETERMINAR EXTRAPRIMA INFERIOR AL 100%, NO SERÁ COBRADA AL CLIENTE.**

#### 7.3. RECAUDO DE LA PRIMA

La prima del seguro se encuentra incorporada dentro de la cuota periódica que paga el deudor o canon que paga el locatario para amortizar sus créditos.

#### 7.4. CONDICIONES PARTICULARES

- ✓ Para la cartera BBVA Colombia el seguro cubrirá el saldo insoluto del crédito o valor desembolsado para el caso de libranzas, hasta el día ciento ochenta (180) de mora, periodo durante el cual BBVA COLOMBIA pagará el valor de las primas que se causen, las cuales serán a cargo del deudor o locatario.
- ✓ Para la cartera titularizada administrada por BBVA COLOMBIA, el seguro cubrirá el saldo insoluto del crédito hasta la terminación del mismo sin importar la altura de la mora en que se encuentre. El tercer propietario de la cartera cancelará el valor de las primas causadas y no pagadas por el deudor con independencia a la altura de la mora.
- ✓ La cobertura se extiende para los créditos que han nacido de los procesos de normalización de cartera, tales como reducción de cuota, alivios FOGAFÍN, mora diferida y demás que se creen en la vigencia del seguro.
- ✓ Amparo automático desde el momento del desembolso del crédito, con plazo para reporte de 90 días para aquellos casos en los que al BBVA COLOMBIA no le sea posible reportar los asegurados en el momento oportuno.
- ✓ Para los casos de reclamaciones por muerte presunta la aseguradora aceptará que la fecha de siniestro sea la fecha del fallo mediante el cual se declara la muerte presunta, siempre y cuando la póliza esté vigente.
- ✓ El plazo para el pago de las primas será de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de corte mensual.
- ✓ No se aseguraran deudores o locatarios cuya actividad económica sea considerada como ilegal o ilícita.

#### 8. EXCLUSIONES

La Aseguradora revisará cada caso y dentro de la política informará si el cliente es o no asegurable.

## 8.1. LÍMITE AUTOMÁTICO ASEGURADO INDIVIDUAL

- ✓ Se establece un límite automático para cada deudor o locatario con una edad hasta 74 años y 364 días, y para pensionados que adquieran crédito de libranza hasta 80 años y deberá ser hasta de mil setecientos cincuenta (1.750) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), suma hasta la cual estará asegurado automáticamente sin requisitos de asegurabilidad aceptando solamente el diligenciamiento de la solicitud de inclusión a la póliza junto con su correspondiente declaración de asegurabilidad (**ver Anexo No.3** Solicitud / certificado seguro vida grupo deudores), la cual deberá evidenciar que el deudor o locatario no tiene patologías preexistentes.
- ✓ Para préstamos que superen los (1.750) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), por uno o varios créditos, el deudor o locatario deberá cumplir con los requisitos de asegurabilidad. En el evento en que los exámenes médicos no sean satisfactorios, BBVA Seguros revisará cada caso y dentro de la política informará si el cliente es o no asegurable.
- ✓ La aseguradora podrá pedir información médica a cada cliente para establecer con mayor precisión su estado de salud y proceder a aceptar o negar las coberturas totales o parciales de la póliza.
- ✓ En todos los casos donde se requiere valoración médica ésta debe ser aprobada por BBVA Seguros a través del buzón creado para tal fin, con ellos se evitan objeciones por preexistencias.

## 9. EXÁMENES MÉDICOS:

### 9.1. Procedimiento:

La oficina después de establecer el monto total del endeudamiento y edad del deudor o locatario, diligenciará la autorización médica (**ver Anexo No.4** Autorización médica), para la práctica de los exámenes médicos los cuales serán únicamente los indicados en la tabla de requisitos de asegurabilidad practicados por los médicos y laboratorios autorizados por BBVA Seguros (**ver Anexo No.5** Directorio Médico) excepto en las ciudades donde no hayan médicos y laboratorios autorizados, en cuyo caso el cliente deberá acudir al médico o laboratorio reconocido en cada lugar, pagar por su cuenta los costos de los mismos y posteriormente presentando facturas originales, les será reembolsado dicho costo; presentando sus cuentas a cargo de BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.. NIT. 800.240.882-0 indicando el nombre del Banco, tipo y número de cuenta del cliente, para efectuar el pago por transferencia.

- ✓ Una vez practicados los exámenes médicos, serán remitidos por la red médica y de laboratorios ó por el médico directamente al correo de [examenesmedicos.co@bbvaseguros.co](mailto:examenesmedicos.co@bbvaseguros.co) para la respectiva gestión. La oficina deberá enviar la petición a BBVA Seguros paralelamente con los exámenes.
- ✓ Recibida la solicitud del seguro en el buzón de la aseguradora, la respuesta en condiciones normales o extraprimado del seguro, será dada en un lapso, no mayor a dos (2) días hábiles y para clientes VIP el plazo de respuesta será de 4 horas; así mismo cuando se solicite exámenes adicionales, la respuesta será dada en un lapso no mayor a un (1) día hábil.
- ✓ El costo de las diferentes pruebas médicas que deban presentar los clientes, será asumido por BBVA Seguros y los pagos se harán a través de transferencias bancarias.
- ✓ Si por efectos de salud, la edad o monto del crédito solicitado se requiere de la práctica de exámenes médicos, la vigencia del seguro comenzará en la fecha que sea aceptada la solicitud mientras tanto, el desembolso del crédito quedará pendiente.
- ✓ Cuando BBVA Seguros acepte el seguro previo al desembolso del crédito sin los anexos de incapacidad total y permanente e incapacidad total temporal, el Banco deberá obtener la autorización del cliente dando conformidad a las nuevas condiciones del seguro del Anexo 8.
- ✓ El deudor o locatario queda amparado desde la fecha del desembolso del crédito y la solicitud se encuentre correctamente diligenciada y evidencie buen estado de salud en la declaración de asegurabilidad. para aquellos créditos que requieran pruebas médicas, la vigencia individual del seguro, iniciará cuando BBVA Seguros haya dado su aceptación.
- ✓ Los exámenes médicos presentados para ingresar a la póliza se consideran con validez de ocho (8) meses. Si pasado este tiempo BBVA COLOMBIA otorga un nuevo préstamo al mismo cliente por una cuantía adicional que no supere los (1750) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) deberá presentar nuevamente la solicitud y la declaración de asegurabilidad debidamente diligenciada o si la suma de todas las deudas contraídas con el Banco es mayor a los (1750) salarios mínimos mensuales legales

vigentes (SMMLV), debe presentar nueva solicitud y los exámenes médicos según la tabla de requisitos exigidos.

- ✓ En todos los casos el deudor o locatario deberá presentar la solicitud de seguro.
- ✓ Si se llegare a presentar alguna contingencia que no permita formalizar los seguros en el sistema, la fecha de inicio de vigencia será la del desembolso del crédito, previo diligenciamiento de la solicitud del seguro.

#### **En los casos en que se requiera exámenes médicos:**

- ✓ La autorización de exámenes médicos (Anexo No.4) debe ser diligenciada por el funcionario que gestione la venta del seguro, de acuerdo con los requisitos de asegurabilidad (Anexo No.1) según la edad y los montos asegurados, es decir, el endeudamiento del cliente.
- ✓ La autorización médica (Anexo No.4) debe ser entregada al cliente junto con el directorio de médicos de BBVA Seguros (Anexo No.5). Los resultados de los exámenes médicos serán enviados directamente por los médicos autorizados a BBVA Seguros – área Bancaseguros para la evaluación y aprobación del seguro.
- ✓ La sucursal por su parte deberá enviar la solicitud individual de seguro debidamente diligenciada y firmada por el cliente para que junto con las pruebas médicas se pueda realizar el respectivo estudio de riesgo, scoring, aprobación, formato de actualización de datos.

### **IMPORTANTE**

**PARA LOS CLIENTES CUYO ENDEUDAMIENTO TOTAL SEA SUPERIOR A 1750 SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (SMLMV) ADEMÁS DE LOS REQUISITOS DE LOS RESPECTIVOS EXÁMENES MÉDICOS LA SUCURSAL DEBERÁ ENVIAR A BBVA SEGUROS – BANCASEGUROS LOS FORMULARIOS DE VINCULACIÓN / ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONAS NATURALES Y LA APROBACIÓN DEL RIESGO.**

#### **9.2. COSTO DE LAS PRUEBAS MÉDICAS**

La aseguradora asumirá el costo de los exámenes médicos autorizados de acuerdo con los requisitos de asegurabilidad (**Anexo No.1**).

### **IMPORTANTE**

**EL COSTO DE LOS EXÁMENES SOLICITADOS POR LA SUCURSAL Y QUE NO ESTÉ INCLUIDO ENTRE LOS REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD SEGÚN (ANEXO No.1), SERÁN ASUMIDOS POR BBVA SEGUROS.**

#### **10. ATENCIÓN DE SINIESTROS**

Para la atención de siniestros los clientes deben entregar en cualquiera de las oficinas de BBVA a nivel nacional la siguiente documentación según sea el caso:

##### **10.1. DOCUMENTOS PARA RECLAMACIÓN**

###### **VIDA**

1. Formulario Único para reclamación de Siniestros definido en la licitación (**Ver anexo No. 11**). De no aportarse este documento sino otro similar, BBVA Seguros entenderá que el reclamo no está formalizado.
2. Fotocopia de la cedula de ciudadanía del asegurado
3. Fotocopia del Registro Civil de Defunción
4. Historia Clínica Amplia y Completa que contenga como mínimo las fechas iniciales de diagnóstico de enfermedades o patologías sufridas por el asegurado antes de tomar el seguro de vida.

###### **INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE, DESMEMBRACION O INUTILIZACION**

Se requiere adicional a los documentos solicitados para Vida (a excepción del No. 3):

1. Certificación de incapacidad total y permanente, desmembración o inutilización firmada por el (los) médicos de la identidad promotora de salud (E.P.S.), o por la junta regional o nacional de calificación de la invalidez en donde conste la incapacidad total y permanente del asegurado.

## 11. PAPELERÍA

- ✓ Los formatos prediseñados de acuerdo al portafolio de productos y servicios para la formalización de una póliza de deudores serán emitidos automáticamente a través del sistema.

**El original será entregado al cliente, una copia deberá enviarse a custodia y otra copia se envía a BBVA Seguros. Dicho envío se debe realizar por correo interno a BBVA Seguros Carrera 15 No.95-65 Bogotá, piso 6 teléfono 2191100.**

- ✓ Las pólizas son entregadas inmediatamente por parte de la oficina al cliente cuando el crédito es contabilizado y cumple con los requisitos de asegurabilidad.
- ✓ Para todos los seguros se imprimen 3 copias de la póliza, una se entrega al cliente, la segunda se envía a BBVA Seguros y la tercera se envía a custodia junto con las garantías respectivas. **(ver Anexo No.3)**. En los casos de las FFVV la solicitud será el formato pre impreso y se le debe entregar una copia al cliente que debe coincidir idénticamente con la que el gestor entrega a los centros de formalización o centros hipotecarios

## 12. CONTRATACIÓN EN EL SISTEMA

### 12.1 SIMULACIÓN DEL SEGURO

La oficina realiza la gestión de venta del seguro informando al cliente las condiciones del producto, teniendo en cuenta las características del mismo. El funcionario puede reforzar el proceso de venta del seguro utilizando la opción de SIMULACIÓN DE PÓLIZA habilitada en el sistema, ingresando los datos correspondientes y realizando una impresión, de las condiciones finales si el cliente se decide a tomarla. (Consultar guía rápida contratación seguros deudores, de acuerdo al caso).

Es importante informarle al cliente que el valor de la prima del seguro de vida impresa en la simulación se modifica según el valor insoluto de la deuda al momento de formalización del mismo, salvo para créditos libranzas donde las primas son fijas.

### 12.2 FORMALIZACIÓN DEL SEGURO

Si el cliente decide tomar el seguro con La Compañía BBVA Seguros de Vida Colombia, a continuación de la preformalización del crédito, debe continuarse con el siguiente procedimiento:

- ✓ Contratar el seguro de vida grupo deudores a través del sistema utilizando los datos que suministra tanto el módulo de préstamos como el cliente.
- ✓ Diligenciar la declaración de salud. Es indispensable solicitar al cliente firma en la misma, con el fin de que ésta se envíe a la Compañía Aseguradora. La copia debe depositarse junto con la copia de la póliza en el folder del cliente.
- ✓ Para créditos hipotecarios y leasing habitacional, la solicitud de seguro tendrá validez hasta 180 días después de la toma de la firma.
- ✓ Automáticamente el sistema emitirá el certificado de seguro que deberá ser firmado por el cliente y por el gestor de la oficina.

### **IMPORTANTE**

**ES OBLIGATORIA LA FIRMA DE SOLICITUD / CERTIFICADO SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES CON LA COMPAÑÍA CONTRATADA POR BBVA, INDEPENDIENTEMENTE DE LA CUAL SEA LA ASEGURADORA ELEGIDA POR EL BENEFICIARIO DEL CRÉDITO, AL IGUAL QUE LAS RENOVACIONES DE PÓLIZAS TOMADAS CON ASEGURADORAS DIFERENTES.**

### **12.3 FORMALIZACIÓN AUTOMÁTICA DEL SEGURO DE VIDA**

Formalización automática del seguro se realiza cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- ✓ El límite de asegurabilidad no ha sido sobrepasado. Máximo hasta 1.750 SMMLV.
- ✓ La declaración de asegurabilidad demuestra buena salud.
- ✓ La edad del cliente se encuentra dentro de los límites permitidos.

**\* CÚMULOS:** ES EL TOTAL DE VALOR ACUMULADO QUE LLEVA UN CLIENTE EN SEGUROS DE VIDA, POR SALDOS DE PRÉSTAMOS OTORGADOS POR BBVA COLOMBIA.

### **12.4 PROCESO DE AUTORIZACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL SEGURO DE VIDA**

**La oficina debe solicitar al cliente la práctica de exámenes médicos y/o autorización a BBVA Seguros en los siguientes casos:**

- ✓ Cuando el límite de asegurabilidad ha sido sobrepasado.
- ✓ Cuando se supere el valor de cúmulos estipulado.
- ✓ Si el cliente responde “Sí” a alguna de las preguntas del cuestionario propuesto en la declaración de asegurabilidad.

Los exámenes médicos deben ser remitidos a la dirección de correo electrónico: [exámenesmedicos.co@bbvaseguros.co](mailto:exámenesmedicos.co@bbvaseguros.co) o [exámenespremium.co@bbvaseguros.co](mailto:exámenespremium.co@bbvaseguros.co) según sea el subproducto del seguro que se formalice.

- ✓ **EN EL EVENTO EN QUE EL CLIENTE REQUIERA PAGAR UN MONTO ADICIONAL (EXTRAPRIMA), LA OFICINA DEBE INCLUIR EL PORCENTAJE RESPECTIVO EN EL MOMENTO DE REALIZAR LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO DE VIDA (CONSULTAR GUÍA RÁPIDA SEGUROS DEUDORES).**

### **AUTORIZACIÓN MÉDICA (Anexo No.4)**

**Para solicitar autorización de suscripción de una póliza de vida cuyo valor asegurado sea igual o superior a 1.750 SMMLV, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:**

- ✓ Entregar la autorización al cliente para practicar los exámenes médicos, de acuerdo con el monto solicitado y la edad del cliente.
- ✓ Recibida la autorización, El Ejecutivo de la Red Comercial y/o FFVV debe coordinar la cita entre el tomador y el médico
- ✓ Los médicos adscritos, enviarán directamente los exámenes practicados a BBVA Seguros.
- ✓ Si se contacta algún médico que no se encuentre en el directorio de médicos autorizados, entonces el cliente deberá entregar los exámenes a la oficina gestora del crédito para que desde allí sean enviados a BBVA Seguros, Carrera 15 No.95-65 piso 6 teléfono 2191100. Una vez el ejecutivo de la Red comercial y/o FFVV reciba los resultados de los exámenes practicados al cliente deberá proporcionar los siguientes datos a BBVA Seguros para proceder con la preformalización del seguro en el sistema:

- Código y nombre de la sucursal bancaria.
  - Número del crédito al cual corresponde el seguro.
  - Forma de pago seleccionada por el cliente.
  - Altura del cliente.
  - Peso del cliente.
  - Número de cédula.
  - Fecha de nacimiento.
- ✓ Una vez preformalizado el seguro en el sistema por parte de BBVA Seguros S.A., se informará vía correo electrónico al funcionario de la oficina que originó la operación, el número del contrato de póliza asignado por el sistema para continuar con el proceso de contabilización del crédito. La oficina deberá imprimir los duplicados de la póliza para gestionar ante el cliente la firma y entrega de la misma, así como el envío de una copia; con la copia de la declaración de asegurabilidad a BBVA Seguros en la Carrera 15 No.95–65 Piso 6.
- ✓ El **Anexo No.8** se diligencia cuando se admite en condiciones especiales.

**LA FECHA DE INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA ES LA MISMA FECHA DE DESEMBOLSO DEL CRÉDITO Y EXPEDICIÓN DE LA SOLICITUD Y CERTIFICADO DEL SEGURO.**

## **12.5. OTRAS OPERACIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR EN EL MÓDULO DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS**

Después de formalizar las pólizas, se podrán realizar a través del sistema las siguientes operaciones:

- ✓ Consultas
- ✓ Duplicados de pólizas
- ✓ Anulación de pólizas preformalizadas
- ✓ Cancelación de pólizas y anulación de la cancelación
- ✓ Modificaciones de cuentas de cargo

**( Ver Guía Operativa – TRANSACCIONES MÓDULO DE SEGUROS – GRUPO DEUDORES)**

**El gerente y el SOAC cuentan con el perfil ante el sistema para realizar todas las operaciones, mientras que los gestores tienen perfil para realizar operaciones de alta, duplicados, modificaciones y consultas.**

### **12.5.1 ANULACIÓN DE PÓLIZAS**

**Habrà lugar a anulación de una póliza de seguro de vida deudores preformalizada o formalizada, únicamente el mismo día en que se ha dado de alta.**

En el caso de los seguros de vida vinculados a préstamos podrán ser anulados en el sistema exclusivamente con perfil del gerente o subgerente de gestión operativa de la oficina. Una vez desarrollada la anulación de preformalización del seguro, el sistema eliminará automáticamente los cúmulos obtenidos por el seguro en cuestión.

### **12.5.2 CANCELACIÓN Y ANULACIÓN DE CANCELACIONES DE PÓLIZAS**

La oficina podrá realizar la cancelación de seguros a partir del día siguiente de la formalización del mismo.

Los seguros vinculados a préstamos podrán ser cancelados en el sistema exclusivamente con perfil del gerente o subgerente de gestión operativa de la oficina, de igual manera, son ellos quienes podrán anular las cancelaciones efectuadas por ellos mismos.

La cancelación de los seguros vinculados a préstamos puede surgir por los siguientes motivos:

✓ **Solicitud del cliente por póliza endosada**

La oficina recibe la carta de solicitud por parte del cliente junto con la póliza endosada que respaldará la deuda. La carta de solicitud presentada por el cliente debe ser enviada a custodia y debe incluir:

- ✓ Nombre del asegurado.
- ✓ Número de documento de identidad del asegurado.
- ✓ Número del seguro BBVA.
- ✓ Motivo de cancelación del seguro.

✓ **Solicitud de la compañía aseguradora**

En los casos que BBVA Seguros requiera la cancelación de un seguro, deberá enviar solicitud escrita a la oficina gestora del seguro donde se exprese el motivo de cancelación, el número del seguro a cancelar y el nombre del asegurado, con el fin de que la misma realice la operación.

Es responsabilidad de la compañía aseguradora informar al cliente sobre la cancelación del seguro.

Una vez realizada la cancelación del seguro, la oficina deberá conservar en la carpeta del cliente la carta de solicitud de cancelación recibida de la compañía aseguradora y la boleta de cancelación emitida por el sistema.

**LOS SEGUROS DE VIDA VINCULADOS A PRÉSTAMOS PODRÁN ANULARSE O CANCELARSE, SIEMPRE Y CUANDO LOS CRÉDITOS ESTÉN AMPARADOS POR OTRA PÓLIZA DE SEGUROS. DEBE PREVALECER LA FILOSOFÍA DE NO DEJAR UN PRÉSTAMO SIN SEGURO.**

✓ ***Existencia de Póliza Duplicada***

En los casos que la oficina detecte que alguno de los riesgos amparados tiene más de un seguro en el sistema, podrá realizar la operación de cancelación de uno de ellos con perfil del gerente o subgerente de Gestión Operativa de la oficina.

**Una vez realizada la cancelación del seguro, la oficina deberá incluir en la carpeta del cliente la boleta de cancelación del seguro duplicado y la carta presentada por BBVA Seguros o del cliente según sea el caso.**

✓ ***Terminación del Crédito***

Los seguros vinculados a préstamos serán cancelados automáticamente por el sistema una vez el saldo insoluto de la deuda esté totalmente cancelado.

### **12.5.3 ANULACIÓN DE CANCELACIÓN SEGUROS FORMALIZADOS**

Esta opción permite anular la cancelación de seguros de vida vinculados a préstamos efectuada en el día.

La anulación de cancelación de seguros formalizados podrá realizarse a petición del cliente de la compañía aseguradora o por decisión de la oficina que hubiera realizado la cancelación del mismo. Si la oficina decide anular la cancelación del seguro, deberá hacerlo el mismo día en que se ha cancelado la póliza en el sistema.

Para los casos que el cliente o la compañía aseguradora solicite dicha anulación, es indispensable que el gestor reciba de parte de ellos una carta de solicitud donde se especifique el motivo por el cual se desea anular la cancelación del seguro, el número del seguro y el titular del mismo. Esta comunicación deberá ser conservada en la carpeta asignada al cliente como soporte de la operación efectuada, al igual que la boleta emitida por el sistema.

**LA ANULACIÓN DE CANCELACIÓN DE PÓLIZAS FORMALIZADAS SÓLO PODRÁ REALIZARSE EL MISMO DÍA EN QUE SE EFECTUÓ LA CANCELACIÓN DE LA MISMA.**

## 12.5.4 GENERACIÓN DE COPIAS DE PÓLIZAS

Esta opción permite obtener duplicados de certificados de seguros de vida vinculados a préstamos por contingencias suscitadas en el momento de impresión de la póliza (atasco del papel, averías en la impresora láser, etc) y que impiden emitir las copias correctamente.

En cualquier momento durante la vigencia del seguro se podrá obtener un duplicado de la misma por petición del cliente, de la aseguradora o por necesidad de la oficina no existiendo riesgo de ocurrir algún tipo de actividad ilegal debido a que en el certificado consta que el único beneficiario y tomador de la póliza es el BBVA Colombia.

Cuando la cartera es administrada, el beneficiario a título oneroso es el tercero propietario de dicha cartera.

### Operatoria

- ✓ El funcionario autorizado (gerente, subgerente de gestión operativa, gestores y ejecutivos de cuenta) podrá ingresar por la opción de duplicado de póliza a través del módulo operatoria de activos, opción seguros.
- ✓ Una vez realizado el paso anterior, deberá seleccionar opción duplicados de pólizas para hacer un click en la opción ACEPTAR.
- ✓ El sistema automáticamente imprimirá tres (3) copias de la póliza formalizada.

*(Ver Guía Operativa – TRANSACCIONES MÓDULO DE SEGUROS – GRUPO DEUDORES).*

## 12.5.5 CONSULTAS

A través del sistema se podrá tener acceso a la información de los seguros vinculados a préstamos utilizando las siguientes consultas en Nácar

### ✓ Consultas de pólizas

A través de esta opción el sistema permite a los funcionarios consultar e imprimir un reporte con los datos básicos del contrato independientemente de su estado: preformalizado, formalizado, pendiente de baja, anulado, o cancelado. Esta consulta muestra información referente a número de póliza, tomador del seguro, fecha de nacimiento, fecha de formalización y de vencimiento, primas, etc.

### ✓ Consultas de movimientos

Esta opción permite a los funcionarios autorizados la consulta e impresión del reporte de movimientos efectuados sobre los seguros formalizados. Permite visualizar tanto los recibos cobrados como pendientes de cobro. De igual manera, permite ver los movimientos de modificación, cancelación y **actualización** de datos del seguro.

### ✓ Consulta del producto

Esta opción permite la consulta e impresión del producto (Seguros de vida), mostrando sus características básicas, lo cual resulta útil en el momento de efectuar la venta del seguro o en cualquier situación.

### ✓ Consulta de solicitudes

Esta opción permite la realización de consultas de los seguros según su situación (preformalizado, formalizado, cancelado, pendiente de cancelar o anulado). Esta consulta puede realizarse ingresando la entidad, la sucursal, el producto, su situación y la fecha desde que se requiere tener información.

### ✓ Consulta de intervinientes

Esta opción permite la visualización de información referente a los partícipes del seguro. En el caso de los seguros de vida vinculados a préstamos tiene información respecto al tomador, asegurados y beneficiario.

## ✓ **Consulta de asegurado**

Esta opción permite obtener información acerca del asegurado referente a:

- Seguros adquiridos con BBVA Seguros.
- La suma de cúmulos alcanzados a través de los seguros de Vida tomados con la compañía.
- Los documentos de salud que han sido entregados por el asegurado en el momento de suscripción de los seguros.
- Los valores asegurados.
- Datos del domicilio del cliente

Estas consultas podrán ser realizadas por los gerentes, subgerentes de gestión operativa, gestores, BBVA Seguros - Gerencia de Bancaseguros y Operaciones de BBVA Colombia.

## **13. MOTIVOS DE NO CONTRATACIÓN SEGUROS DE VIDA**

Dentro de la política del Banco no está aceptar créditos sin seguros, no obstante existen motivos que pueden generar algunas excepciones así:

### **Vida Deudores**

#### **1. Persona no asegurable:**

- Por edad del cliente, cuando es mayor a 74 años y 364 días. Si es por reestructuración BBVA Seguros podrá aceptar el riesgo.
- Cuando el riesgo es "rechazado" por BBVA Seguros, en estos casos se debe solicitar póliza endosada de forma flexible.

#### **2. Póliza endosada:**

- Cuando el cliente tiene contratado su riesgo con otra aseguradora en el ramo de vida.
- Cuando el riesgo es "rechazado" por BBVA Seguros. En estos casos se debe solicitar póliza endosada.

## **14. DEVOLUCIÓN DE PRIMAS**

Se hará por cancelación anticipada del crédito por primas debitadas después de haberse presentado un siniestro, por error en el valor asegurado o por duplicidad de pólizas.

La sucursal deberá tramitar a través del correo electrónico [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co) estas devoluciones quien hará los abonos respectivos.

## **15. PAGO DE PRIMAS A LA ASEGURADORA**

- ✓ Diariamente el sistema cobra las primas que se generan por los seguros deudores. Se abonará a BBVA Seguros el valor recaudado una vez descontada la comisión del Banco.
- ✓ A la cuenta de BBVA Seguros será abonado el total de las primas de seguros recaudadas y no recaudadas (hasta 180 días de mora ó hasta que el préstamo cambie su estado a cobro jurídico, (lo que suceda primero). Para los créditos propiedad de la Titularizadora Colombiana S.A. se pagarán primas de seguros durante toda la vigencia del crédito sin importar la altura de mora o su situación.

## **16. TRÁMITE DE SINIESTROS**

En caso de siniestro, el cliente podrá comunicarse con la línea de atención al cliente en Bogotá teléfono: 3078080 y resto del país 018000934020.

BBVA Seguros pagará la indemnización por la póliza y sus amparos adicionales dentro de 3 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de los documentos.

La oficina podrá recibir la solicitud del cliente y debe enviarlo al buzón clientes@bbvaseguros.com.co junto con la documentación adjuntando la carta proforma anexa (**Anexo No. 9**).

Las consideraciones a tener en cuenta para el trámite de siniestros se encuentran en la guía “Pago de sobrantes por reclamaciones de seguros” publicada en FARO.

El analista de Operaciones - Colocaciones debe realizar el bloqueo a los créditos que se encuentren en proceso de reclamación por indemnización de seguros y abono por reclamación en el momento de ser reconocida por parte de la compañía aseguradora a BBVA Colombia.

Nota: El trámite de indemnización de seguros no exime a los deudores del pago de las cuotas de sus obligaciones, en caso de generarse sobrante por este concepto le será reintegrado dicho valor,

## **16.1. Bloqueo / Desbloqueo de obligaciones**

### **16.1.1. Bloqueo de créditos**

El área de Operaciones-Colocaciones realizará bloqueos por fallecimiento o incapacidad total y permanente (ITP) del asegurado. Por medio de la nueva funcionalidad se bloquearán aquellos créditos que presenten reclamaciones en curso con base en el reporte de las compañías aseguradoras.

Mientras un préstamo se encuentre bloqueado su comportamiento será como el de un préstamo vigente pero bajo esta condición no facturará, no causará rendimientos financieros, no permitirá la carga de gastos, no permitirá pagos vía batch ni online, así mismo, en las consultas de préstamos UG los saldos permanecerán estáticos, hasta el momento en que se defina la situación en cuanto a la reclamación radicada en la compañía aseguradora.

La condición de crédito bloqueado por reclamación de seguros se puede visualizar en las pantallas de consultas U202 *Situación actual del préstamo* y U402 *Consulta de la deuda* y en la U400 *Consulta del movimiento*.

### **16.1.2. Bloqueo de créditos con redescuento**

Antes del bloqueo de obligaciones con redescuento en otras entidades, es necesario proceder a la cancelación del redescuento ante el fondo correspondiente, atendiendo los circuitos establecidos para este propósito y una vez se haya ejecutado dicha operación, se procederá a realizar el bloqueo.

## **16.2. Desbloqueo de créditos**

Si la compañía aseguradora objeta la reclamación del cliente, el área de Operaciones-Colocaciones procederá a desbloquear la obligación, con lo cual el aplicativo activará la actualización de los saldos de la obligación; esto causará los rendimientos financieros, cargará los gastos etc.

## **16.3. Abono / cancelación a créditos con reconocimiento de seguro**

Cuando la reclamación prospere, el área de Operaciones-Colocaciones efectuará los abonos a las obligaciones, a través de las pantallas habilitadas mediante esta nueva funcionalidad.

### **16.3.1. Reconocimiento de indemnizaciones por fallecimiento o por ITP del asegurado.**

En este evento se cancelará la totalidad de la obligación.

Cuando el reconocimiento de la Compañía aseguradora no cubra la totalidad del saldo, se procederá a reconocer una condonación por el valor faltante de cancelar, monto que será registrado en las cuentas de P&G de la oficina gestora.

Cuando existan abonos posteriores a fecha del siniestro hasta la fecha de bloqueo, el aplicativo Módulo de préstamos Altamira generará una cuenta por pagar por el excedente, monto que se reembolsará al cliente o reclamantes (incluyendo honorarios que hayan estado a cargo del titular).

### 16.3.2. Sobrantes a favor del cliente

En el evento de generarse una cuenta por pagar originada en un mayor valor reconocido por la compañía de seguros o por abonos posteriores a fecha del siniestro, el área de Operaciones-Colocaciones segmentará dicho saldo a la oficina gestora del préstamo, quienes serán los responsables de reintegrar estos valores a los clientes o beneficiarios; para lo pertinente el SOAC de la oficina gestora impartirá las autorizaciones correspondientes para que a través de la caja se efectúe el reembolso al reclamante.

En caso de presentarse un siniestro se deberá seguir el siguiente procedimiento:

### 16.4. PAGO DE SINIESTRO

#### OFICINA BBVA COLOMBIA

##### ✓ VIDA E INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE:

BBVA Seguros pagará la indemnización a que está obligada por la póliza y sus amparos adicionales dentro de (3) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación completa que sustente el siniestro. El mismo lapso de tiempo será utilizado por BBVA Seguros para objetar el pago.

Para sustentar las reclamaciones se deben presentar los documentos relacionados en el **(Anexo No.9)**. **TENIENDO EN CUENTA QUE LOS CRÉDITOS OTORGADOS EN SU OPORTUNIDAD POR GRANAHORRAR BANCO COMERCIAL S.A. FUSIONADO POR BBVA COLOMBIA, CONSERVARÁN LA SUMA ASEGURADA, LAS COBERTURAS Y LOS BENEFICIARIOS DESIGNADOS POR LOS DEUDORES EN LA FECHA DE CONTABILIZACIÓN Y DESEMBOLSO DE LOS RESPECTIVOS CRÉDITOS, LOS SINIESTROS DE CREDITOS DE LIBRANZAS Y VEHÍCULOS DEBEN PRESENTAR ADICIONAL LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:**

1. Documento de identidad de los beneficiarios.
2. Registro civil de nacimiento de los beneficiarios.
3. Registro civil de matrimonio o su equivalente.

Los certificados de saldos de las obligaciones a indemnizar deben expresarse en la misma denominación en que fueron otorgados (UVR o pesos). **(Ver Anexo No.11)**

### 16.5. AVISO DE SINIESTRO

El plazo para dar aviso de siniestro es de 60 días comunes siguientes a aquel en que el Banco conoce del mismo.

#### IMPORTANTE

**EL TRÁMITE DE RECLAMACIÓN DE CRÉDITOS ADMINISTRADOS A LA TITULARIZADORA COLOMBIANA S.A. (0014), DEBE SER ENVIADO INICIALMENTE AL CENTRO GESTOR DE ESTAS OBLIGACIONES EN DIRECCIÓN GENERAL, ÁREA DE COLOCACIONES (0873).**

- ✓ **EL TRÁMITE DE CUALQUIER OTRA RECLAMACIÓN ESTA CENTRALIZADO EN LAS OFICINAS DE BBVA SEGUROS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.**
- ✓ **EL BANCO DEBERÁ ENVIAR AVISO DE SINIESTRO A LA CARRERA 15 No. 95-65 PISO 5.**
- ✓ **LA OFICINA NO DEBE RECIBIR DEL BENEFICIARIO NI ENVIAR A LA ASEGURADORA DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA PARA EL TRÁMITE DEL SINIESTRO.**
- ✓ **TAN PRONTO BBVA SEGUROS INFORME A LA OFICINA DEL PAGO DEL SINIESTRO Y ABONE LA PARTIDA CORRESPONDIENTE, SE DEBERÁ PROCEDER A CANCELAR EL CRÉDITO Y EN FORMA AUTOMÁTICA SE CANCELARÁN LOS SEGUROS VINCULADOS.**

## 16.6. PROCEDIMIENTO DE PAGO DE SINIESTRO POR PARTE DE LA ASEGURADORA

Una vez la aseguradora reciba la documentación completa, formalizará la reclamación y realizará las siguientes actividades:

- ✓ Trámite total de la reclamación, que comprende recepción, registro, ajuste y respuesta.

Para la reclamación reconocimiento u objeción BBVA Seguros garantiza respuesta en un periodo no superior a (2) días hábiles contados a partir de la fecha en que se formalice la reclamación, es decir se demuestre la ocurrencia y la cuantía.

- ✓ Cuando se autoriza el pago de un siniestro BBVA Seguros procederá a elaborar la inter-oficina a la sucursal correspondiente.
- ✓ Si se determina que BBVA Seguros incurre en un tiempo superior a un mes para dar respuesta sobre reclamaciones radicadas con documentación completa, será responsable por el monto de intereses que genere tal demora (intereses de mora que genere el crédito después de la fecha de fallecimiento del asegurado).
- ✓ Si existen primas pendientes de cobro informadas por la oficina, BBVA Colombia debitará el valor de éstas del total a pagar a los beneficiarios legales. Una vez abonado el saldo de la deuda del crédito por parte de la Compañía de Seguros al Banco.
- ✓ Para cualquier información o consulta sobre el estado de trámite de un siniestro, el cliente podrá comunicarse a las líneas de servicio al cliente.

## 17. PÓLIZAS ENDOSADAS

### 17.1 GENERALIDADES

De acuerdo con la circular básica jurídica, título primero, capítulo 06 , numeral 4, el deudor o locatario tiene la libertad de contratar la póliza de seguro que respalde la obligación contraída con el BBVA COLOMBIA con cualquier compañía de seguros debidamente autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, aunque la institución financiera haya contratado una o varias pólizas con sujeción a los criterios previstos en el decreto 2555 de 2010 Artículo 2.36.2.1.1 y subsiguientes, así el deudor o locatario siempre conserva la facultad de tomar un seguro con una compañía diferente.

Dado que los seguros de vida representan para las instituciones financieras una seguridad adicional de los créditos que otorgan, es razonable que tales instituciones señalen unas exigencias mínimas para que las pólizas presentadas por los deudores estén adecuadas a esta finalidad. No obstante, la póliza no puede rechazarse exclusivamente sobre la base de que existe un seguro contratado por la institución financiera.

Considerando lo anterior, exponemos la política comercial exigida al respecto, la cual busca proteger los intereses del Banco.

### 17.2. CONDICIONES

Los requisitos mínimos para aceptar pólizas endosadas de vida fuera de la póliza colectiva del Banco son:

- ✓ Ser emitida por una aseguradora legalmente constituida en el país y de amplio reconocimiento en el mercado. (No se aceptan pólizas emitidas por empresas que actúan con amparo mutual).
- ✓ Presentar el **original** de la póliza de seguros y sus condiciones generales y particulares.
- ✓ El tomador/asegurado debe ser la persona o personas que tengan la calidad de asegurados. (deudor o locatario).
- ✓ Debe figurar como beneficiario a título oneroso de este seguro el BBVA Colombia y en caso de titularización a nombre de Titularizadora Colombiana S.A, especificando Nit.
- ✓ La póliza deberá incluir la cláusula de renovación automática.
- ✓ La póliza deberá incluir la cláusula de no revocación sin aviso previo al primer beneficiario con mínimo 30 días antes de dar la terminación de la póliza.

- ✓ El BBVA Colombia deberá exigir al cliente el original del recibo de pago de la prima de la póliza Individual expedida cuando el negocio sea nuevo y en todas las renovaciones del mismo. En el caso de pólizas colectivas (ej.: fondos de empleados) demostrar su pago.
- ✓ En caso de siniestro amparado por la póliza y sus anexos, el pago de la indemnización se hará al primer beneficiario.
- ✓ Aviso de siniestro: Queda entendido y convenido que la aseguradora acepta como plazo máximo para presentar el aviso de la reclamación treinta (30) días contados a partir de la fecha en que BBVA COLOMBIA conozca del mismo.
- ✓ Se recibirán los siguientes documentos mediante excepción siempre y cuando sean generados en un archivo PDF (póliza, clausulado y recibo de pago) y contengan la respectiva firma digitalizada.

Adicional a los puntos anteriores y de acuerdo con el tipo de seguro se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:

### 17.3. REQUISITOS ENDOSO SEGURO DE VIDA DEUDORES

- En caso de no pagársele la prima del seguro correspondiente para renovación automática, la aseguradora se compromete a dar inmediatamente aviso escrito a BBVA Colombia para que si él desea, cancele el monto de la prima del seguro para evitar su cancelación automática, ejerciendo la facultad que consagra el numeral 3 del artículo 101 del Régimen Financiero y Cambiario.
- Amparos que debe contener la póliza objeto de respaldo del crédito:
  - ✓ Vida (muerte accidental y natural) incluyendo suicidio y homicidio **desde inicio de vigencia de la póliza.**
  - ✓ Incapacidad total y permanente, desmembración o inutilización, cuya calificación de invalidez sea igual o superior al 50%.
- En ningún momento la póliza podrá terminarse por edad; la aseguradora se obliga a mantenerla vigente hasta la cancelación total de la deuda.
- Obligaciones del asegurado ( deudor o locatario ):
  - ✓ El tomador/asegurado debe entregar al BBVA Colombia anualmente copia del certificado de renovación expedido por la aseguradora firmando carta de entrega y el correspondiente recibo de pago de la prima. En caso de que la póliza tenga vigencia mayor a la anual se exigirá que cada año presente copia del pago de la prima y certificación de vigencia, en todo caso en el aplicativo debe ingresarse con vencimiento anual.

### 17.4. RENOVACIÓN DE PÓLIZAS ENDOSADAS

Es responsabilidad de la oficina efectuar continuos seguimientos, por lo menos una vez al mes a las pólizas emitidas por otras compañías de seguros y aceptadas como respaldo de créditos, con el fin de determinar las fechas de vencimiento de las mismas, así como su renovación.

Para ello la oficina cuenta con el reporte de pólizas vencidas en el Aplicativo REPO y a vencer en cada mes, adicionalmente a los clientes se les remite de forma automática una carta recordando su obligación de entregar en la oficina copia de la renovación de la póliza.

En el caso de no recibir la renovación de la póliza 15 días antes de su vencimiento, la oficina debe **gestionar la suscripción** de la misma con BBVA Seguros e informar al cliente.

Si durante los 15 días hábiles siguientes a la suscripción de los seguros con BBVA Seguros, el cliente entrega a la oficina la renovación de la póliza suscrita con otra Compañía de Seguros, la oficina deberá conservar el preferido por el cliente y cancelar el tomado con BBVA Seguros.

## 18. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS DE SEGUROS

Las tarifas utilizadas por el Módulo Distribución de Seguros para los cálculos de primas, al igual que los datos característicos de los seguros, serán sometidos a mantenimiento y actualización únicamente por Operaciones a través del Taller de Productos diseñado para el efecto, previa autorización o solicitud de actualización y/o modificación por parte de Segmento de Particulares **de común acuerdo con la Aseguradora, bajo los lineamientos pactados en la licitación,**

Las oficinas serán informadas sobre la actualización de tarifas a través del Portafolio de productos y servicios, el cual puede ser consultado en el Portal de Negocios Bancarios.

## 19. REPORTES

Los reportes generados por el módulo de distribución de seguros y enrutados a las oficinas diariamente a través de CONTROL- D son los siguientes:

<b><i>NOMBRE INFORME</i></b>	<b><i>PROCESO</i></b>	<b><i>PERIODICIDAD</i></b>
✓ Informe diario de facturación	PICD9050	Diario
✓ Abonos realizados a BBVA Seguros de Vida y BBVA Seguros	PICD9500	Diario
✓ Reporte cuentas por cobrar seguros deudores.	PICD9250	Diario
✓ Pólizas endosadas	PICD7035	Diario
- "poliz.endo.inferior" Pólizas vencidas y a vencer hasta diciembre 31.		
- "poliz.endo.superior" Pólizas a vencer a partir de enero 1 del siguiente año.		
✓ Reporte estadístico de pólizas activas	PICM3013	Mensual
✓ Reporte consolidado de abonos realizados a BBVA Seguros.	PICM3015	Mensual

## 20. DEPENDENCIA SOPORTE

Cualquier aclaración adicional relacionada con:

- El contenido de este documento sobre aspectos comerciales, manejo y normativa debe comunicarse con el área de Bancaseguros al 3471600 Ext 11153, 11718, o 11363º a la línea de atención para funcionarios al teléfono 4049003 en Bogotá o al 018000110100 a nivel nacional.
- Para soporte operativo sobre el análisis de novedades comunicarse con el TAR de su oficina.

**ANEXO No. 1**  
**REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD POR VALOR ASEGURADO Y EDAD**

VALORES ASEGURADOS	HASTA 69 AÑOS Y 364 DÍAS	DESDE 70 HASTA 74 AÑOS Y 364 DÍAS
<b>Hasta 1.750 SMMLV</b>	Solicitud/Certificado Individual	Solicitud/Certificado Individual
<b>Superiores a 1.750 SMMLV</b>	Solicitud/Certificado Seguro Vida Formulario de Vinculación Formato de Aprobación de Operaciones Examen Médico Análisis de Orina Electrocardiograma Química Sanguínea: Colesterol Total-HDL, Transaminasas, Glicemia; Triglicéridos, Ácido Úrico, Creatinina, PSA.	Solicitud/Certificado Seguro Vida Formulario de Vinculación Formato de Aprobación de Operaciones Examen Médico Análisis de Orina Electrocardiograma Química Sanguínea: Colesterol Total-HDL, Transaminasas, Glicemia; Triglicéridos, Ácido Úrico, Creatinina, PSA.

**ANEXO No.2**  
**EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA PÓLIZA VIDA DEUDORES**

	18	74 años y 364 días	Hasta la cancelación del crédito
	18	69 años y 364 días	Hasta los 71 años y 364 días

Para pensionados que tomen crédito bajo la modalidad de libranza la edad de ingreso será hasta los 80 años y 364 días

# ANEXO No.3 SOLICITUD/CERTIFICADO SEGURO VIDA GRUPO DEUDORES

**BBVA Seguros**  
NIT. 800.226.098-4

**BBVA**  
NIT. 860.003.020 - 1

Solicitud/ Certificado Individual  
Seguro de Vida Grupo Deudores Póliza No. 0110043

Amparos: Vida, Incapacidad Total y Permanente, Desmembración o inutilización

Fecha contabilización del crédito			Oficina			Ciudad		
Año	Mes	Día						
Tomador / beneficiario						NIT		
BBVA COLOMBIA S.A.						860 003 020-1		
Vigencia desde			Vigencia hasta			Fin del crédito en las 24 horas		
Año	Mes	Día						
DATOS DEL ASEGURADO								
Nombres y Apellidos				Identificación			Edad	
Dirección		Teléfono		Sexo		Ciudad		
Fecha de nacimiento		Año	Mes	Día	M	F	Ocupación/profesión	
DATOS DEL SEGURO								
Tasa	Extra Prima	Anexo Itp		Valor Asegurado				
%	%	Si	No					
Prima Mensual	\$	Periodicidad		Vr. Prima Total				
BENEFICIARIOS								
Nombre e identificación						Parentesco		% participación
TODAS LAS PREGUNTAS DEBEN SER CONTESTADAS A MANO POR EL ASEGURADO EN FORMA CLARA SIN USAR RAYAS NI COMILLAS DECLARACIÓN DE ASEGURABILIDAD (DATOS SENSIBLES)								
Estatura	cm	Peso	Kg	Forma	Si	No	Cuántos cigarrillos diarios?	
Deportes que practica								
¿HA SIDO SOMETIDO A ALGUNA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA?								
¿SUFRE ALGUNA INCAPACIDAD FÍSICA O MENTAL?								
¿HA SIDO SOMETIDO A TRATAMIENTO ANTIALCOHÓLICO O POR DROGADICCIÓN?								
¿HA SUFRIDO O SUFRE ALGUNA ENFERMEDAD PROFESIONAL?								
¿HA SUFRIDO O SUFRE DE ALGUNA ENFERMEDAD O PROBLEMA DE SALUD DE LOS SIGUIENTES APARATOS, SISTEMAS U ÓRGANOS?								
TRASTORNOS MENTALES O PSIQUIÁTRICOS								
PARÁLISIS, EPILEPSIA, VÉRTIGOS, TEMBLOR, DOLORS DE CABEZA FRECUENTES O ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO								
BOCIO, DIABETES O ENFERMEDADES DEL SISTEMA ENDOCRINO								
REUMATISMO, ARTRITIS, GOTA O ENFERMEDADES DE LOS HUESOS, MÚSCULOS O COLUMNA								
ENFERMEDADES DEL BAZO, ANEMIAS, INFLAMACIÓN DE GANGLIOS LINFÁTICOS O ENFERMEDADES DEL SISTEMA HEMOLINFÁTICO O ENFERMEDADES INMUNOLÓGICAS								
DOLOR EN EL PECHO, TENSIÓN ARTERIAL ALTA, INFARTO O CUALQUIER ENFERMEDAD DEL CORAZÓN								
ENFERMEDADES RENALES-CÁLULOS-PRÓSTATA-TESTÍCULOS								
ASMA, TOS CRÓNICA, TUBERCULOSIS O CUALQUIER ENFERMEDAD DE LOS PULMONES O DEL SISTEMA RESPIRATORIO								
ÚLCERA DEL ESTÓMAGO O DUODENO, ENFERMEDADES DEL RECTO, ESÓFAGO, VESÍCULA, HÍGADO, DIARREAS FRECUENTES O ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO								
ENFERMEDADES EN LOS OJOS, OÍDOS, NARIZ, GARGANTA, RONQUERA O PROBLEMAS DE ÓRGANOS DE LOS SENTIDOS								
CÁNCER O TUMORES DE CUALQUIER CLASE								
SI ES MUJER, ¿HA TENIDO ENFERMEDADES O TUMORES EN SENOS, MATRIZ, OVARIOS?								
¿HA SIDO SOMETIDO EN ALGUNA OCASIÓN O LE HAN SUGERIDO LA PRÁCTICA DE EXAMEN PARA DIAGNÓSTICO DEL SIDA? CASO POSITIVO INDIQUE EL RESULTADO.								
¿SUFRE O HA SUFRIDO CUALQUIER PROBLEMA DE SALUD NO CONTEMPLADO ANTERIORMENTE?								
SI CONTESTÓ AFIRMATIVAMENTE CUALQUIERA DE LAS ANTERIORES PREGUNTAS, DETALLE LA ENFERMEDAD Y FECHAS DE OCURRENCIA:								
NO FIRME ESTA SOLICITUD SIN LEER ESTE TEXTO								
El cliente se obliga a suministrar información veraz y verificable, actualizar la información personal, comercial y financiera, por lo menos una vez al año o cada vez que así lo solicite BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. entregando los soportes y documentos correspondientes.								
Declaro que mis recursos, no provienen de actividad ilícita alguna contemplada en la legislación Penal Colombiana Vigente; cualquier inconsistencia en la información consignada en esta solicitud, exime a la compañía de toda responsabilidad. Expresamente declaro que todas las respuestas aquí son exactas, completas y verdicas y acepto que cualquier omisión, inexactitud o reticencia de las mismas, sean tratadas de acuerdo con el artículo 1058 del código de comercio.								
Artículo 1068 del Código de Comercio. Terminación automática del Seguro. " La mora en el pago de la prima o de los certificados o anexos que se 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 de la expedición del contrato ". Persona jurídica Gran Contribuyente según Res. 7714 16/12/1996. Retenedores de ICA e IVA. No practicar retención en la fuente según el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2126 de 1983.								
Se informa que es facultativo que responda preguntas sobre datos sensibles (salud, sexo, religión, entre otros) o sobre menores de edad. Sus derechos son los previstos en la Constitución y las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012.								
En desarrollo al artículo 34 ley 23 de 1981, autorizo a cualquier médico, hospital, clínica, compañía de seguros u otra institución para suministrar a los beneficiarios o a BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Toda información que posea sobre mi salud y/o epícrisis o historias clínicas con posterioridad a la ocurrencia de alguno de los riesgos amparados. La presente solicitud formará parte del contrato de seguro que aquí se solicita, si éste llegare a celebrarse.								
CLÁUSULA DE BENEFICIARIO ONEROSO (ENDOSOS): Se designa como beneficiario principal del valor de la indemnización del presente seguro de vida como de los demás amparos contratados a: BBVA COLOMBIA S.A., con el único y exclusivo fin de garantizarle el pago de una deuda a su cargo. En consecuencia, y de conformidad con el artículo 1146 del Código de Comercio, mientras subsista la deuda anterior con éste beneficiario, la póliza no podrá ser revocada o modificados sus beneficiarios o su valor asegurado, sin previo aviso por escrito al beneficiario principal y autorización del mismo. Si se llega a causar el derecho de indemnización pactada en el presente seguro, cuando la deuda a cargo del asegurado y a favor del beneficiario anteriormente designado se hubiere extinguido o disminuido por cualquier causa, será beneficiario sustituto por el saldo del seguro. LOS DESIGNADOS POR EL ASEGURADO O EN SU DEFECTO LOS DE LEY. La presente póliza permite ser cedida o endosada en caso de titularización de cartera.								
Autorizo a BBVA COLOMBIA S.A. cargar a mi Cuenta Corriente, de Ahorros y/o Tarjeta de Crédito No. _____ o a cualquier otro depósito de dinero que tenga en dicho Banco, el valor de la prima de acuerdo con la periodicidad de pago elegida.								
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								
CERTIFICO QUE RECIBÍ LA INFORMACIÓN RELATIVA AL PRODUCTO DE FORMA CLARA Y COMPLETA, QUE DILIGENCIE LIBREMENTE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ÉSTA SOLICITUD Y SUSCRIBO EL PRESENTE DOCUMENTO COMO CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL PRESENTE SEGURO.								
Como constancia se aprueba y firma en la ciudad de _____ el _____ de _____ de _____								
FIRMA DEL SOLICITANTE								
 FIRMA AUTORIZADA BBVA SEGUROS DE VIDA S.A. NIT. 800.226.098-4								
Dirección para notificaciones: BBVA Seguros de Vida S.A, Carrera 15 No. 95 - 65 Teléfono 2191100 Línea de Atención y Servicio al Cliente: Línea Nacional 018000934020 y en Bogotá 3078080 Defensor del Consumidor Financiero: Carrera 9 No. 72-21 Piso 6 en Bogotá D.C., Teléfono 3438385, e-mail: defensoria.bbva@bbva.com.co								

VICILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## ANEXO No.4

### AUTORIZACIÓN MÉDICA

# BBVA Seguros

#### AUTORIZACIÓN PARA EXÁMENES MÉDICOS

Ciudad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Doctor(a): \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

De manera atenta solicitamos practicar las siguientes pruebas médicas al Sr(a),

Identificado(a) con la Cédula de Ciudadanía No. \_\_\_\_\_  
Cliente de la sucursal Bancaria \_\_\_\_\_, quien desea  
tomar un seguro de vida con nuestra compañía.

Previo al examen, agradecemos identificar al solicitante.

Valor Asegurado \$ \_\_\_\_\_

- Examen médico (en formato de la aseguradora)
- Parcial de orina
- Electrocardiograma en reposo
- Química sanguínea que contenga: Glicemia, colesterol total, HDL, LDL, triglicéridos, transaminasas, creatinina, uricemia.
- Cuadro hemático con VSG.
- H.I.V.
- P.S.A. (Antígeno Prostático) para mayores de 50 años

Observaciones: \_\_\_\_\_

Los resultados favor enviarlos a: BBVA Seguros (Suscripción Vida)  
Dirección: Carrera 11 # 87-51 piso 6 Bogotá  
Teléfonos: 2191100 Ext: 1238-1236

El valor de este servicio lo cancelaremos a la presentación de su cuenta de cobro respectiva, de acuerdo con las tarifas y condiciones pactadas.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Nombre de la persona que autoriza

\_\_\_\_\_  
Firma autorizada y Sello

## ANEXO No.5 DIRECTORIO MÉDICO A NIVEL NACIONAL

CIUDAD	MEDICO EXAMINADOR	ENTIDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	E - MAIL
ARMENIA / PEREIRA	ALEJANDRO MEJÍA	LABORATORIO CLINICO MARTHA LUCIA HOYOS / MLH	Calle 17 Nte No 14-39	(6)7498080 -7494110 CEL. 3158502130	<a href="mailto:alejmh@hotmail.com">alejmh@hotmail.com</a>
ARMENIA	EDUARDO LEON TRUJILLO HENAO	EDIFICIO PLAZUELA DE LOS FUNDADORES	Cra 13 A No 1 A - 125	(6)7459347 CEL. 3104568335	<a href="mailto:eltruis86@hotmail.com">eltruis86@hotmail.com</a>
BARRANQUILLA	MAURICIO RAFAEL SALCEDO ANGULO		Cra 43 No 72-122 Cons No. 804	(5) 3588008 CEL. 310 6381149 - 300 8180321	<a href="mailto:docsalcedo@gmail.com">docsalcedo@gmail.com</a>
BARRANQUILLA	AMELIA EUGENIA MARTINEZ TELLO	CENTRO MÉDICO CHICAGO	Cra 58 No 70 - 129 Cons. 312	TEL (5) 3601797 CEL. 311 4070417	<a href="mailto:ameliamartinez@hotmail.com">ameliamartinez@hotmail.com</a>
BOGOTÁ	JORGE CASTAÑEDA CAMACHO		Calle 134 No. 7B -83 Cons. 420	TEL. (1) 5223800 CEL. 310 2458544	<a href="mailto:jocasca@hotmail.com">jocasca@hotmail.com</a>
BOGOTÁ	MARCELA RIGUEROS	UNIDIAGNÓSTICO MORAL & RIGUEROS	Autorte No 100 - 12 Cons 202	Tel (1) 8000027 Ext 101 - Ext 104	<a href="mailto:agenda@unidiagnostico.com">agenda@unidiagnostico.com</a>
BOGOTÁ	CAMILO ALFONSO BRICEÑO ORDOÑEZ	UNIDAD ESPECIALIZADA EN ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA S.A.S	Clle 145 No 91 - LC 10 - 104 P2	6836020	<a href="mailto:contabilidad@unidadortopedia.com">contabilidad@unidadortopedia.com</a> ; <a href="mailto:gilar.gonzalezest@gmail.com">gilar.gonzalezest@gmail.com</a>
BOGOTÁ	JOSÉ JOAQUÍN PONTÓN ESPINOSA	CLÍNICA MARLY	Cra 13 No. 49 - 40 Cons. 527		<a href="mailto:docponton@yahoo.es">docponton@yahoo.es</a>
BUGA	EDGAR AUGUSTO LOZADA RAMIREZ		Calle 5 # 16-06	TEL: (2)2278607 - CEL.3163494357	<a href="mailto:edlosada1@hotmail.com">edlosada1@hotmail.com</a> ; <a href="mailto:luzamedna@hotmail.com">luzamedna@hotmail.com</a>
BUCARAMANGA		LABORATORIO HIGUERA ESCALANTE & CIA LTDA	Calle 48 # 32 - 25 Cabeera Bucaramanga	Tel (7) 6 787870 ext 1226 - 2163	<a href="mailto:saludocupacional@higueraescalante.com">saludocupacional@higueraescalante.com</a> ; <a href="mailto:narlysuarez@higueraescalante.com">narlysuarez@higueraescalante.com</a>
BUCARAMANGA	JAIME ENRIQUE GÓMEZ	EDIFICIO MÉDICO SAN PÍO	Cra 34 No.46 - 46 Cons. 304	TEL. (7)6433335 CEL.3012176707	<a href="mailto:dr.jaimegomez@gmail.com">dr.jaimegomez@gmail.com</a>
BUENAVENTURA	SOFFY ROMERO HINESTROZA		Av. SIMÓN BOLÍVAR Cra 42 No. 5-72	TEL. (2) 2447476 CEL. 314 6311837	<a href="mailto:soffyromero@hotmail.com">soffyromero@hotmail.com</a>
CALI	MAURICIO OSORNO VILLALBA	SEDE NACIONAL DE COOMEVA	Calle 13 No. 57 -80 Cons. 36 piso 4	TEL(2) 5240630 CEL. 315 4255115	<a href="mailto:osorno.mauricio@hotmail.com">osorno.mauricio@hotmail.com</a> ; <a href="mailto:yufucar@hotmail.com">yufucar@hotmail.com</a>
CALI	DANIEL RAMELLI	LABORATORIO CLINICA DE CITOLOGIA Y PATOLOGÍA LTDA	Calle 23 Nte No 6 A N-17 Cons. 304	TEL. (2) 6687360-6613055	<a href="mailto:ramellid@yahoo.com">ramellid@yahoo.com</a>
CALI	PEDRO ANTONIO DONCEL		Calle 5 C N 39-41	TEL. (2) 5534436	<a href="mailto:pdoncel@inbanaco.com">pdoncel@inbanaco.com</a>
CARTAGENA	ROBERTO AMBRAD GHISAYS	CENTRO MÉDICO PRIDMA	Castillo Grande Cra 6 No 5 - 161	CEL. 3008141117	<a href="mailto:robertoambrad@cimpre.com">robertoambrad@cimpre.com</a>
CUCUTA	XIMENA CAICEDO GUTIERREZ	LABORATORIO HEMATOLOGICO	CL 18 # 1 91 Barrio Blanco	TEL. 5721014 CEL. 3153813747	<a href="mailto:laboratoriohematologico@hotmail.com">laboratoriohematologico@hotmail.com</a>
CUCUTA	CECILIA CONCHA CORTES	CENTRO MEDICO NORTE	Av. 1a. No. 17 93 Cons. 201	TEL(7) 571 87 16 CEL. 3002036921	<a href="mailto:concha_cecilia@yahoo.com">concha_cecilia@yahoo.com</a>
FLORENCIA	GUIDO ALBERTO CABAL	CONSULTORIO CEDOF	Cra 10 No. 9 -70	TEL. (8) 4354571 CEL. 310 2532346	<a href="mailto:cabalcastro@hotmail.com">cabalcastro@hotmail.com</a>
IBAGUE	JUAN MANUEL MOSQUERA	MEDICADIZ CONSULTA EXTERNA	Cra 4 D # 32-47 Barrio Cadiz	CEL. 3157939733 - No fijo	<a href="mailto:juanmamosquerar@hotmail.com">juanmamosquerar@hotmail.com</a>
IBAGUE		CLINICA MINERVA S.A	Clle 11 No 01 - 85	Tel: (8) 2 709710 Ext. 213	<a href="mailto:iefe.facturacion@clinicaminerva.com">iefe.facturacion@clinicaminerva.com</a> ; <a href="mailto:gerencia@clinicaminerva.com">gerencia@clinicaminerva.com</a>
LA DORADA	JUAN VICENTE ARIAS M.	CENTRO MEDICO LA PAZ	Cra 4 No 12 - 30 Cons 202	TEL. (6)8572382 - 8572087 CEL. 3122575454	<a href="mailto:riofrio46@hotmail.com">riofrio46@hotmail.com</a>
MANIZALES	LOPEZ JARAMILLO JAIME EDUARDO - LUZ AMPARO GONZALES HERRERA	CLÍNICA SANTILLANA	Cra 24 No 56 - 50 Barrio Belén	TEL. (6)8811111 - 8878880 EXT.118	<a href="mailto:gerencia@clincasantillana.com">gerencia@clincasantillana.com</a> ; <a href="mailto:jaimelopez1966@hotmail.com">jaimelopez1966@hotmail.com</a>
MEDELLIN	MAURICIO ALVARADO VÁSQUEZ	CLÍNICA LAS VEGAS	Cil 2 Sur No 46 - 55 Clínica las Vegas Cons 320	TEL. (4) 266 80 98 - 317 5007950	<a href="mailto:civegas320@yahoo.com.co">civegas320@yahoo.com.co</a>
MEDELLIN	JORGE HUMBERTO ECHEVERRI MEJIA	TORRE DANN CARLTON	Cra 43 A No. 7-60 Cons. 1407	TEL. (4)2888020 - CEL. 311 7433300	<a href="mailto:jorgehechem@une.net.co">jorgehechem@une.net.co</a>
MONTERIA	CHARLES DE JESÚS BUELVAS JIMENEZ	CENTRO INTEGRAL DE SALUD	Calle 28 W No 6 -27	TEL. (4)7841708 CEL. 3157443299	<a href="mailto:charles.bueivas@yahoo.com">charles.bueivas@yahoo.com</a>
NEIVA	MILLER MOSQUERA		Calle 12 No 5 - 11 Unimed	058 8715574 / 8720519 / 8720331	
PASTO	LUIS CARLOS GUERRERO TORRES		Clle 19 A No 31 - 49 Barrio Las Cuadras	TEL (2) 7 313526	<a href="mailto:lsgt51@gmail.com">lsgt51@gmail.com</a>
PASTO	ZARA RECALDE	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO LTDA	Cra. 28 No. 17 39 Piso 1	TEL. (2) 7222487 7290452 CEL. 3147919760	<a href="mailto:lespecializadotda@hotmail.com">lespecializadotda@hotmail.com</a>
PEREIRA	VICTOR MANUEL LONDOÑO RAMIREZ	EDIFICIO CLINICA LOS ROSALES - PEREIRA	Cra 9 A o 25 - 25 P4 Cons 415 Torre A	TEL (6) 3 333432 - 3 243962 CEL: 300 6124870	<a href="mailto:victoreme_londono@yahoo.com">victoreme_londono@yahoo.com</a>
PEREIRA	HECTOR JAIME HURTADO BEDOYA	CLINICA CRUZ VERDE	Calle 22 No. 5 32 Cons. 4	TEL. (6)3334532 - CEL.3104503770	<a href="mailto:negrohurtadob@hotmail.com">negrohurtadob@hotmail.com</a>
POPAYAN	JAIME ARISTIZABAL	LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO MARTHA PERDOMO	Cra 7 -18 N 23 Piso 2o Ciudad Jardín	TEL (2) 8368211 CEL. 310 8491932	<a href="mailto:aristi55@hotmail.com">aristi55@hotmail.com</a>
SANTA MARTA	JOSE GALO DIAZ GRANADOS MARTINEZ		Cra 2 No 22 - 41	Tel: 4 210827	<a href="mailto:josegalo59@hotmail.com">josegalo59@hotmail.com</a>
TUNJA	DIANA MARIA ROTTENBERGH	LABORATORIO BIOLINICO AUTOMATIZADO EXAMINAR IPS	Cra 11 N 17-23 Local 1 Y 3	TEL. (8) 7426821 CEL. 3203435714	<a href="mailto:labexamina@hotmail.com">labexamina@hotmail.com</a>
VILLAVICENCIO	ALEXANDRA SUESCUN CARVAJAL	CONSULTORIO MÉDICO	Clle 33 B No 36 - 36 Cons. 6 Barrio Barzal	CEL. 300 3086344	<a href="mailto:gerencia@alexandrasuescuncarvajal.com">gerencia@alexandrasuescuncarvajal.com</a> ; <a href="mailto:serviciocliente@alexandrasuescuncarvajal.com">serviciocliente@alexandrasuescuncarvajal.com</a>
VALLEDUPAR	ADALBERTO MAESTRE	LABORATORIO CLINICO CRISTHAM GRAM	Cra 15 No 16-80 - TRANV 18 No. 20 94 Cons. 110 Centro Médico Penta	TEL. (5) 5711874 / CEL. 3162433264 - 5898015	<a href="mailto:gerencia@abcristhamgram.com">gerencia@abcristhamgram.com</a>
VALLEDUPAR	JUSTO SEGUNDO DIAZ PUMAREJO		Calle 16 No 15-51	TEL. (5) 5711878 / CEL. 3008170766	<a href="mailto:jusedpu@hotmail.com">jusedpu@hotmail.com</a>

**ANEXO No.6**  
**TASA DEL GRUPO POR EDAD ALCANZADA POR TIPO DE CARTERA (POR CADA MIL DE VALOR ASEGURADO)**

EDAD	Consumo, Cupo Rotativo y Cartera Comercial	OCB, Agrocuenta, Digitales, y Consumer Finance	Cartera Hipotecaria y Leasing Habitacional
<b>TASAS ANUALES</b>			
20	2,8483	5,5542	2,510
21	2,8722	5,6008	2,510
22	2,9069	5,6685	2,510
23	2,9435	5,7398	2,550
24	2,9796	5,8102	2,590
25	3,0062	5,8621	2,630
26	3,0445	5,9368	2,660
27	3,0832	6,0122	2,680
28	3,1122	6,0688	2,720
29	3,1531	6,1485	2,740
30	3,1944	6,2291	2,760
31	3,2499	6,3373	2,790
32	3,2939	6,4231	2,810
33	3,3511	6,5346	2,870
34	3,3974	6,6249	2,890
35	3,4331	6,6945	2,920
36	3,4819	6,7897	2,960
37	3,5443	6,9114	3,050
38	3,6206	7,0602	3,100
39	3,6994	7,2138	3,150
40	3,7912	7,3928	3,220
41	3,8984	7,6019	3,290
42	4,0325	7,8634	3,370
43	4,2204	8,2298	3,470
44	4,4492	8,6759	3,580
45	4,7463	9,2553	3,750
46	4,8517	9,4608	3,950
47	5,3195	10,3730	4,220
48	5,8812	11,4683	4,470
49	6,5155	12,7052	4,720
50	7,2129	14,0652	5,220
51	7,9379	15,4789	5,780
52	8,6671	16,9008	6,390
53	9,3644	18,2606	7,030
54	10,0167	19,5326	7,680

EDAD	Consumo, Cupo Rotativo y Cartera Comercial	OCB, Agrocuenta, Digitales, y Consumer Finance	Cartera Hipotecaria y Leasing Habitacional
<b>TASAS ANUALES</b>			
55	10,5830	20,6369	8,300
56	11,0483	21,5442	8,870
57	12,0066	23,4129	9,370
58	12,3943	24,1689	9,780
59	12,9224	25,1987	10,540
60	13,7261	26,7659	10,860
61	14,8506	28,9587	11,320
62	16,2660	31,7187	12,020
63	17,9772	35,0555	13,000
64	19,9753	38,9518	14,230
65	22,1934	43,2771	15,750
66	24,6546	48,0765	17,500
67	27,2417	53,1213	19,410
68	29,8456	58,1989	21,590
69	32,4756	63,3274	23,830
70	35,1934	68,6271	26,110
71	35,7845	69,7798	28,000
72	38,9686	75,9888	30,130
73	42,5618	82,9955	32,730
74	47,5291	92,6817	36,110
75	53,3934	104,1171	39,110
76	61,5933	120,1069	42,980
77	66,6542	129,9757	47,780
78	74,7050	145,6748	50,760
79	86,7960	169,2522	59,980
80	98,2662	191,6191	69,910
81	112,9250	220,2038	80,080
82	132,0500	257,4975	92,970
83	156,2246	304,6380	106,200
84	181,9411	354,7851	121,900
85	215,4889	420,2034	140,790
86	241,2404	470,4188	161,200
87	270,1794	526,8498	
88	302,7444	590,3516	
89	339,0681	661,1828	
90	379,9853	740,9713	

**ANEXO TASA PREMIUM, BANCA PERSONAL Y COMPRAS DE CARTERA POR EDAD ALCANZADA POR TIPO DE CARTERA (POR CADA MIL DE VALOR ASEGURADO)**

EDAD	Consumo, Cupo Rotativo y Cartera Comercial	Cartera Hipotecaria y Leasing Habitacional
<b>TASAS ANUALES</b>		
20	2,5635	2,260
21	2,5850	2,260
22	2,6162	2,260
23	2,6492	2,290
24	2,6816	2,330
25	2,7056	2,360
26	2,7401	2,400
27	2,7749	2,420
28	2,8010	2,440
29	2,8378	2,460
30	2,8750	2,490
31	2,9249	2,510
32	2,9645	2,530
33	3,0160	2,580
34	3,0577	2,600
35	3,0898	2,630
36	3,1337	2,660
37	3,1899	2,750
38	3,2585	2,790
39	3,3295	2,840
40	3,4121	2,900
41	3,5086	2,960
42	3,6293	3,030
43	3,7984	3,120
44	4,0043	3,230
45	4,2717	3,380
46	4,3665	3,560
47	4,7876	3,800
48	5,2931	4,020
49	5,8640	4,250
50	6,4916	4,690
51	7,1441	5,200
52	7,8004	5,750
53	8,4280	6,330
54	9,0150	6,910

EDAD	Consumo, Cupo Rotativo y Cartera Comercial	Cartera Hipotecaria y Leasing Habitacional
<b>TASAS ANUALES</b>		
55	9,5247	7,470
56	9,9435	7,980
57	10,8059	8,440
58	11,1549	8,800
59	11,6302	9,480
60	12,3535	9,770
61	13,3655	10,190
62	14,6394	10,810
63	16,1795	11,700
64	17,9778	12,810
65	19,9741	14,170
66	22,1891	15,750
67	24,5175	17,470
68	26,8610	19,430
69	29,2280	21,440
70	31,6741	23,500
71	32,2061	25,200
72	35,0717	27,120
73	38,3056	29,460
74	42,7762	23,500
75	48,0541	26,200
76	55,4340	29,680
77	59,9888	34,000
78	67,2345	39,380
79	78,1164	45,880
80	88,4396	53,920
81	101,6325	64,870
82	118,8450	79,170
83	140,6021	95,580
84	163,7470	109,710
85	193,9400	126,710
86	217,1164	145,080
87	243,1615	
88	272,4700	
89	305,1613	
90	341,9868	

## ANEXO No.7 FLUJO SUSCRIPCIÓN VIDA

	SUSCRIPCIÓN GRUPO VIDA DEUDORES	CLIENTE	BBVA COLOMBIA	BBVA SEGUROS		
			OFICINA	RED MÉDICA	EXÁMENES MÉDICOS	SUSCRIPCIÓN VIDA
1	Inicio					
2	Diligencia formulario de vinculación					
3	Aprueba solicitud de crédito, revisa los cúmulos e informa requerimientos para adquirir póliza					
4	¿ Requiere exámenes médicos de acuerdo a lo establecido en la tabla de requisitos?					
5	¿ Hay cobertura de la Red Médica?					
6	Indicar al cliente cuáles son los exámenes que debe practicarse					
7	Gestiona los exámenes solicitados y los radica en la oficina del Banco BBVA					
8	Diligencia autorización médica para realizar los exámenes, solicita la cita e informa al cliente donde puede realizarse los exámenes					
9	Realiza los exámenes y envía a BBVA Seguros					
10	Recibe los exámenes o documentos gestionados por el cliente y los envía a BBVA Seguros					
11	Recibe exámenes o documentos, organiza con la solicitud individual de seguro, verifica los cúmulos					
12	Revisa resultado de exámenes y analiza riesgo de acuerdo a políticas de suscripción					
13	¿ Necesita otros exámenes médicos?					
14	Informa a la oficina del Banco BBVA para que le comunique al cliente					
15	Comunica al cliente los exámenes que debe realizarse					
16	¿ Requiere información complementaria?					
17	Informa a la oficina del Banco BBVA para que le comunique al cliente la documentación complementaria que debe allegar					
18	Comunica al cliente la documentación complementaria que debe allegar para continuar con el estudio del seguro					
19	Gestiona la documentación complementaria y la radica en la oficina del Banco BBVA					
20	¿ Requiere condiciones adicionales para ser asegurado?					
21	Comunica a la oficina del Banco BBVA las condiciones de aceptación de la póliza: Extraprima y/o Limitado					
22	Informa al cliente las condiciones adicionales de aceptación de la póliza					
23	¿ Acepta las nuevas condiciones?					
24	Gestiona póliza endosada					
25	Firma Anexo de condiciones de asegurabilidad en señal de aceptación de las condiciones					
26	Envía a BBVA Seguros el Anexo de condiciones firmado por el cliente					
27	Preformaliza la póliza en el sistema e informa a la oficina del Banco BBVA					
28	Desembolsa el crédito y formaliza la póliza de seguros en el sistema. Imprime tres copias de la póliza					
29	Entrega una copia de la póliza al cliente, archiva documentos y envía copia de documentos a BBVA Seguros					
30	Valida documentación y envía al servicio de archivo de BBVA Seguros					
31	Fin					

### CONVENCIONES



## ANEXO No.8

### ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DE ASEGURABILIDAD

**BBVA Seguros**

#### ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DE ASEGURABILIDAD POLIZA DE VIDA GRUPO DEUDORES

Señores  
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.

**Ref.: Aceptación Condiciones Asegurabilidad**

Yo, \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_, acepto las condiciones otorgadas por BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. para ser incluido como cliente de la póliza de Vida Grupo Deudores, que respalde mis créditos que contrate a partir de la fecha de firma del presente documento.

EXTRAPRIMA:	
-------------	--

INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	
--------------------------------	--

Se firma en la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año **2016**

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Firma titular del crédito  
CC.

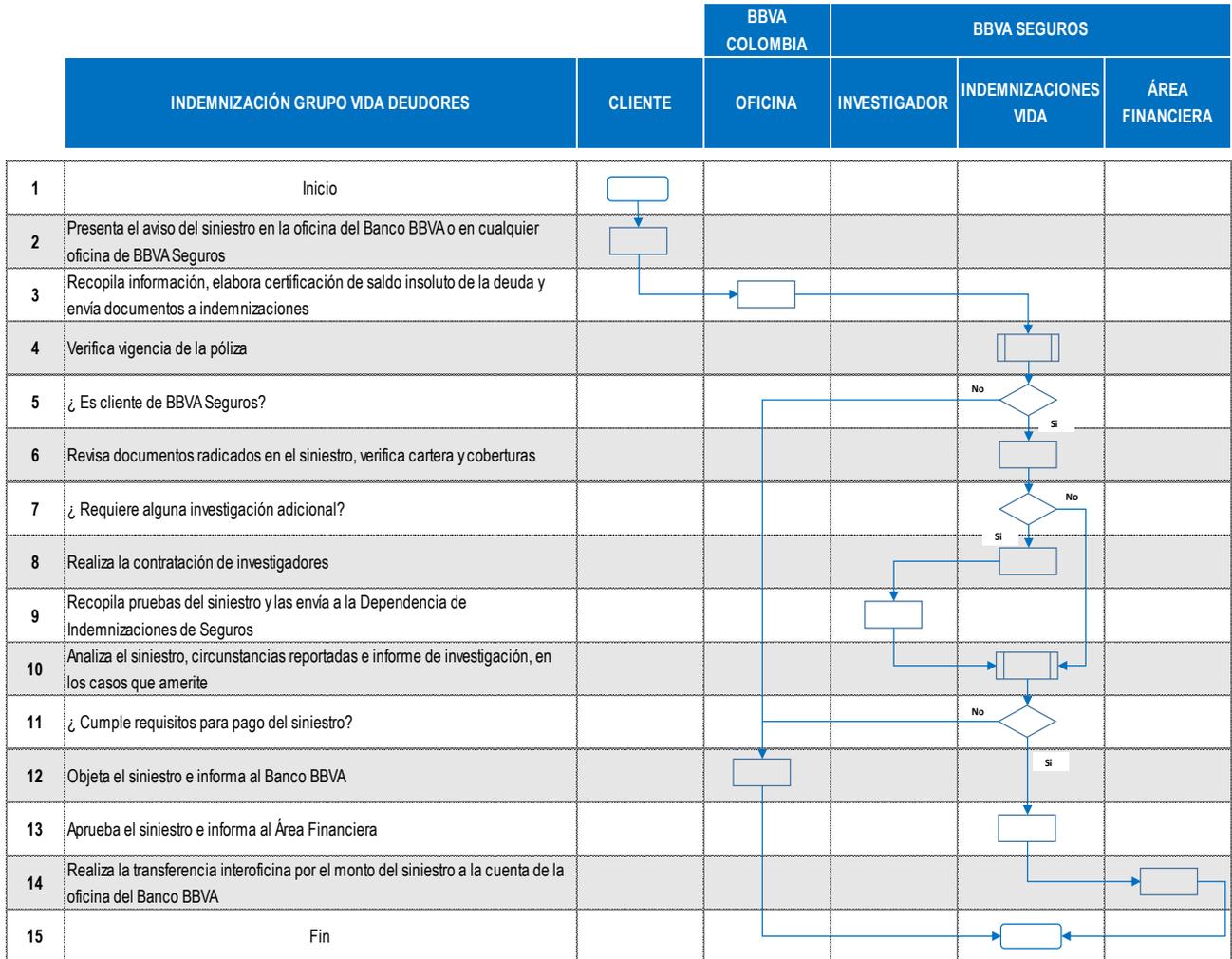
## ANEXO No.9

### DOCUMENTOS PARA RECLAMACIONES

DOCUMENTOS	INDEMNIZACIÓN MUERTE		INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE	
	BENEFICIARIO	BANCO	BENEFICIARIO	BANCO
Carta de Reclamación	X		X	
Formato definido por BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. para efectuar el reclamo, debidamente firmado por el gerente de la oficina				X
Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado	X		X	
Registro Civil de defunción	X			
Historia clínica completa con antecedentes médicos	X		X	
Acta de levantamiento del cadáver (Si la muerte fue accidental)	X			
Carta de reclamación formal por parte del Banco, firmada por el gerente del Banco		X		X
Solicitud / Certificado Seguro de Vida de asegurado o póliza firmada por el asegurado		X		X
Declaración de asegurabilidad		X		X
Certificado saldo insoluto de la deuda a la fecha de siniestro, en papel membreteado y firmado por parte del gerente de la oficina BBVA Colombia		X		X
Calificación de la incapacidad emitida por la EPS o Junta médica Regional o Nacional de calificación			X	
Muerte presunta por desaparición:	X			
1. Presentar aviso a la compañía de la desaparición del asegurado dentro de los tres meses siguientes a que se halla tenido noticia del asegurado				
2. Presentar la sentencia mediante la cual se declara la muerte presunta				

## ANEXO No.10

### FLUJO INDEMNIZACIONES VIDA



#### CONVENCIONES



## ANEXO No.11 PRESENTACIÓN RECLAMACIÓN SINIESTRO




**FORMATO DE PRESENTACIÓN DE INDEMNIZACIONES**  
Presentación de reclamación Siniestro

Ciudad:

Fecha: DD/MM/AAAA

INFORMACIÓN DEL CLIENTE (Asegurado)

Nombre Completo	Tipo y Número de Identificación

INFORMACIÓN DEL RECLAMANTE (Beneficiario)

Nombre Completo	Tipo y Número de Identificación	
Correo Electrónico	Teléfono Fijo	Celular

Reclamo por el siguiente Motivo:

Fallecimiento (Vida)	Incapacidad Total y Temporal (ITP)	Haga (ITP)
Incapacidad Total y Permanente (IPP)	Desempleo (DS)	Hurto (HR)

De acuerdo al motivo reclamado, adjuntar los siguientes documentos:

Documento	Vida	ITP	ITT	DB	IT	HT
Formulario de solicitud de indemnización	x	x	x	x	x	x
Registro civil de defunción	x					
Acta de levantamiento del cadáver (aplica para muerte accidental)	x					
Calificación de la Incapacidad (Emitida por la Junta Médica Regional o Nacional de Calificación)		x				
Incapacidad (Certificación de la EPS o médico tratante del mes de Incapacidad)			x			
Certificado médico actualizado donde conste la desmembración (si aplica)		x				
Hoja de bitácora (amparo y compare con antecedentes psicológicos)	x	x	x			
Documentos beneficiarios (Demos tramo parentesco) (No aplica para Hipotecario)	x					
Certificación de su anterior empleador (donde indique el tipo de contrato, fecha de ingreso, fecha de terminación y causa del despido, y/o copia del contrato)				x		
Declaración juramentada 30 días posterior a la fecha de despido y antes o durante los siguientes 6 meses si es la despedido.				x		
Copia de la liquidación elaborada por el empleador y/o acuerdo de conciliación				x		
Fotografías de los bienes afectados					x	
Cotización de reparación o reposición de los bienes afectados					x	
Denuncia penal						x
Certificación de BBVA Colombia S.A., fallido o el caso, según corresponda con relación al hurto.						x

\* Las aseguradoras solo adjuntará los documentos si los solicita el caso de ser requerido

Escríbenos al correo [dientes@bbvasseguros.com.co](mailto:dientes@bbvasseguros.com.co)  
o comuníquese en Bogotá al 307 80 80 o a nivel nacional  
018000 934 020

Firma del Cliente o Reclamante  
Cédula:

**IMPORTANTE:** La Compañía de Seguros podrá solicitar documentación adicional relacionada con la demostración de la ocurrencia, cuantía de la pérdida, determinación de las circunstancias del siniestro, así como para la verificación de las garantías exigidas en el contrato de seguros suscrito.

### 21. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
1	16/05/ 2016	Emisión
2	23/06/ 2016	Se incluye una condición adicional para la formalización del seguro
3	04/01/2017	Simplificación Normativa - Actualización política

## **POLITICAS DE SUSCRIPCIÓN PARA CLIENTES QUE PADEZCAN Y DECLAREN UNA ENFERMEDAD EN LOS CUESTIONARIOS DE ASEGURABILIDAD**



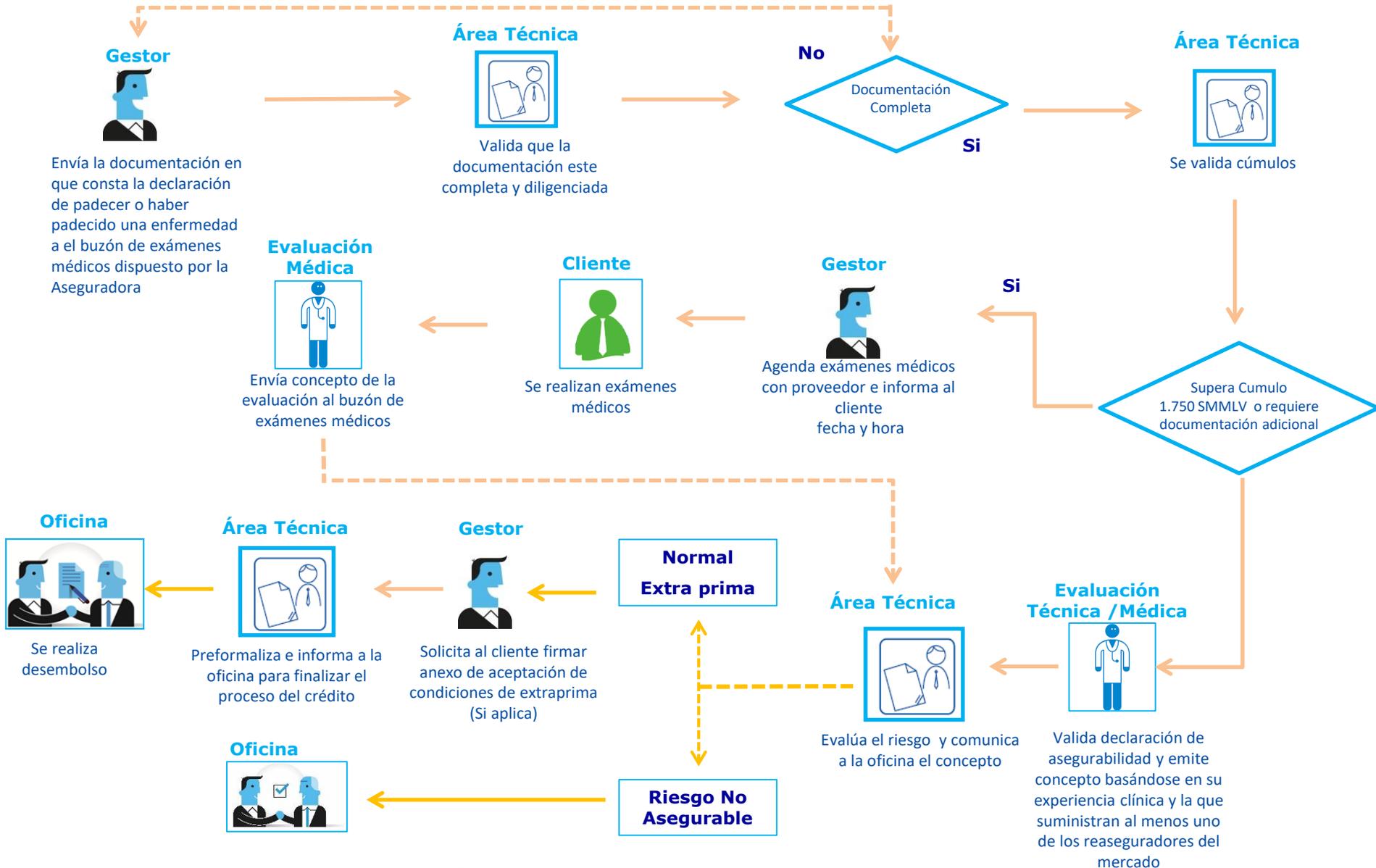
# Objetivo

---

La selección de **Riesgos Médica** tiene como objetivo comprobar el estado de salud de los solicitantes y determinar si éste es satisfactorio a fin de que se proceda a su aceptación, calculo de extraprima o rechazo definitivo.

Se refiere a las pruebas y exámenes médicos especificados en la tabla de requisitos de asegurabilidad, los cuales comprenden todos los aspectos de salud del solicitante y deberán ser practicados por médicos examinadores pertenecientes a la Red Médica de la Aseguradora.

# Circuito Exámenes Médicos y Determinación de extraprima o de inasegurabilidad



# Proceso de Exámenes Médicos

El área técnica con el fin de brindar soporte a las oficinas y oportunidad en los tiempos de respuesta ha creados dos buzones;

✓ [exámenesmedicos.co@bbvaseguros.co](mailto:exámenesmedicos.co@bbvaseguros.co)

✓ [exámenespremium.co@bbvaseguros.co](mailto:exámenespremium.co@bbvaseguros.co)



A través de estos buzones se reciben las solicitudes y se da respuesta a las oficinas respecto del estado de los casos.

# Tiempos de Respuesta

- **Vida Grupo Deudores**
- **Accidentes Personales**
- **Premium**
- **Vital**
- **Familia Vital**
- **Salud**
- **RCI**
- **Autos**



Tiempo mínimo de **4 horas hábiles** y máximo de **2 días hábiles**

**Los tiempos serán aplicados a partir del momento en que se reciba toda la documentación diligenciada y completa para iniciar el proceso de suscripción.**

# Seguimiento – Casos Recibidos

El área técnica efectúa seguimiento a los casos a través de marcación en los buzones de **Exámenes Médicos**, lo cual permite identificar el estado de cada caso y así llevar un mejor control.



**PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO  
DEUDORES BANCASEGUROS****AMPARO BÁSICO**

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., EN ADELANTE DENOMINADA “LA COMPAÑÍA”, CUBRE A LOS MIEMBROS DEL GRUPO ASEGURADO CONTRA EL RIESGO DE MUERTE POR CUALQUIER CAUSA, INCLUYENDO EL SUICIDIO Y HOMICIDIO DESDE EL PRIMER DÍA, HASTA POR LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA PARA ESTE AMPARO.

**EXCLUSIONES**

EL AMPARO BÁSICO NO CONTEMPLA EXCLUSIONES

**CONDICIONES GENERALES****CLÁUSULA PRIMERA – EL TOMADOR**

Es la persona jurídica a cuyo nombre se expide la presente póliza para asegurar un número determinado de personas.

**CLÁUSULA SEGUNDA – GRUPO ASEGURADO**

Es el constituido por un conjunto de personas naturales vinculadas bajo una misma personería jurídica en virtud de una situación legal reglamentaria, o que tienen con una tercera persona (TOMADOR) relaciones estables de la misma naturaleza, cuyo vínculo no tenga relación con el único propósito de contratar el seguro de vida.

**CLÁUSULA TERCERA – PAGO DE PRIMAS**

El pago de la primera prima o cuota es condición indispensable para la iniciación de la vigencia del seguro.

Para el pago de las demás primas anuales o fraccionadas, “LA COMPAÑÍA” concede sin recargo de intereses un plazo de gracia de un mes a partir de la fecha de cada vencimiento. Durante dicho plazo se considerará el seguro en vigor y por consiguiente si ocurriere algún siniestro, “LA COMPAÑÍA” tendrá la obligación de pagar el valor asegurado correspondiente, previa deducción de las primas o fracciones causadas pendientes de pago por parte del tomador, hasta completar la anualidad respectiva.

Si las primas posteriores a la primera no fueran pagadas antes de vencerse el plazo de gracia, se producirá la terminación del contrato y “LA COMPAÑÍA” quedará libre de toda responsabilidad por siniestros ocurridos después de la expiración de dicho plazo.

**CLÁUSULA CUARTA – FRACCIONAMIENTO DE PRIMAS**

Las primas están calculadas con forma de pago anual, pero pueden ser pagadas en fracciones semestrales, trimestrales o mensuales, mediante aplicación de recargos.

En grupo deudores las primas dependen de la periodicidad pactada para la amortización de la deuda, por lo tanto estas primas no están sujetas a recargo por grupo fraccionado.

**CLÁUSULA QUINTA – REVOCACIÓN DEL CONTRATO**

Si el Tomador avisa por escrito a “LA COMPAÑÍA” para que esta póliza sea revocada, será responsable de pagar todas las primas causadas hasta la fecha de la revocación. El contrato quedará revocado en la fecha del recibo de tal comunicación por “LA COMPAÑÍA” o en la fecha especificada por el tomador, si esta es posterior a la fecha de recibido para tal terminación y el tomador será responsable de pagar a “LA COMPAÑÍA” todas las primas adeudadas en esa fecha.

“LA COMPAÑÍA” devolverá la parte proporcional de las primas pagadas y no devengadas desde la fecha de revocación. El valor de la prima devengada y de la devolución se calculará a prorrata.

**CLÁUSULA SEXTA – DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE**

El tomador y los asegurados individualmente considerados, están obligados a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por “LA COMPAÑÍA”.

La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por “LA COMPAÑÍA”, la hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del presente contrato. Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud produce igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa, hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculparable del tomador, el contrato no será nulo, pero “LA COMPAÑÍA” sólo estará obligada en caso de siniestro a pagar un porcentaje de la prestación asegurada equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato represente respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo.

Si la reticencia o la inexactitud provienen del asegurado, se aplicará lo contenido en el artículo 1058 del código de comercio.

## **CLÁUSULA SÉPTIMA - IRREDUCTIBILIDAD**

Transcurridos dos (2) años en vida del asegurado, desde la fecha en que se perfecciona el contrato, el valor del seguro no podrá ser reducido por causa de error en la declaración de asegurabilidad.

## **CLÁUSULA OCTAVA – TERMINACIÓN DEL AMPARO BÁSICO**

El seguro de cualquiera de las personas amparadas por la presente póliza y sus anexos, termina por las siguientes causas:

- a. Por falta de pago de prima.
- b. Cuando el tomador solicite por escrito la exclusión del seguro, excepto en el seguro de deudores.
- c. Un mes después de haber dejado de pertenecer al grupo asegurado.
- d. Al vencimiento de la póliza si ésta no se renueva.
- e. A la terminación o revocación del contrato por parte del tomador.
- f. En el aniversario de la póliza más próximo a la fecha en que el asegurado cumpla la edad definida en las condiciones generales y particulares de la póliza.
- g. Por la extinción total de la obligación en el caso de seguros de deudores.
- h. Al momento en que a un asegurado se le indemnice los porcentajes de la suma asegurada contemplados en el anexo de Incapacidad Total y Permanente, desmembración o inutilización, si han sido contratados por el tomador.
- i. En el momento de disolución del grupo asegurado.

Se entenderá disuelto, cuando el grupo quede integrado por un número inferior a 10 asegurados durante la vigencia de la póliza.

## **CLÁUSULA NOVENA – RENOVACIÓN**

La presente póliza es renovable a voluntad de las partes contratantes.

Si las partes, con anticipación no menor de un mes a la fecha de su vencimiento no manifestare lo contrario, el contrato se entenderá renovado automáticamente por un período igual al pactado, sin perjuicio de lo estipulado en la cláusula quinta de la presente póliza.

## **CLÁUSULA DÉCIMA- CONVERTIBILIDAD**

Los asegurados que se separen del grupo tendrán derecho a asegurarse sin nuevos requisitos médicos o de asegurabilidad, hasta por una suma igual a la que tengan bajo esta póliza, pero sin beneficios adicionales, en cualquiera de los planes de seguro individual de los que emite “LA COMPAÑÍA”, con excepción de los planes

temporales o crecientes, siempre y cuando lo solicite dentro de un mes contado a partir de su retiro del grupo asegurado. El seguro individual se emitirá de acuerdo con las condiciones del respectivo plan y conforme a la tarifa aplicable a la edad alcanzada por el asegurado y su ocupación en la fecha de solicitud. En caso de haberse aceptado bajo la póliza riesgos subnormales, se expedirán los certificados individuales con la clasificación impuesta bajo la póliza de grupo y la extra-prima que corresponda.

Si el asegurado fallece dentro del plazo para solicitar la póliza de vida individual, conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, sin que ella se hubiere expedido (medie solicitud o pago de prima) sus beneficiarios tendrán derecho a la prestación aseguradora bajo la póliza respectiva.

## **CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA- INEXACTITUD DE LA DECLARACIÓN DE LA EDAD**

Si respecto a la edad del asegurado se comprobare inexactitud en la declaración de asegurabilidad, se aplicarán las siguientes normas:

- a. Si la edad verdadera está fuera de los límites autorizados de la tarifa de “LA COMPAÑÍA”, el contrato quedará sujeto a la sanción prevista en el artículo 1058 del Código de Comercio.
- b. Si es mayor que la declarada, el seguro se reducirá en la proporción necesaria para que su valor guarde relación matemática con la prima anual percibida por “LA COMPAÑÍA”.
- c. Si es menor, el valor del seguro se aumentará a la misma proporción establecida en el literal b.

## **CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA- CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO**

“LA COMPAÑÍA” o el Tomador cuando sea autorizado, expedirá para cada asegurado un certificado individual con aplicación a esta póliza. En caso de cambio de beneficiarios o de valor asegurado, se expedirá un nuevo certificado que reemplazara al anterior.

## **CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA- DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS**

El beneficiario puede ser a título oneroso y debe nombrarse expresamente al suscribirse el seguro.

Cuando el beneficiario sea título gratuito, el asegurado lo podrá cambiar en cualquier momento, pero tal cambio sólo surtirá efecto a partir de la fecha de notificación escrita a “LA COMPAÑÍA”.

Cuando no se designen los beneficiarios o la designación se haga ineficaz o quede sin efecto por cualquier causa, tendrán la calidad de tales el cónyuge del asegurado en la mitad del seguro, y los herederos

legales de esté en la otra mitad. Igual solución se les dará si la designación del beneficiario ha sido a título gratuito y ocurre uno de los eventos siguientes: Si el asegurado y el beneficiario mueren simultáneamente o se ignora cuál de los dos ha muerto primero y si la designación ha sido a título oneroso y ocurre cualquiera de los dos últimos eventos mencionados, el seguro será provecho únicamente de los herederos del beneficiario.

## **CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA – PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN**

El asegurado o el beneficiario según el caso, quedará privado de todo derecho procedente de la presente póliza, cuando la reclamación presentada fuere de cualquier manera fraudulenta, o si en apoyo de ella se hicieran otros medios o documentos engañosos o dolosos.

## **CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA – AVISO DE SINIESTRO**

En caso de siniestro de cualquiera de los asegurados, el tomador o beneficiario deberá dar aviso a “LA COMPAÑÍA” dentro de los 60 días comunes siguientes a aquel en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

## **CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA– PAGO DE INDEMNIZACIONES**

“LA COMPAÑÍA” pagará el valor del seguro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o el beneficiario acredite, aún extrajudicialmente, su derecho ante “LA COMPAÑÍA”. Vencido este plazo, “LA COMPAÑÍA” reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario además del valor a indemnizar, lo estipulado en el artículo 1080 del código de comercio.

Para el pago de la indemnización, el tomador o beneficiarios, entregarán a “LA COMPAÑÍA” las pruebas legales necesarias y cualquier otro documento indispensable que “LA COMPAÑÍA” esté en derecho de exigir para acreditar la ocurrencia del siniestro.

El tomador o el beneficiario, a petición de “LA COMPAÑÍA”, deberá hacer todo lo que esté a su alcance para permitirle la investigación del siniestro. En caso de incumplimiento de esta obligación, “LA COMPAÑÍA” podrá deducir de la indemnización el valor de los perjuicios que le cause dicho incumplimiento.

“LA COMPAÑÍA” pagará por conducto del tomador a los beneficiarios, o directamente a estos la indemnización a que está obligada por la presente póliza y sus anexos, si los hubiere.

## **CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA– DERECHOS DE INSPECCIÓN**

“LA COMPAÑÍA” se reserva el derecho de inspeccionar los libros y documentos del tomador que se refieran al manejo de esta póliza.

## **CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA– ADHESIÓN**

Si durante la vigencia de este seguro se presentan modificaciones a las condiciones generales de la póliza, legalmente aprobados y que representen un beneficio a favor del asegurado, estas modificaciones se considerarán automáticamente incorporadas a la póliza, siempre que el cambio no implique un aumento a la prima originalmente pactada.

## **CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA– NOTIFICACIONES**

Para cualquier notificación que deban hacerse las partes para la ejecución de las estipulaciones anteriores, deberá consignarse por escrito (cuando la ley así lo exija) y será prueba suficiente de la notificación, la constancia del envío del aviso por correo recomendado o certificado dirigido a la última dirección registrada por las partes.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA– PRESCRIPCIÓN**

La prescripción de las acciones derivadas de las parte de la presente póliza, se registrá de acuerdo con la ley.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA– DISPOSICIONES LEGALES**

Para los demás efectos contemplados en este contrato, la presente póliza se registrá por lo estipulado en el Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO SEGUNDA– OBLIGACIONES DEL TOMADOR / ASEGURADO**

Con fundamento en normas legales el tomador o asegurado de la póliza mantendrá vigente la información que exige la Compañía como requisito para la vinculación de clientes según los formularios propuestos y, para efecto, la actualizará al momento de renovación o por lo menos anualmente. Cuando se trate de un beneficiario diferente al asegurado que reciba la indemnización del seguro, deberá suministrar la información como requisito previo para el respectivo pago.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO TERCERA– DOMICILIO**

Sin perjuicio de las disposiciones procesales para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes la ciudad de Bogotá, D.C. en la República de Colombia.

**ANEXO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE**

Por convenio entre LA COMPAÑÍA y el tomador, el presente anexo hace parte de la póliza de vida grupo arriba indicada y queda sujeto a sus estipulaciones y excepciones, lo mismo que a las siguientes condiciones:

**1. AMPAROS****1.1 INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE**

SI DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA A LA CUAL ACCEDE Y ANTES DE CUMPLIR EL ASEGURADO LA EDAD DEFINIDA EN LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA PÓLIZA, SI COMO ASEGURADO SUFRE UNA INCAPACIDAD QUE IMPIDA DE EN FORMA TOTAL Y PERMANENTE REALIZAR CUALQUIER TIPO DE ACTIVIDAD U OCUPACIÓN SIEMPRE QUE NO HAYA SIDO PROVOCADA POR EL ASEGURADO LA COMPAÑÍA PAGARÁ EL 100% DEL VALOR ASEGURADO.

SÓLO SE CONSIDERARÁ COMO INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE PARA EFECTOS DE ESTE SEGURO, CON INDEPENDENCIA DE SI PERTENECE O NO A UN RÉGIMEN ESPECIAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ, CUANDO EXISTA UNA CALIFICACIÓN DE PÉRDIDA DE CAPACIDAD LABORAL, EN FIRME, REALIZADA POR LA EPS, LA ARL O LA AFP A LA CUAL SE ENCUENTRE AFILIADO O POR LA JUNTA REGIONAL O NACIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ, SIEMPRE QUE LA MISMA ARROJE UNA PÉRDIDA DE CAPACIDAD LABORAL IGUAL O SUPERIOR AL 50%.

LA FECHA DEL SINIESTRO SERÁ LA FECHA DE EMISIÓN DE LA CORRESPONDIENTE CALIFICACIÓN.

**2. CONVERTIBILIDAD**

El derecho de conversión previsto en la póliza no es aplicable a este anexo.

**ANEXO PARA PÓLIZA DE DEUDORES**

Por convenio entre “LA COMPAÑÍA” y el tomador, el presente anexo hace parte de la Póliza de Vida grupo arriba indicada y queda sujeto a sus estipulaciones y excepciones, lo mismo que a las siguientes condiciones:

**AMPARO**

AMPARA CONTRA EL RIESGO DE MUERTE A LOS DEUDORES DEL TOMADOR DE LA PRESENTE PÓLIZA

**CAUSALES DE TERMINACIÓN**

- A. Por extinción total de la obligación
- B. Por muerte o incapacidad total y permanente (si se ha contratado este amparo) del deudor.

**CONDICIONES PARTICULARES**

1. La edad mínima de ingreso a la póliza es de 18 años.
2. Para los efectos del presente anexo, la iniciación del seguro para cada uno de los asegurados individualmente considerados amparados por la presente póliza, queda condicionada a la entrega real del dinero, por lo tanto la cobertura individual se inicia en la fecha del desembolso del mismo.
3. Se considera como tomador al acreedor, quien tendrá carácter de beneficiario a título oneroso hasta por el saldo insoluto de la deuda. Entendiéndose por saldo insoluto el capital no pagado, más los intereses corrientes calculados hasta la fecha del fallecimiento del deudor. En el evento de existir mora en las obligaciones se comprenderán, además, los intereses moratorios y

las primas del seguro de vida grupo deudores no pagadas por el deudor.

4. Cuando el valor de la deuda a la cual se vincula el seguro, se expresa en Unidades de Valor Real UVR, adeudadas será calculada con base en la cantidad de Unidades de Valor Real UVR adeudadas en la fecha del fallecimiento, liquidada a la cotización del día en que se efectúe el pago del siniestro o en la fecha en la cual “LA COMPAÑÍA” informe por escrito al tomador su aceptación de la declaratoria de Incapacidad Total y Permanente del deudor según el caso y si ha contratado este amparo.
5. La vigencia de la póliza depende de la periodicidad pactada para la amortización de la deuda, motivo por el cual no supone recargo en la prima correspondiente.

**CLÁUSULA PARTICULAR PARA TODOS LOS AMPAROS – EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA**

Aplica para el amparo básico:

- Edad mínima de ingreso: 18 años
- Edad máxima de ingreso: 74 años más 364 días.
- Permanencia: Hasta el fin del crédito.

Aplica para el anexo de incapacidad total y permanente:

- Edad mínima de ingreso: 18 años
- Edad máxima de ingreso: 69 años más 364 días.
- Permanencia: 71 años más 364 días.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Certificado Generado con el Pin No: 8014986154330892**

Generado el 21 de febrero de 2022 a las 14:32:08

### **ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

#### **EL SECRETARIO GENERAL**

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 2016.

#### **CERTIFICA**

**RAZÓN SOCIAL: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA SEGUROS.**

**NATURALEZA JURÍDICA:** Sociedad Comercial Anónima De Carácter Privado. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**CONSTITUCIÓN Y REFORMAS:** Escritura Pública No 335 del 06 de abril de 1994 de la Notaría 53 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Bajo la denominación LA GANADERA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. "GANASEGUROS"

Escritura Pública No 4033 del 09 de junio de 1999 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBV SEGUROS GANADERO COMPANÍA DE SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 4663 del 13 de julio de 2000 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBVA SEGUROS GANADERO COMPANÍA DE SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 2664 del 26 de marzo de 2002 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBVA SEGUROS GANADERO COMPANÍA DE SEGUROS S.A. Podrá usar indistintamente la denominación BBVA SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 1763 del 01 de abril de 2004 de la Notaría 45 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA SEGUROS. La sociedad es de nacionalidad Colombiana y tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá Distrito Capital

**AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO:** Resolución S.B. 827 del 03 de mayo de 1994

**REPRESENTACIÓN LEGAL:** La Sociedad tendrá un Presidente y dos (2) suplentes quienes lo reemplazarán en las faltas absolutas, temporales y accidentales. El Presidente y sus suplentes serán elegidos por la Junta Directiva y podrán ser removidos en cualquier momento. El Presidente será el Representante Legal de la Compañía y tendrá a su cargo la dirección, la gestión y la administración de los negocios sociales con sujeción a la Ley y a estos estatutos. Así mismo, tendrán la representación legal de la Entidad los Directores de la Compañía y el Secretario General, si así expresamente lo dispone la Junta Directiva. Adicionalmente, la Sociedad contará con representantes legales judiciales designados por la Junta Directiva, que representarán a la Sociedad ante las autoridades jurisdiccionales, administrativas, políticas, entidades centralizadas y descentralizadas del Estado. **FUNCIONES DEL PRESIDENTE.** El Presidente de la Sociedad tendrá las siguientes funciones. 1. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. 2. Ejercer la representación legal de la Sociedad en todos los actos y negocios sociales. 3. Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales. 4. Celebrar libremente los contratos y suscribir los títulos y documentos que se requieran para el desarrollo de la Sociedad de conformidad con lo previsto en la ley y en los Presentes Estatutos. 5. Velar por el adecuado manejo y utilización de los recursos y bienes de la Sociedad. 6. Nombrar y remover al personal necesario para desempeño de los cargos de acuerdo a las directrices impartidas por la Junta Directiva. 7. Dirigir y coordinar el funcionamiento de la Compañía. 8. Mantener a la Junta



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 8014986154330892

Generado el 21 de febrero de 2022 a las 14:32:08

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

Directiva permanentemente informada sobre la marcha de los negocios y suministrar los informes que le sean solicitados. 9. Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones ordinarias y extraordinarias. 10. Presentar a la Junta Directiva balances de prueba. 11. Presentar a la Junta Directiva el proyecto de presupuesto anual de ingresos y egresos. 12. Presentar previamente a la Junta Directiva el Balance destinado a la Asamblea General, Junto con el Estado de Resultados y el proyecto de Distribución de Utilidades y demás anexos explicativos. 13. Rendir cuenta Justificada de su gestión al final de cada ejercicio Social. 14. Firmar los balances de la Sociedad y demás documentos contables con destino a la Superintendencia Financiera. 15. Delegar en sus subalternos las facultades que considere convenientes para el cumplimiento de los fines sociales, para lo cual requerirá previo concepto favorable de la Junta Directiva. 16. Las demás funciones que le correspondan como órgano directivo de la Sociedad por disposición legal, estatutaria o por designio de la Junta Directiva para el normal desarrollo social. (Escritura Pública 02060 del 10 de mayo de 2013 Notaria 32 de Bogotá)

Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representación legal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Manuel Ignacio Trujillo Sánchez Fecha de inicio del cargo: 11/02/2021	CC - 80854106	Presidente
Hernan Felipe Guzman Aldana Fecha de inicio del cargo: 27/03/2014	CC - 93086122	Primer Suplente del Presidente
Sergio Sánchez Angarita Fecha de inicio del cargo: 06/10/2016	CC - 79573466	Segundo Suplente del Presidente
Hernan Felipe Guzman Aldana Fecha de inicio del cargo: 06/06/2013	CC - 93086122	Secretario General
Alexandra Elias Salazar Fecha de inicio del cargo: 16/06/2016	CC - 53139838	Representante Legal Judicial
Manuel José Castrillón Pinzón Fecha de inicio del cargo: 25/07/2019	CC - 1061733649	Representante Legal Judicial
María Camila Araque Pérez Fecha de inicio del cargo: 23/08/2018	CC - 52992863	Representante Legal Judicial
Carlos Mario Garavito Colmenares Fecha de inicio del cargo: 19/03/2019	CC - 80090447	Representante Legal Judicial
Maria Carolina Vanegas Pineda Fecha de inicio del cargo: 06/10/2016	CC - 52416119	Representante Legal en Calidad de Director de Riesgos

**RAMOS:** Resolución S.B. No 841 del 05 de mayo de 1994 cumplimiento

Resolución S.B. No 1264 del 24 de junio de 1994 manejo.

Resolución S.B. No 1383 del 05 de julio de 1994 incendio, lucro cesante, terremoto

Resolución S.B. No 1772 del 19 de agosto de 1994 automóviles

Resolución S.B. No 1945 del 12 de septiembre de 1994 corriente débil, montaje y rotura de maquinaria, responsabilidad civil, sustracción, todo riesgo para contratistas, transporte

Resolución S.B. No 2429 del 09 de noviembre de 1994 autoriza el ramo de seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT), mediante Resolución 377 del 16 de abril de 2001, se revoca la autorización

Resolución S.B. No 389 del 14 de marzo de 1996 aviación.

Resolución S.B. No 1226 del 25 de noviembre de 1997 navegación y casco



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Certificado Generado con el Pin No: 8014986154330892**

Generado el 21 de febrero de 2022 a las 14:32:08

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**



**JOSUÉ OSWALDO BERNAL CAVIEDES  
SECRETARIO GENERAL**

"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."

CERTIFICADO VÁLIDO EMITIDO POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





Consejo Superior  
de la Judicatura

# REPUBLICA DE COLOMBIA

## RAMA JUDICIAL

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA  
TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO



NOMBRES:

**LUISA FERNANDA**

PRESIDENTE CONSEJO

SUPERIOR DE LA JUDICATURA

FRANCISCO JAVIER RICAURTE GÓMEZ

APELLIDOS:

**VELASQUEZ ANGEL**

UNIVERSIDAD

**SANTO TOMAS BOGOTA**

FECHA DE GRADO

**12 may 2000**

CONSEJO SECCIONAL

**CUNDINAMARCA**

CEDULA

**52.085.315**

FECHA DE EXPEDICION

**14 jun 2000**

TARJETA N°

**102101**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO: 52.085.315

VELASQUEZ ANGEL

APellidos:

LUISA FERNANDA

NOMBRES:



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 27-JUN-1973

BOGOTA D.C  
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.60

ESTATURA

O+

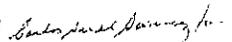
G.S. RH

F

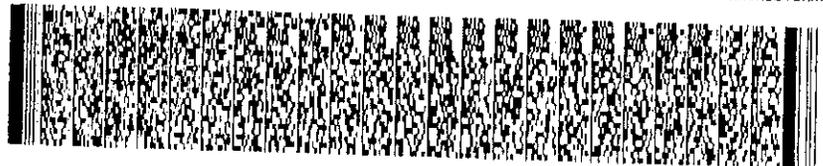
SEXO

25-AGO-1992 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION



REGISTRADOR NACIONAL  
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-1500150-00647587-F-0052085315-20141126

0041364940A 1

1463124596



**BBVA SEGUROS COLOMBIA**

**Plan de Formación**

**Red Oficinas**

**BANCASEGUROS**

## PLAN DE FORMACIÓN RED DE OFICINAS

Desde **BBVA Seguros** hemos creado un plan de capacitación para la Fuerza de Ventas (**RED DE OFICINAS**), el cual tiene como objetivo tener personal capacitado que mediante su conocimiento pueda brindar toda la información necesaria, clara y consistente para llevar a cabo la venta de seguros, puesto que buscamos que el proceso de venta sea con calidad, transparencia y claridad.

1. **Este plan de formación** tiene tres etapas en las cuales los diferentes actores tienen como responsabilidad la información:



### 1.1 Formación inicial.

**Responsable:** BBVA Seguros

Principales actores:

- Área Técnica
- Área de Marketing
- Equipo de Promotores
- Líder de Seguros (Una persona de cada oficina)

El **Área técnica** capacita al Product Manager en el producto, en producto (Coberturas, asistencias, carencias).

El **Product Manager** (Marketing) capacita al equipo de promotores en producto, en dos jornadas especiales que se realizan en el año, donde los focos principales son producto y circuitos de atención y servicio de todos los seguros de portafolio de productos comercializados en el canal.

El **Equipo de Promotores** a su vez comunica en los diferentes comités de las distintas zonas y adicional realizan capacitación en comités de Gestores, Front y líder de Seguros, y como complemento a la acción realiza formaciones directamente en las oficinas.

El **Líder de seguros** es el experto al interior de la oficina, de forma tal que pueda ayudar a sus compañeros en caso de no tener clara la información del

producto, adicional a esto el promotor de cada zona esta disponible para cualquier inquietud que tengan las oficinas con respecto al producto, circuitos, entre otros.

## **1.2 Formación Salida de producto.**

**Responsable:** BBVA Seguros

Principales actores:

- Área de Marketing
- Equipo de Promotores
- Líder de Seguros (Una persona de cada oficina)

Como primera actividad, El **Área técnica** capacita al Product Manager en el producto (Coberturas, asistencias, carencias).

El **Product Manager** (Marketing) capacita al equipo de promotores en el nuevo producto previo a su salida, donde se tratan temas como:

1. Coberturas y asistencias
2. Carencias
3. Tarifas
4. Circuitos de comercialización
5. Circuitos de atención (Cliente Interno y cliente externo)
6. Fuentes de información del producto.

A su vez tendrá que comunicar en comités de RPP'S y ZONALES sobre la salida del producto, circuitos de comercialización y la información básica del mismo.

El **Equipo de Promotores** a su vez comunica en los diferentes comités de las zonas (Gestores, Front y Líder de Seguros), y como complemento a la acción realizan capacitaciones directamente en las oficinas.

El **Líder de seguros** es el experto al interior de la oficina, de forma tal que pueda ayudar al resto del equipo en caso de no tener clara la información del producto, adicional a esto el promotor de cada zona está disponible para cualquier inquietud que tengan las oficinas con respecto al producto, circuitos, entre otros.

### 1.3 Formación continuada.

**Responsable:** BBVA Seguros

Principales actores:

- Equipo de Promotores
- Líder de Seguros (Una persona de cada oficina)

El **Equipo de Promotores** realiza capacitaciones directamente en las oficinas haciendo énfasis en:

1. Producto
2. Circuitos de comercialización
3. Circuitos de atención (Cliente Interno y cliente externo)
4. Fuentes de información del producto
5. Campañas comerciales de Seguros

El **Líder de seguros** es el experto al interior de la oficina, de forma tal que pueda ayudar a sus compañeros en caso de no tener clara la información del producto, adicional a esto el promotor de cada zona está disponible para cualquier inquietud que tengan las oficinas con respecto al producto, circuitos, entre otros.

Adicional a lo anterior, en **novedades de producto** se envían comunicados a la fuerza de venta y se hace un refuerzo de la mano del equipo de promotores.



**2. Seguimiento a estas acciones:**

El equipo de promotores deja como evidencia de su gestión en:

- a. Capacitaciones en comités de Gestores, Front y particulares:

Lista de asistencia

- b. Capacitaciones en oficinas:

**Planificador de visitas semanal**  
**Programador de gestión semanal**

Promotor territorial: Lorem ipsum dolor sit amet				Fecha: Marzo 1 de 2014					
Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes	
<b>Mañana</b>		<b>Mañana</b>		<b>Mañana</b>		<b>Mañana</b>		<b>Mañana</b>	
Oficina	Chico								
Gestión	Lorem ipsum								
Contacto	Juan Guillermo Soto								
<b>Tarde</b>		<b>Tarde</b>		<b>Tarde</b>		<b>Tarde</b>		<b>Tarde</b>	
Oficina	Chico								
Gestión	Lorem ipsum								
Contacto	Juan Guillermo Soto								
<b>Adicional</b>		<b>Adicional</b>		<b>Adicional</b>		<b>Adicional</b>		<b>Adicional</b>	
Actividad	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.	Actividad	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.	Actividad	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.	Actividad	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.	Actividad	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
<b>Comentarios</b>		<b>Comentarios</b>		<b>Comentarios</b>		<b>Comentarios</b>		<b>Comentarios</b>	
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Proin et erat non tortor placerat feugiat in ac nulla. Etiam orci tortor, dignissim eget ullamcorper sed, facilisis at sem. Fusce facilisis rhoncus pharetra. Quisque vel interdum		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Proin et erat non tortor placerat feugiat in ac nulla. Etiam orci tortor, dignissim eget ullamcorper sed, facilisis at sem. Fusce facilisis rhoncus pharetra. Quisque vel interdum		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Proin et erat non tortor placerat feugiat in ac nulla. Etiam orci tortor, dignissim eget ullamcorper sed, facilisis at sem. Fusce facilisis rhoncus pharetra. Quisque vel interdum		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Proin et erat non tortor placerat feugiat in ac nulla. Etiam orci tortor, dignissim eget ullamcorper sed, facilisis at sem. Fusce facilisis rhoncus pharetra. Quisque vel interdum		Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Proin et erat non tortor placerat feugiat in ac nulla. Etiam orci tortor, dignissim eget ullamcorper sed, facilisis at sem. Fusce facilisis rhoncus pharetra. Quisque vel interdum	

**Reporte de visitas**

**BBVA Seguros**

Programador de Diagnóstico Sucursal: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit

Objetivo del mes				Fecha	Calificación semanal				Verde - Naranja - Rojo
No. de gestores	Productividad final	Objetivo mensual	Resultados a la fecha	Resultados	Semanas 1	Semanas 2	Semanas 3	Semanas 4	Productividad consolidada
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

**Plan Estratégico**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Proin et erat non tortor placerat feugiat in ac nulla. Etiam orci tortor, dignissim eget ullamcorper sed, facilisis at sem. Fusce facilisis rhoncus pharetra. Quisque vel interdum. Donec interdum sed magna sit amet facilisis. Nam et tortor sed arcu commodo volutpat. Duis nec tortor auctor, vulputate lacus vel, placerat nulla. In nec massa vitae nunc hendrerit facilisis non quis erat. Etiam eu odio sed ipsum gravida aliquet in vel tortor.

Tema	Fecha de compromisos	Estado	Observaciones
Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Lorem ipsum dolor

Tiempo estimado próxima visita	Comentarios y solicitudes de la gerencia de la sucursal
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Proin et erat non tortor placerat feugiat in ac nulla. Etiam orci tortor, dignissim eget ullamcorper sed, facilisis at sem. Fusce facilisis rhoncus pharetra. Quisque vel interdum. Donec interdum sed magna sit amet facilisis. Nam et tortor sed arcu commodo volutpat. Duis nec tortor auctor, vulputate lacus vel, placerat nulla. In nec massa vitae nunc hendrerit facilisis non quis erat. Etiam eu odio sed ipsum gravida aliquet in vel tortor.	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut ut neque sit amet neque ultrices lobortis quis viverra mi. Proin et erat non tortor placerat feugiat in ac nulla. Etiam orci tortor, dignissim eget ullamcorper sed, facilisis at sem. Fusce facilisis rhoncus pharetra. Quisque vel interdum. Donec interdum sed magna sit amet facilisis. Nam et tortor sed arcu commodo volutpat. Duis nec tortor auctor, vulputate lacus vel, placerat nulla. In nec massa vitae nunc hendrerit facilisis non quis erat. Etiam eu odio sed ipsum gravida aliquet in vel tortor.

**adelante.**

**3. Herramientas de información y formación:**

a. Presentación de productos (ppt):



b. Información en el portal de negocios Bancarios (fuente de consulta interno de la fuerza de venta):



c. Páginas Web:



En BBVA Seguros nos preocupamos por entregar información transparente, clara y responsable para que nuestros clientes tengan herramientas suficientes para tomar la decisión de adquirir nuestros productos.

## **POLITICAS DE SUSCRIPCIÓN PARA CLIENTES QUE PADEZCAN Y DECLAREN UNA ENFERMEDAD EN LOS CUESTIONARIOS DE ASEGURABILIDAD**

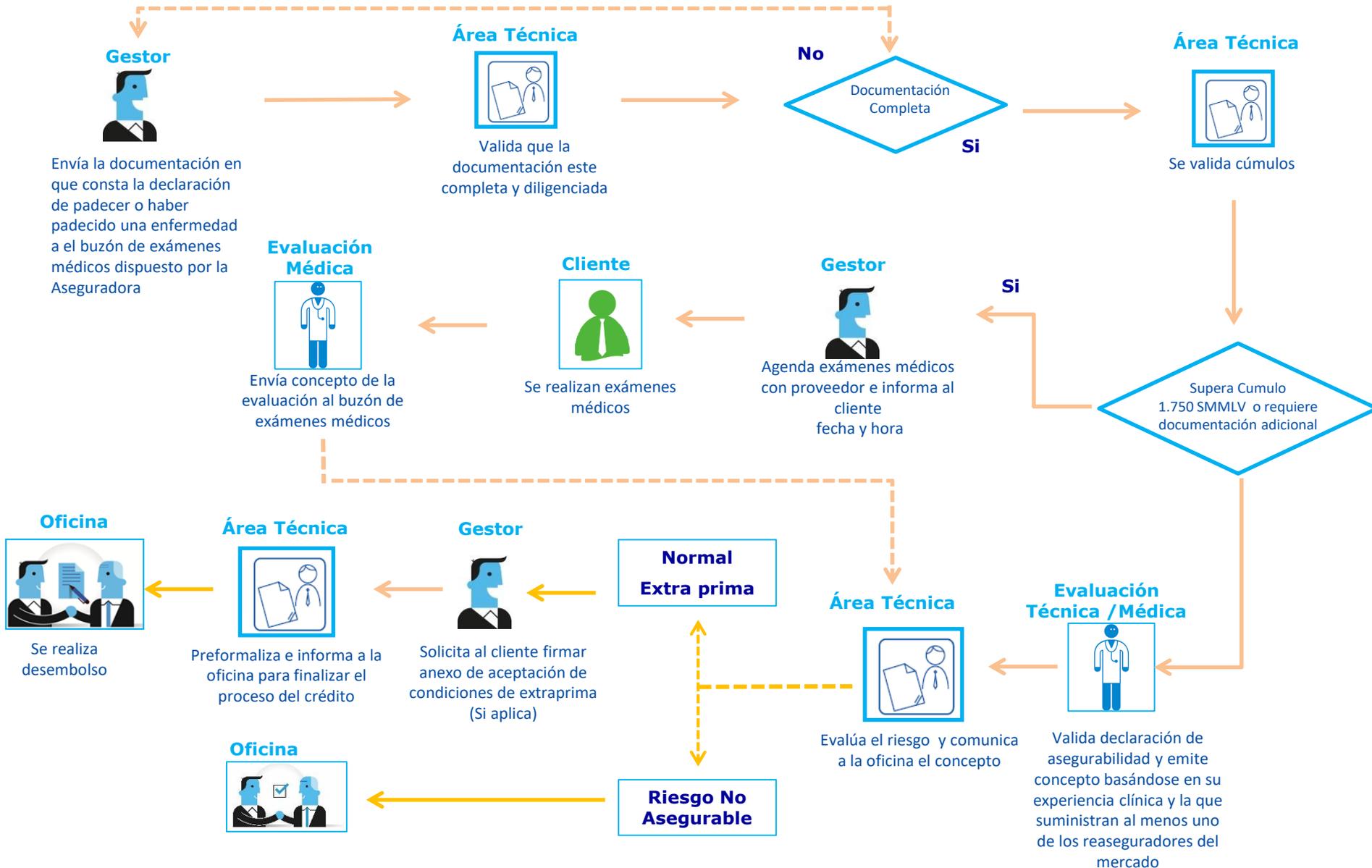


# Objetivo

La selección de **Riesgos Médica** tiene como objetivo comprobar el estado de salud de los solicitantes y determinar si éste es satisfactorio a fin de que se proceda a su aceptación, calculo de extraprima o rechazo definitivo.

Se refiere a las pruebas y exámenes médicos especificados en la tabla de requisitos de asegurabilidad, los cuales comprenden todos los aspectos de salud del solicitante y deberán ser practicados por médicos examinadores pertenecientes a la Red Médica de la Aseguradora.

# Circuito Exámenes Médicos y Determinación de extraprima o de inasegurabilidad



# Proceso de Exámenes Médicos

---

El área técnica con el fin de brindar soporte a las oficinas y oportunidad en los tiempos de respuesta ha creados dos buzones;



[exámenesmedicos.co@bbvaseguros.co](mailto:exámenesmedicos.co@bbvaseguros.co)



[exámenespremium.co@bbvaseguros.co](mailto:exámenespremium.co@bbvaseguros.co)



A través de estos buzones se reciben las solicitudes y se da respuesta a las oficinas respecto del estado de los casos.

# Tiempos de Respuesta

- **Vida Grupo Deudores**
- **Accidentes Personales**
- **Premium**
- **Vital**
- **Familia Vital**
- **Salud**
- **RCI**
- **Autos**



Tiempo mínimo de **4 horas hábiles** y máximo de **2 días hábiles**

**Los tiempos serán aplicados a partir del momento en que se reciba toda la documentación diligenciada y completa para iniciar el proceso de suscripción.**

# Seguimiento – Casos Recibidos

El área técnica efectúa seguimiento a los casos a través de marcación en los buzones de **Exámenes Médicos**, lo cual permite identificar el estado de cada caso y así llevar un mejor control.



## CONTESTACION DE LA DEMANDA RAD: 11001400306620220141900.

LUISA VELASQUEZ ABOGADOS <luisa.velasquez@luisavelasquezabogados.com.co>

Mar 31/01/2023 17:03

Para: Juzgado 48 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Bogota - Bogota D.C. <cmpl66bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>  
CC: jdrico29@ucatolica.edu.co <jdrico29@ucatolica.edu.co>; angieduran913@gmail.com <angieduran913@gmail.com>

📎 15 archivos adjuntos (17 MB)

6.1Tarjeta profesional representante legal.pdf; 6.CEDULA REPRESENTANTE LEGAL.pdf; Contestacion RDCM.pdf; licitacion 2017 consumo y ordinariop.pdf; Manual de Capacitaci\_n BBVA Seguros (1).docx; manual extraprimas.pptx; Objeciones.pdf; PODER FIRMADO.pdf; PODERR~1.EML; Politicas 2017.pdf; 3. Clausulado Vida Deudores\_BBVA Seguros.pdf; CEDULA APODERADA.pdf; TARJETA PROFESIONAL APODERADA.pdf; DERECHO DE PETICION SURA.pdf; DERECH~1.EML;

**Señores**

**JUZGADO SESENTA Y SEIS MUNICIPAL DE BOGOTÁ  
(Transitoriamente Juzgado 48 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple)  
Ciudad**

**Referencia:**

**PROCESO:** Declarativo de responsabilidad  
**RADICADO:** 110014003066-2022-01419-00  
**DEMANDANTE:** Rocio del Rosario Mardini  
**DEMANDADOS:** BBVA Seguros Colombia S.A.

**Asunto: Contestación de la demanda.**

**LUISA FERNANDA VELASQUEZ ÁNGEL**, abogada en ejercicio con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., identificada civil y profesionalmente como aparece al pie de mi firma, obrando en calidad de apoderada especial de BBVA Seguros Colombia S.A., sociedad legalmente constituida, con domicilio en Bogotá e identificada con NIT. 800.240.882-0, la cual figura como demandada en el proceso de la referencia, dentro del término legal oportuno y por medio del presente escrito, me permito dar contestación a la demanda relacionada en la referencia a través de los documentos que adjunto al presente escrito.

--

Luisa Fernanda Velásquez Ángel  
C.C. 52.085.315 De Bogotá D.C.  
T.P. 102.101 Del C.S. De La J.



**LUISA VELÁSQUEZ S.A.S**  
ABOGADOS

Bogotá D.C. – Colombia  
8057340- 3188011734

**Señores**  
**JUZGADO 66 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ (TRANSITORIAMENTE JUZGADO 48 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE)**  
**E.S.D.**

**REF. PROCESO DECLARATIVO VERBAL SUMARIO**  
**Demandante: ROCIO DEL ROSARIO MARDINI**  
**Número de Radicación: 11001400306620220141900.**  
**CONTRA BBVASEGUROS COLOMBIA S.A.**

E. S. D.

---

**ALEXANDRA ELIAS SALAZAR**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 53.139.838, domiciliada y residente en la ciudad de Bogotá, en calidad de representante Legal Judicial de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, tal como se acredita en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por esta superintendencia.

Respetuosamente me dirijo a Usted con el fin de manifestar por medio del presente escrito, le otorgo poder especial amplio y suficiente a la Doctora **LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ**, quien se identifica con la Cédula de Ciudadanía número **52.085.315** y Tarjeta Profesional Número **102.101** del Consejo Superior de la Judicatura, para que adelante todas las acciones en defensa de los intereses de la Compañía **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.** dentro del proceso referido, que cursa en ese Juzgado.

En consecuencia, mi apoderada queda facultada para notificarse de todas las providencias que se dicten en desarrollo del proceso, presentar recursos, presentar y solicitar pruebas, conciliar, sustituir, desistir, reasumir y en general para realizar todos los actos, gestiones y trámites necesarios tendientes a cumplir con la finalidad del mandato que se le confiere para la defensa de la Aseguradora.

**Cordialmente,**



**ALEXANDRA ELIAS SALAZAR**  
Representante Legal Judicial  
BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

**Acepto,**

**LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ**  
C.C: 52.085.315  
T.P: 102.101

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Certificado Generado con el Pin No: 8014986154330892**

Generado el 21 de febrero de 2022 a las 14:32:08

### **ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

#### **EL SECRETARIO GENERAL**

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 2016.

#### **CERTIFICA**

**RAZÓN SOCIAL: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA SEGUROS.**

**NATURALEZA JURÍDICA:** Sociedad Comercial Anónima De Carácter Privado. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**CONSTITUCIÓN Y REFORMAS:** Escritura Pública No 335 del 06 de abril de 1994 de la Notaría 53 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Bajo la denominación LA GANADERA COMPANÍA DE SEGUROS S.A. "GANASEGUROS"

Escritura Pública No 4033 del 09 de junio de 1999 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBV SEGUROS GANADERO COMPANÍA DE SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 4663 del 13 de julio de 2000 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBVA SEGUROS GANADERO COMPANÍA DE SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 2664 del 26 de marzo de 2002 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBVA SEGUROS GANADERO COMPANÍA DE SEGUROS S.A. Podrá usar indistintamente la denominación BBVA SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 1763 del 01 de abril de 2004 de la Notaría 45 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA SEGUROS. La sociedad es de nacionalidad Colombiana y tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá Distrito Capital

**AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO:** Resolución S.B. 827 del 03 de mayo de 1994

**REPRESENTACIÓN LEGAL:** La Sociedad tendrá un Presidente y dos (2) suplentes quienes lo reemplazarán en las faltas absolutas, temporales y accidentales. El Presidente y sus suplentes serán elegidos por la Junta Directiva y podrán ser removidos en cualquier momento. El Presidente será el Representante Legal de la Compañía y tendrá a su cargo la dirección, la gestión y la administración de los negocios sociales con sujeción a la Ley y a estos estatutos. Así mismo, tendrán la representación legal de la Entidad los Directores de la Compañía y el Secretario General, si así expresamente lo dispone la Junta Directiva. Adicionalmente, la Sociedad contará con representantes legales judiciales designados por la Junta Directiva, que representarán a la Sociedad ante las autoridades jurisdiccionales, administrativas, políticas, entidades centralizadas y descentralizadas del Estado. **FUNCIONES DEL PRESIDENTE.** El Presidente de la Sociedad tendrá las siguientes funciones. 1. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. 2. Ejercer la representación legal de la Sociedad en todos los actos y negocios sociales. 3. Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales. 4. Celebrar libremente los contratos y suscribir los títulos y documentos que se requieran para el desarrollo de la Sociedad de conformidad con lo previsto en la ley y en los Presentes Estatutos. 5. Velar por el adecuado manejo y utilización de los recursos y bienes de la Sociedad. 6. Nombrar y remover al personal necesario para desempeño de los cargos de acuerdo a las directrices impartidas por la Junta Directiva. 7. Dirigir y coordinar el funcionamiento de la Compañía. 8. Mantener a la Junta



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 8014986154330892

Generado el 21 de febrero de 2022 a las 14:32:08

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

Directiva permanentemente informada sobre la marcha de los negocios y suministrar los informes que le sean solicitados. 9. Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones ordinarias y extraordinarias. 10. Presentar a la Junta Directiva balances de prueba. 11. Presentar a la Junta Directiva el proyecto de presupuesto anual de ingresos y egresos. 12. Presentar previamente a la Junta Directiva el Balance destinado a la Asamblea General, Junto con el Estado de Resultados y el proyecto de Distribución de Utilidades y demás anexos explicativos. 13. Rendir cuenta Justificada de su gestión al final de cada ejercicio Social. 14. Firmar los balances de la Sociedad y demás documentos contables con destino a la Superintendencia Financiera. 15. Delegar en sus subalternos las facultades que considere convenientes para el cumplimiento de los fines sociales, para lo cual requerirá previo concepto favorable de la Junta Directiva. 16. Las demás funciones que le correspondan como órgano directivo de la Sociedad por disposición legal, estatutaria o por designio de la Junta Directiva para el normal desarrollo social. (Escritura Pública 02060 del 10 de mayo de 2013 Notaria 32 de Bogotá)

Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representación legal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Manuel Ignacio Trujillo Sánchez Fecha de inicio del cargo: 11/02/2021	CC - 80854106	Presidente
Hernan Felipe Guzman Aldana Fecha de inicio del cargo: 27/03/2014	CC - 93086122	Primer Suplente del Presidente
Sergio Sánchez Angarita Fecha de inicio del cargo: 06/10/2016	CC - 79573466	Segundo Suplente del Presidente
Hernan Felipe Guzman Aldana Fecha de inicio del cargo: 06/06/2013	CC - 93086122	Secretario General
Alexandra Elias Salazar Fecha de inicio del cargo: 16/06/2016	CC - 53139838	Representante Legal Judicial
Manuel José Castrillón Pinzón Fecha de inicio del cargo: 25/07/2019	CC - 1061733649	Representante Legal Judicial
María Camila Araque Pérez Fecha de inicio del cargo: 23/08/2018	CC - 52992863	Representante Legal Judicial
Carlos Mario Garavito Colmenares Fecha de inicio del cargo: 19/03/2019	CC - 80090447	Representante Legal Judicial
Maria Carolina Vanegas Pineda Fecha de inicio del cargo: 06/10/2016	CC - 52416119	Representante Legal en Calidad de Director de Riesgos

**RAMOS:** Resolución S.B. No 841 del 05 de mayo de 1994 cumplimiento

Resolución S.B. No 1264 del 24 de junio de 1994 manejo.

Resolución S.B. No 1383 del 05 de julio de 1994 incendio, lucro cesante, terremoto

Resolución S.B. No 1772 del 19 de agosto de 1994 automóviles

Resolución S.B. No 1945 del 12 de septiembre de 1994 corriente débil, montaje y rotura de maquinaria, responsabilidad civil, sustracción, todo riesgo para contratistas, transporte

Resolución S.B. No 2429 del 09 de noviembre de 1994 autoriza el ramo de seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT), mediante Resolución 377 del 16 de abril de 2001, se revoca la autorización

Resolución S.B. No 389 del 14 de marzo de 1996 aviación.

Resolución S.B. No 1226 del 25 de noviembre de 1997 navegación y casco



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Certificado Generado con el Pin No: 8014986154330892**

Generado el 21 de febrero de 2022 a las 14:32:08

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**



**JOSUÉ OSWALDO BERNAL CAVIEDES  
SECRETARIO GENERAL**

"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."

CERTIFICADO VÁLIDO EMITIDO POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



**PODER REF. PROCESO DECLARATIVO VERBAL SUMARIO Demandante: ROCIO DEL ROSARIO MARDINI Número de Radicación: 11001400306620220141900. CONTRA BBVASEGUROS COLOMBIA S.A.**

alexandra.elias@bbva.com <alexandra.elias@bbva.com>

en nombre de

JUDICIALES SEGUROS – COLOMBIA (BZG16062) <judicialesseguros@bbva.com>

Mar 31/01/2023 16:49

Para: Juzgado 48 Pequeñas Causas Competencia Múltiple - Bogota - Bogota D.C. <cmpl66bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>;Luisa Velasquez <luisa.velasquez@luisavelasquezabogados.com.co>

CC: LAURA CAMILA MORALES MONERY <lauracamila.morales.contractor@bbva.com>

**Señores**

**JUZGADO 66 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ (TRANSITORIAMENTE JUZGADO 48 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE)**

**E.S.D.**

**REF. PROCESO DECLARATIVO VERBAL SUMARIO**

**Demandante: ROCIO DEL ROSARIO MARDINI**

**Número de Radicación: 11001400306620220141900.**

**CONTRA BBVASEGUROS COLOMBIA S.A.**

E. S. D.

---

**ALEXANDRA ELIAS SALAZAR**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 53.139.838, domiciliada y residente en la ciudad de Bogotá, en calidad de representante Legal Judicial de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, tal como se acredita en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por esta superintendencia.

Respetuosamente me dirijo a Usted con el fin de manifestar por medio del presente escrito, le otorgo poder especial amplio y suficiente a la Doctora **LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ**, quien se identifica con la Cédula de Ciudadanía número **52.085.315** y Tarjeta Profesional Número **102.101** del Consejo Superior de la Judicatura, para que adelante todas las acciones en defensa de los intereses de la Compañía **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.** dentro del proceso referido, que cursa en ese Juzgado.

En consecuencia, mi apoderada queda facultada para notificarse de todas las providencias que se dicten en desarrollo del proceso, presentar recursos, presentar y solicitar pruebas, conciliar, sustituir, desistir, reasumir y en general para realizar todos los actos, gestiones y trámites necesarios tendientes a cumplir con la finalidad del mandato que se le confiere para la defensa de la Aseguradora.