



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Superfinanciera

Radicación: 2023113304-023-000

Fecha: 2024-08-01 20:28 Sec.día4215

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Tipo doc::576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Remitente: 80030-80030-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES  
TRES  
Destinatario::80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES  
JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2023113304-023-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-5237  
Demandante : JEFERSON AGUILAR HERNANDEZ  
  
Demandados : BBVA COLOMBIA

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes al expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio, sin que se evidencie la necesidad de decretar ni practicar alguna de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente **sentencia escrita**, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal y teniendo en cuenta los siguientes

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado ante esta entidad, el señor **JEFERSON AGUILAR HERNANDEZ** demandó a **BBVA COLOMBIA S.A.**, pretendiendo: “*Que se me sea acepta la poliza la cual poseo que cumple con todas las especificaciones que pide el banco solo que es una poliza colectiva la cual cubre todo igual que la que me esta condicionando el BBVA*”. (Derivado 000).
2. Notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso como medios exceptivos los que denominó “**FALTA AL DEBER DE DILIGENCIA E INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA, y LA GENÉRICA**” (Derivados 012 y 013)



3. Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora quien no se pronunció frente a lo expuesto en la contestación de la demanda, ni sobre las pruebas aportadas por la entidad financiera.. (Derivados 015 y 016)
4. El día 20 de febrero de 2024 se llevó acabo audiencia de conciliación, la cual fue declarada fallida y se requirió al demandante para que allegará unas documentales al plenario. (Derivado 025)

Bajo los anteriores actos procesales y en consideración a que no se evidencia la necesidad de requerir pruebas además de las documentales que en oportunidad legal fueron incorporadas al plenario, la delegatura desata el litigio, con fundamento en las siguientes,

### CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida quienes son aquí parte.

En el presente caso para resolver esta controversia, sea lo primero indicar que el contrato de crédito suscrito entre las partes, es un típico contrato de mutuo o préstamo de consumo definido en el artículo 2221 del Código Civil, en virtud del cual: “... *una de las partes entrega a la otra cierta cantidad de cosas fungibles con cargo a restituir otras del mismo género y calidad*”, concepto aplicable al ámbito mercantil, al tenor de lo dispuesto por el artículo 822 del Código de Comercio, salvo que en esta materia, el contrato es por naturaleza remunerado.

Aquí ha de tenerse en cuenta que el anunciado contrato, dado el interés público que la cobija, incorpora regulaciones especiales en protección del consumidor financiero, tales como los **deberes de información, atención y debida diligencia** a que se refieren el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en la redacción dada por el artículo 23 de la Ley 795 de 2003, que dispone: “*Las entidades vigiladas deben suministrar a los usuarios de los servicios que prestan **la información necesaria** para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado y poder tomar decisiones informadas.*”

En igual sentido, el literal a) del artículo 3º del título I de la Ley 1328 de 2009, elevó a principio orientador de las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, el deber de debida diligencia que resulta de imperativo cumplimiento, con miras a que se provea toda “**la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones...**” de manera tal que (continúa la norma) “**... se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas**”.

Por su parte, el Artículo 5, literales a) y d) del Régimen de Protección al Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009), consagra: Son deberes a cargo de las entidades vigiladas por esta Superintendencia, los de: “**b) tener a disposición del cliente información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable “de las características propias de los productos o servicios ofrecidos”**”.

El Artículo 7, literal b) y c) de la misma Ley, prevé que son “**Obligaciones** a cargo de las entidades financieras, las de: b) (...) **prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con**



**el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos., c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado. Y en su literal u), señala que son obligaciones de las entidades vigiladas, "Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarios, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros..."**

En tal sentido, la Circular Externa 029 de 2014, expedida por esta Superintendencia, en su Parte I, Título III, Capítulo I, dispone en su numeral 3.2.1, que **"La información que divulguen o suministren las entidades vigiladas a los consumidores financieros debe: Dotar a los consumidores financieros de elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones."** Y en el numeral 3.2.2. consagró que **como mínimo, la información debe ser: 3.2.2.1. Cierta, suficiente y corresponder a lo ofrecido o previamente publicitado. 3.2.2.2. Ser clara y comprensible. 3.2.2.3. Ser divulgada o suministrada oportunamente."**

Así las cosas, procederá el despacho a determinar si hubo un incumplimiento de una obligación contractual o legal de la entidad vigilada por esta Superintendencia y en consecuencia se debe acceder a las pretensiones de la demanda, o si por el contrario la entidad actuó conforme a sus facultades y se encuentran acreditadas las excepciones presentadas en la contestación de la demanda.

Sobre el asunto en particular, es menester poner de presente que mediante comunicaciones del 29 de mayo de 2023 y del 30 de mayo siguiente aportadas por la entidad financiera, y la del 6 de julio de 2023 aportada por la entidad financiera, se indicó por parte del área encargada los requisitos que debía cumplir la póliza que pretendía endosar el consumidor.

En las comunicaciones del 30 de mayo y del 6 de julio, el despacho identifica que el demandante no había cumplido un requisito para la aceptación de la póliza, a saber el correspondiente a la Certificación o recibo de pago de la póliza.

Así las cosas, la entidad allegó con la contestación de la demanda el documento denominado *Check-List-Condiciones-Minimas-Endoso-Seguro-Todo-Riesgo-Vehiculos.pdf*, en el cual se observa:

**BBVA**  
Creando Oportunidades

**Condiciones Pólizas endosadas  
Seguro Todo Riesgo Vehículo**

**Requisitos pólizas endosadas**  
Los requisitos mínimos establecidos por BBVA Colombia para aceptar pólizas endosadas del seguro Todo Riesgo Vehículo son:

Características Generales	
<b>Aseguradora</b>	El endoso debe ser expedido en papelería de la compañía de seguros, NO del intermediario de seguros. El endoso debe venir acompañado de una copia de la carátula de la póliza o del certificado y del clausulado general y las condiciones particulares (deducibles, cláusulas de garantía, exclusiones particulares, etc.). No se aceptan pólizas emitidas por empresas que actúan con amparo mutuo.
<b>Número de póliza</b>	El endoso debe tener el número de la póliza que ampara los bienes.
<b>Vigencia</b>	La vigencia de la póliza o certificado no podrá ser inferior a un (1) año en caso de pólizas individuales. Para pólizas colectivas la vigencia podrá ser la contratada por el tomador, sin embargo, en caso de ser inferior a un (1) mes, deberá ajustarse también la renovación por un (1) año más.
<b>Tomador</b>	El tomador de la póliza debe ser el Deudor (cliente de BBVA Colombia) o el titular de la póliza colectiva que esté tomando el seguro.
<b>Asegurado</b>	Como asegurado debe ser el Deudor (Cliente de BBVA Colombia) quien aparece como propietario en la tarjeta de propiedad.
<b>Beneficiario</b>	El beneficiario debe ser BBVA COLOMBIA con Nit: 860.003.020-1
<b>Cláusulas</b>	Cláusula de endoso a favor de BBVA COLOMBIA. Cláusula de renovación automática. Cláusula de no revocación. El aviso debe ser mínimo de 30 días. Restablecimiento automático del valor asegurado por pago de siniestro. En ningún momento la póliza podrá terminarse por edad; la aseguradora se obliga a mantenerla vigente hasta la cancelación total de la deuda. Extensión de la Responsabilidad Civil Extrac contractual a cualquier otra persona que conduzca el vehículo.
<b>Soporte de pago</b>	Para las pólizas individuales: recibo y/o certificación de pago emitido por la aseguradora por el total del recado de la prima por la vigencia relacionada en la carátula. La periodicidad de pago debe ser anual. Para las pólizas colectivas (fondo de empleados): certificación de pago emitida por la Compañía de Seguros no mayor a treinta (30) días y certificación del empleador donde evidencie que realiza el descuento por nómina no mayor a treinta (30) días. No se aceptan pólizas con acuerdo de pago, periodicidad de pago mensual.
<b>Valor asegurado</b>	Corresponde a los valores descritos en los amparos (ver tablas sección amparos).
<b>Condiciones de entrega de póliza</b>	La póliza, clausulado y recibo de pago se recibirán siempre y cuando sean generados en un archivo PDF que contenga la respectiva firma digitalizada.
<b>Aviso de siniestro</b>	Queda entendido y convenido que la aseguradora acepta como plazo máximo



Frente al soporte de pago se indican las condiciones necesarias para la aceptación de la póliza, que para el caso de la allegada por el demandante, corresponde a la certificación emitida por la compañía de seguros no mayor a 30 días y certificación del empleador donde evidencie que se realiza descuento por nómina no mayor a 30 días.

Con el fin de verificar si el demandante había aportado los soportes requeridos por la entidad para aceptar la póliza, en la audiencia del pasado 20 de febrero de 2024 se requirió al demandante para que allegara “Copia de todos los correos remitidos a la entidad financiera, a través de los cuales haya allegado los documentos necesarios para el endoso de la póliza de seguro todo riesgo para el vehículo adquirido con el producto objeto de la controversia.”, requerimiento que no fue atendido por el demandante,

Sin embargo, revisadas las documentales allegadas por la entidad como respuesta al requerimiento de este despacho, se encuentran dos documentales a saber; 1. El certificado expedido por la aseguradora en documento denominado *CERTIFICADO DE PAGO ONEROSO FXX218* y el certificado expedido por el empleador en documento *PIFE CERTIFICADO PÓLIZA VEHÍCULO MAPFRE FXX218.pdf.*, el primero expedido el 1 de junio de 2023 y el segundo expedido el 25 de mayo de 2023.

Así las cosas, conforme a lo establecido en el documento denominado *Check-List-Condiciones-Minimas-Endoso-Seguro-Todo-Riesgo-Vehiculos.pdf*, el demandante cumplió con los requisitos para el endoso de la póliza de seguro todo riesgo, y el banco debió solicitar las primas causadas y pagadas conforme a su política interna, situación que no se presentó en el presente asunto.

Por lo anteriormente expuesto, no se encuentran demostradas las excepciones que la entidad financiera denominó “**FALTA AL DEBER DE DILIGENCIA E INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, y CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA**”.

En virtud de lo anterior, BANCO BBVA COLOMBIA S.A. deberá aceptar el endoso de la póliza allegada por el consumidor desde el 6 de junio de 2023, fecha en la cual se dio el rechazo de los documentos aportados por la entidad financiera y en consecuencia deberá trámitar la devolución de las primas causadas y pagadas al demandante con ocasión de la inclusión en la poliza colectiva a la que fue vinculado por parte de la entidad financiera.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas por haberse accedido parcialmente a las pretensiones, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con las consideraciones expuestas, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

## RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** no probadas las excepciones tituladas “**FALTA AL DEBER DE DILIGENCIA E INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, y CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA**”, de conformidad con los señalado en la parte motiva de la presente providencia

**SEGUNDO: DECLARAR** contractualmente responsable a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por el señor **JEFERSON AGUILAR HERNANDEZ** como consecuencia de la no aceptación del endoso de la poliza todo riesgo presentada por el demandante, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.



**TERCERO: CONDENAR** a **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** a **ACEPTAR** el endoso de la póliza de manera retroactiva desde el 6 de junio de 2023, y en consecuencia **TRÁMITAR y DEVOLVER** el valor de las primas causadas y pagadas por el demandante con ocasión de la inclusión en la poliza colectiva a la que fue vinculado por parte de la entidad financiera.

El cumplimiento de las ordenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

**CUARTO: SIN** condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA**  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Copia a:

Elaboró:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

Revisó y aprobó:

GERMAN ANDRES ROBLES LAGUNA

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>2 de agosto de 2024</u></p> <p> MARCELA SUÁREZ TORRES Secretario</p>