

Señores

Superintendencia Financiera de Colombia

SUPEREINTENDENTE DELAGADO PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

E. S. D.

REFERENCIA: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

RADICACIÓN: 2024044112

EXPEDIENTE: 2024-6029

DEMANDANTE: NADIA RUBI MARTÍNEZ.

DEMANDADOS: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A Y OTRO

ASUNTO: ESCRITO SOBRE CONTESTACION DE LA DEMANDA Y TRASLADO DE LAS EXCEPCIONES RESPECTO A BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA Y BANCO BBVA COLOMBIA S.A.

NADIA RUBI MARTINEZ, Ciudadana Colombiana, mayor de edad, vecina, domiciliada y residente en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con la Cédula de Ciudadanía Número 52.150.037 expedida en la misma ciudad, obrando en mi propio nombre en calidad de tomador y asegurada, y ahora demandante por medio del presente escrito, encontrándome dentro del término legal, me permito descorrer el traslado de las excepciones propuestas por BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. Y Banco BBVA Colombia S.A., así como a la contestación a la demanda, así:

- **RESPECTO A LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA DE BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

1. Acorde a lo indicado por la demandada en su escrito de contestación, en donde sostiene que el demandante mes a mes recibió los extractos del crédito y en tales extractos se indicaba el valor que debía cancelar desde agosto a diciembre de 2023, relacionando y resaltando los valores que mes a mes se incluía por concepto del valor de seguro voluntario el cual se incrementaba en su valor con el transcurso de cada cuota hasta cuando cancelaron el seguro por NO pago – mora.

En primer lugar, debo indicar que NO recibí tales extractos, por lo que tuve que solicitarlos al Banco el 09/01/2024 tal como se adjunta en la prueba anexa a este escrito, además, desconocía el valor de las cuotas a cancelar

para cada mes que establecía el extracto ya que nunca lo tuve en físico ni virtual, además nunca cancele con el extracto de forma física porque no tenía el documento y por ello lo hacía a través del aplicativo BBVA.Net, al no contar con el mismo, máxime que por costumbre he cancelado mis créditos virtualmente. Aunado a lo anterior y ante la pérdida de mi trabajo, viaje a Australia a cuidar a mi hermana por una enfermedad por espacio de 3 meses (sep a dic/2023), por lo que solamente tuve acceso a la plataforma BBVA.NET no a los extractos en físico o virtual, para corroborar valores de pago o saldos del crédito pendientes de pago. Además, nunca fui informado de cobros por mora en la póliza de seguro.

2. Respecto al no cubrimiento de la póliza al ser un seguro cuota segura independientes, el cual acorde a la respuesta de la demandada no cubre por DESEMPLEO, debo indicar que el Banco BBVA a través del asesor de la oficina Alcázares me vendió una póliza de seguro de desempleo con el nombre de seguro cuota segura independientes, tal como puede evidenciarse de los archivos que contiene los audios que extracto de mi WhatsApp con la asesora al momento de realizar el desembolso de mi crédito, que evidencian que se trata de una póliza de seguro de desempleo, razón por la cual, no son de recibo las afirmaciones de la demandada, ya que acorde con lo ofrecido se trataba de una póliza de desempleo no una póliza que prácticamente es igual a los seguros obligatorios que se deben tomar en todo crédito y que se cancelan en el mismo como son incapacidad, muerte, enfermedades graves) y lo que a mi me indicaron es que ese seguro cubriría desempleo, por ello lo tome, aunado a la disminución de la tasa de interés para el crédito, tal como se demuestra con los audios de la asesora del crédito el día 10/08/2023 dejados en mi WhatsApp antes del desembolso. Asimismo, adjunto los mensajes escritos cruzados de WhatsApp sobre este particular, donde siempre se refieren a un seguro de desempleo.

En este orden de ideas es claro que hay una información engañosa de las demandadas frente a la suscrita como cliente, ya que BBVA Seguros de Vida indica que no es seguro de desempleo, pero lo que ofreció el Banco BBVA fue un seguro de desempleo, por tal razón en mi calidad de cliente no tengo porque responder por informaciones erróneas entre las dos entidades, generando falsas informaciones por las cuales deben responder las demandadas. Para comprobar esto basta con escuchar los audios adjuntos del día 10/08/2023 por parte del asesor del Banco BBVA.

3. Respecto al juramento estimatorio, no son de recibo los argumentos de la demandada BBVA Seguros de Vida Colombia S.A, ya que lo que adquirí conforme a lo informado por el Banco BBVA fue una póliza de desempleo que se demuestra con la prueba adjunta a este escrito como son los audios

del asesor del Crédito, no se explica porque la demandada asegura que no puede haber afectación de la póliza de seguro Cuota segura independiente cuando lo vendido y tomado acorde con lo informado fue una póliza de desempleo, no el tipo de póliza que hoy pretenden explicar la demandada y que según su dicho no tiene esos cubrimientos, en todo caso, es claro para mi en calidad de cliente que existe una información engañosa y que deben ser las demandadas quienes deben responder ante ello, no soy yo la que debo saber cómo cliente como llaman a las pólizas que comercializa el Banco BBVA y que cubre o no, porque bajo lo indicado y asesorado al momento de su adquisición era una póliza de desempleo, no una póliza que cubría lo que NORMALMENTE cubre el seguro obligatorio del crédito como lo es incapacidad, muerte y enfermedad.

4. Frente a la mora en el pago, es un asunto entre el Banco BBVA y BBVA seguros, ya que entiendo que el extracto debe ser igual el valor a lo que debe estar cargado en los medios electrónicos para el pago, no entiendo porque en el aplicativo del banco BBVA. NET difería este valor, si ello no se hubiera presentado y como no estaba en Colombia, los pagos se efectuaron durante todo el crédito como pueden evidenciarlo a través de esa plataforma, ante lo cual es una deficiencia entre las demandadas para efectuar el recaudo y cobro del seguro de forma electrónica, único medio que tenía al estar fuera del país y NO contar con un extracto, ya que no los envían tampoco, aspecto sobre el cual No estoy llamada a responder, ya que si es el mismo grupo, los valores de seguros deben ser pagados a través del banco y recaudados con la misma cuota pero diferían en el aplicativo BBVA. Net.

Acorde con lo anterior, me permito descorrer el traslado de las excepciones planteadas en la contestación, así:

1. FALTA TOTAL DE COBERTURA MATERIAL DE LA PÓLIZA CUOTA SEGURA INDEPENDIENTES, DADO QUE NO ES UNA PÓLIZA DE DESEMPLEO.

Como lo indique en el punto 2 del presente escrito, reitero mis argumentos en cuanto a que la póliza ofrecida y suscrita fue la que el asesor del crédito me expidió indicándome que si era una póliza de desempleo para independientes como seguro cuota segura independientes, lo cual se demuestra con las pruebas que se anexan a este escrito entre ellas (los audios de mi WhatsApp donde la asesora al momento de realizar el desembolso de mi crédito me indica que se trata de una póliza de seguro de DESEMPLEO, razón por la cual NO pueden ser aceptados los argumentos de esta excepción, máxime porque la póliza que hoy refiere la demandada tiene las mismas coberturas que el seguro obligatorio que incluye las coberturas de incapacidad, enfermedad grave y muerte accidental, lo que genera que no es un seguro adicional o distinto al obligatorio tomar en un crédito. Además

se tomó atendiendo la asesoría clara que se trataba de un seguro de desempleo para independientes.

Aunado a lo anterior y a la información engañosa indicada al momento de tomar la póliza o lo que hoy señala la demandada BBVA Seguros, no es responsabilidad atribuible a la suscrita, ya que los hechos evidencian el engaño por parte de las demandadas al ofrecer un seguro de desempleo que ahora indican no tenía cobertura sobre esta cobertura, lo que constituye una acción de mala fe ante el consumidor como lo es información engañosa.

2. TERMINACIÓN AUTOMÁTICA DEL CONTRATO DE SEGURO DOCUMENTADO EN LA PÓLIZA DE SEGURO CUOTA SEGURA INDEPENDIENTES NO. 02338000000517 POR MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA.

Tal como lo reconocer la demandada fueron ellos los que cancelaron la póliza de forma directa, amparándose en la mora en el pago, situación que escapa a la suscrita como demandante, ya que la situación de la mora no es imputable a mi, toda vez que el valor que aparecía en el aplicativo BBVA.Net por el cual se cancelaba el crédito No incluía o no estaba cargado el valor de la póliza - Seguro Cuota Segura Independientes No. 02338000000517, ya que el pago del crédito siempre se ha efectuado por el aplicativo BBVA.net, aunado a no contar con los extractos del crédito en su momento y solicitarse hasta enero de 2024 a la asesora, como puede evidenciarse de la prueba adjunta.

Asimismo y como lo indique en la demanda, no fui yo la que cancele la póliza, al contrario fue la demandada ante su mismo yerro y generar la mora al proceder a cancelar unilateralmente la póliza, a pesar de tener claro que se venía haciendo los pagos del crédito conforme a la información cargada en el aplicativo BBVA.Net que si estuviera parametrizada con toda la información no tendría porque realizar pagos manuales o a parte del que señala el aplicativo de pagos de BBVA.Net, teniendo que verificar extractos y luego dirigirme a pagar físicamente al Banco cuando estaba al otro lado del mundo como se evidencia con el anexo adjunto. Nunca tuve dos opciones para pagar como lo afirma la demandada, ya que pagué desde el aplicativo BBVA.net en el exterior no tenía como pagar un valor distinto y menos cuando no estaba incluido en ese aplicativo los valores totales incluida la póliza de desempleo y no tenía los extractos. Igualmente, al encontrarme fuera del país para hacer un abono al crédito, no pude realizarlo porque el BBVA.net no permitió hacerlo ya que debía estar físicamente en la oficina del banco.

3. INEXISTENCIA DE OBLIGACIÓN INDEMNIZATORIA DERIVADA DEL CONTRATO DE SEGURO DEBIDO A QUE NO SE HA REALIZADO EL RIESGO ASEGURADO EN LA PÓLIZA.

Como se explicó esta póliza adquirida fue un engaño, se dijo que era una póliza de DESEMPLEO y nunca se indicó por el asesor del crédito que era una póliza que

cubría incapacidad total y temporal, enfermedades graves y muerte accidental, siempre se refirió a seguro de desempleo, incluso en el mes de enero de 2024 me lo confirmé presencialmente en la oficina, para tal fin invité a escuchar los audios anexos a este escrito, razón por la cual insisto en que si están obligados los demandados a responder por los hechos objeto de esta demanda, ante la información engañosa, la mala fe al ofrecer unos cubrimientos que ya están tomados con los seguros obligatorios del crédito, no generando ningún valor adicional y además ser una estrategia para bajar la tasa de intereses pero que el cliente tenga que pagar una póliza mensual. Además, el cubrimiento fue para DESEMPLEO, no para otros conceptos como bien se indicó.

RESPECTO A LAS EXCEPCIONES SUBSIDIARIAS

1. RIESGOS EXPRESAMENTE EXCLUIDOS EN LA PÓLIZA DE SEGURO CUOTA SEGURA INDEPENDIENTES NO. 02338000000517.

Me opongo a su prosperidad atendiendo error y falsa información por parte de las demandadas, ya que yo adquirí la póliza con el convencimiento que cubría el riesgo de DESEMPLEO y no otra como puede evidenciarse de las pruebas adjuntas que son claras, por lo que el hecho que la póliza de seguro Cuota segura independiente no cubra este concepto no es un acto imputable a la tomadora, sino al agente vendedor y aseguradora.

Para evidenciar ello solo basta con que escuchen los audios adjuntos para verificar lo expuesto y por estos yerros no puedo entrar yo a asumir estos errores, y comprobar así que el asesor del BBVA ofreció y se tomó bajo ese convencimiento que era una póliza de DESEMPLEO.

- **FRENTE A LAS EXCEPCIONES DE MERITO PROPUESTAS POR EL BANCO BBVA EN CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA DEL 16 DE MAYO DE 2024, ME PERMITO REFERIRME ASÍ:**

Atendiendo la contestación de la demanda y las excepciones propuestas, debe indicarse que el Banco BBVA Colombia, manifiesta en todas ellas que no está obligado a responder y en efecto es así, ya que el banco realizó un préstamo y lo único que no tuvo en cuenta fue no incluir en sus aplicativos el valor de la cuota a cancelar por el BBVA seguros de Vida para este crédito de desempleo, asimismo, acorde con lo expuesto por la Asesora, la póliza es de seguro de desempleo no como lo indica esa entidad que no cubre ello, sin embargo, el Banco afirma que es la aseguradora la que debe responder incluso por las ventas efectuadas de sus productos, o sea si la información fue engañosa es responsabilidad de la aseguradora, como en efecto la asesora siempre lo sostuvo y ella lo sabe que se

trata de un seguro de desempleo y no como lo pretender hoy sostener la aseguradora.

Como su razonamiento es el mismo en todas las excepciones, me referiré de forma sencilla a ellas acorde con la tesis de la entidad bancaria.

1. AUSENCIA E INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DEL BANCO BBVA COLOMBIA S.A.

En esta excepción la demandada recalca la responsabilidad y obligación del pago o indemnización en BBVA Seguros de Vida, y sostienen que acorde a la información de la aseguradora, no hay un seguro de desempleo por falta de pago.

2. RESPONSABILIDAD DE LA ASEGURADORA EN DEBERES DE INFORMACION

Indica la representante del banco que quien esta llamada a responder es la aseguradora no el Banco, independiente de la red física o humana que establezcan los bancos o sus fuerzas de ventas, y que es la aseguradora la responsable en esta materia, sobre la colocación de esos productos, no siendo responsabilidad del banco, sin embargo, existe una sinergia donde el banco cobra los productos que coloca la aseguradora en este caso, BBVA. NET debió incluir los valores de la póliza de seguro para efectuar el respectivo pago como en efecto debió suceder, pero no incluyeron en su plataforma de pagos este valor, desconociendo la razón del porque no estaba este valor incluido en sus canales de pago.

3. AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD INDISPENSABLE PARA LA VIABILIDAD DE LA ACCION INCOADA.

Indica el Banco que el Banco y la aseguradora son entidades distintas y el banco no esta llamado a responder y continúan en su razonamiento que no es esta entidad responsable de ese contrato. Afirma que no hay un nexo causal entre los hechos alegados y la postura del banco.

4. CUMPLIMIENTO LEGAL Y CONTRACTUAL DE BBVA COLOMBIA.

No es el Banco el llamado a responder, porque cumplido con su obligación de otorgar un crédito a la suscrita cumpliendo con los requisitos legales. Y es el banco también beneficiario de las pólizas de garantía de los créditos adquiridos y no por tener que responder por el pago o indemnización de un producto.

5. INEXISTENCIA DE VULNERACION DE DERECHOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Considero que el Banco si ha vulnerado derechos a la suscrita ya que vendió a través de sus asesor un seguro de desempleo y ahora indican que no lo es,

asimismo, a pesar de no ser asegurador, si omitió incluir el valor de la póliza de seguro en su canal virtual BBVA.Net para el recaudo de la póliza acorde a lo que se puede observar y entender.

6. APLICACION A FAVOR DEL BANCO DEL IMPORTE DE LA POLIZA-BBVA ES BENEFICIARIO DEL SEGURO Y ES VICTIMA DEL EVENTUAL IMPAGO

El banco considera que es víctima, asimismo aclara que la reclamación es por el pago de 6 cuotas, las cuales he venido cancelando como he podido para no entrar en mora, sin embargo, es injusto que se adquiriera un seguro que se determino como desempleo y se genera el siniestro y la aseguradora no quiera asumir las 6 cuotas que debe pagar.

MEDIOS DE PRUEBA

Solicito respetuosamente se decreten como pruebas las siguientes:

1. DOCUMENTALES

1.1. Correo electrónico donde me hacen entrega de los extractos del crédito el pasado 9/01/2024 al no contar con ello, por parte del asesor del BBVA.

1.2. Cuatro (4) Audios del 10/08/2023 y mensajes de WhatsApp cruzados con el asesor del crédito del Banco BBVA mediante el cual informa que el seguro a tomar es el de desempleo para la reducción de la tasa de interés de crédito

1.3. Pasa bordos del viejo Bogotá Sídney- Bogotá, para demostrar que no me encontraba en el país (sep a dic/2023) y la única forma de pagar el crédito era por BBVA.net, al no contar con extractos, ni información.

1.4 Correo electrónico dirigido a la asesora de mi crédito a efectos de que remita la certificación en la que indique que dio la información sobre seguro de desempleo y la cliente tomo ese seguro y todo lo que le conste respecto a este caso.

2. TESTIMONIALES

Solicito se sirva citar a la señora MARLIN SOLANGE CASTILLO ANTONIO, asesor del crédito oficina alcaceres del Banco BBVA, como quiera que fue la persona que estudio mi crédito, dio toda la información y tramitó todo lo relacionado con el SEGURO CUOTA SEGURA INDEPENDIENTES NO. 02338000000517, el correo electrónico es marlinsolange.castillo@bbva.com y celular: 317-5013543.

Por lo que se solicita al señor Superintendente no atender las excepciones propuestas por los demandados y en su lugar se accedan a las pretensiones

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the typed name.

NADIA RUBI MARTINEZ

C.c. 52.150.037 de Bogota

EXTRACTOS CREDITO REMODELACION

MARLIN SOLANGE CASTILLO ANTONIO <marlinsolange.castillo@bbva.com>

Mar 9/01/2024 7:43 PM

Para:NRUBI1974@hotmail.com <NRUBI1974@hotmail.com>

 5 archivos adjuntos (687 KB)

20231222_013120921_001309589600064867.pdf; 20231024_013120711_001309589600064867.pdf;
20230922_013120599_001309589600064867.pdf; 20231122_013120812_001309589600064867.pdf;
20230823_013120485_001309589600064867.pdf;

Hola buenas tardes

Envío todos los extractos del crédito de remodelación de agosto a diciembre, quedó tenta

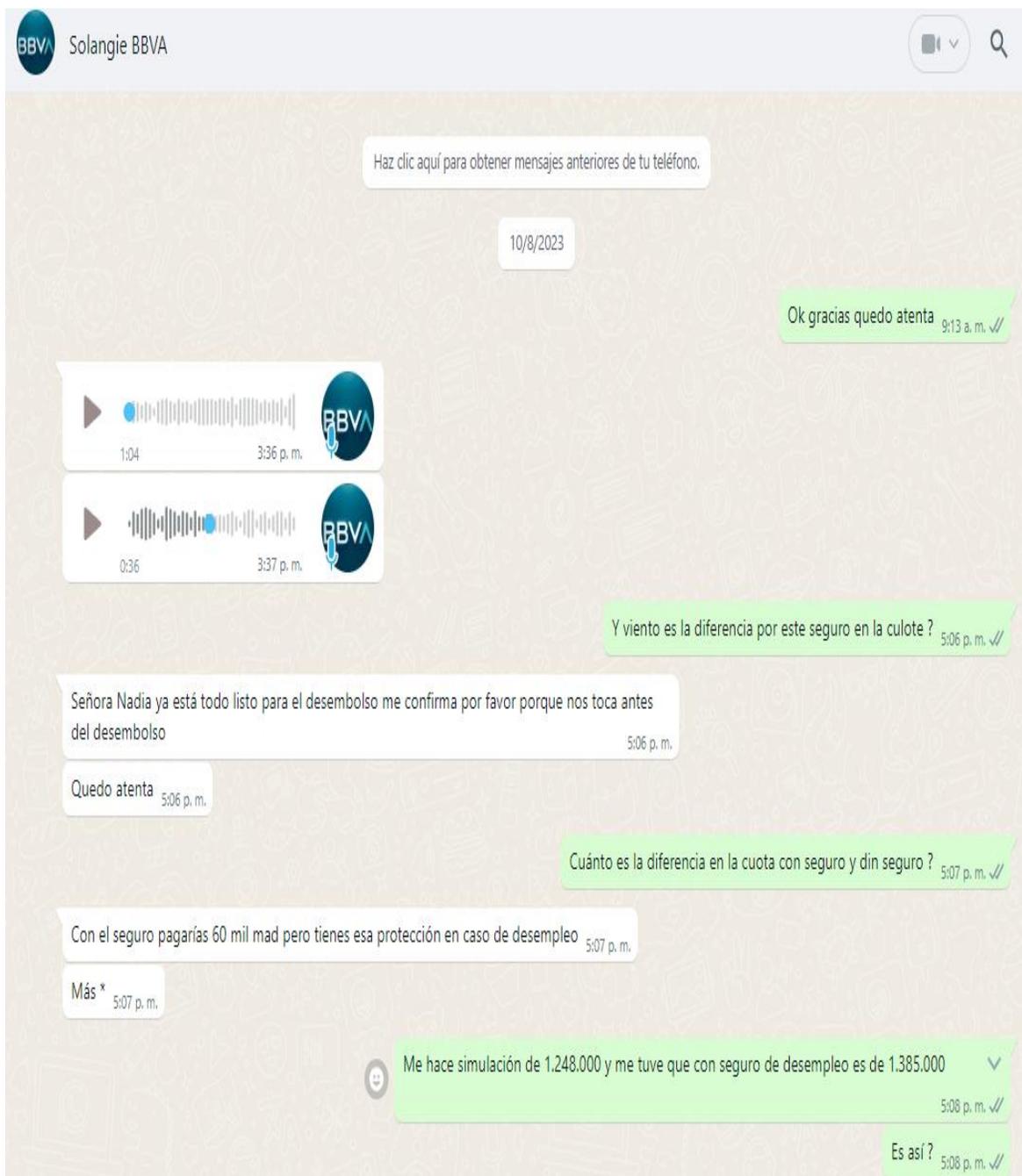
--



**Solange Castillo
Antonio**
Gestora Comercial
Sucursal Alcázares
[marlinsolange.castillo
@bbva.com](mailto:marlinsolange.castillo@bbva.com)
3175013543
Banca Comercial –
Cra. 24 No. 77-48/52
. Bogotá

SOPORTE WHATSAPP ASESOR del BBVA QUE DEMUESTRA QUE EL SEGURO QUE ME INDICARON DEBIA TOMAR ERA DE DESEMPLEO -10-08-2023, no el que se indica en la contestación de la demanda.

Adjunto audios de sobre este tema.





Solangie BBVA



Ok ayúdame mañana temprano por favor y poder pasar temprano 7:02 p. m. ✓✓

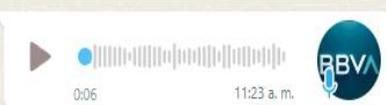
Buenos días Solangie 8:26 a. m. ✓✓

Me podrías informar a qué horas puedo pasar por los cheques? 8:26 a. m. ✓✓

Señora Nadia buen día 8:35 a. m.

Entonces desembolsados el crédito con tasa del 18 ea sin el seguro, o del 16,5 con el seguro? 8:35 a. m. 🗨️

No con seguro de desempleo 8:36 a. m. ✓✓



Ya paso 12:02 p. m. ✓✓

UNITED 

INTL

A9S46J 24C 48
UA 5369 D70A32

RUBI/NADIA
AV-***372

BOGOTA TO HOUSTON

UA508

GATE

BOARDING BEGINS:

SEAT

BOARDING GROUP

BOG-IAH

A12

6:30A

21E

4

SUN SEPTEMBER 3 2023

GATE MAY CHANGE BOARDING ENDS: 7:15 AM

FLIGHT DEPARTS: 7:30 AM

FLIGHT ARRIVES: 12:55 PM

MIDDLE ECONOMY EXIT ROW

CONFIRMATION: **A9S46J**
TICKET: 134 2119577563

A STAR ALLIANCE MEMBER 

AV-***372

LOS ANGELES TO SYDNEY

TRAVEL READY

UA839

GATE

BOARDING BEGINS:

SEAT

BOARDING GROUP

LAX-SYD

72A

10:00P

52F

4

THU SEPTEMBER 7 2023

BOARDING ENDS: 10:35 PM

FLIGHT DEPARTS: 10:50 PM

FLIGHT ARRIVES: 6:55 AM

AISLE ECONOMY

CONFIRMATION: **EKTGG1**
TICKET: 134 2116742920

A STAR ALLIANCE MEMBER 

UNITED 

INTL

07696V 49F 87
UA 842 SYDIAK812J

RUBI/NADIA
AV-*****372

Sydney to Los Angeles

TRAVEL READY

UA 842

GATE

BOARDING BEGINS

SEAT

BOARDING GROUP

SYD-LAX 54

10:30 AM

49F

5

WED 05 DEC 2023

Boarding Ends: 11:05 AM

Flight Departs: 11:20 AM

Flight Arrives: 6:05 AM

Aisle Economy

CONFIRMATION: **07696V**
TICKET: 134 2116742920

A STAR ALLIANCE MEMBER 