Señores

**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Bogotá, DC

REFERENCIA: Acción de protección del consumidor financiero. Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

**DATOS DEL DEMANDANTE**:

Nombres: Diego Fernando

Apellidos: Castañeda Pastrana

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 1094901450

**APODERADO: Actúo bajo apoderado**

Nombre completo del apoderado:

Correo electrónico:

**DATOS DEL DEMANDADO:**

Entidad: BBVA SEGUROS

Presento ante este Despacho ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra la entidad vigilada por esa Superintendencia, ya enunciada en la referencia, con base en los siguientes:

1. **HECHOS.**

| Hechos 1. Con el Banco BBVA el día 18 de Mayo de 2023 tome el Crédito de Consumo No 9600327609 por valor de $69.990.000. 2. Para el referido producto financiero adquirí el seguro Póliza CUOTA SEGURA DEPENDIENTES con número de póliza 056302066073 y vigencia desde el 18/05/2023 hasta el día 17/05/2024 con renovación automática (ver Anexo 1), que fue notificado vía mail por BBVA Seguros el día 25 de mayo de 2023 (ver Anexo 2).  3. El día 9 de noviembre radicó la documentación completa de la solicitud de siniestro (ver anexo 3), dado que el 3 de noviembre me había quedado sin empleo. Sin embargo en enero de 2024 aún no había sido aprobada dicha solicitud, razón por la cual me comunique vía telefónica al centro de atención al usuario y me manifiestan que no tienen registro de la póliza.  4. Ante el incumplimiento de la activación de la póliza, el día 15 de enero de 2024 escribí vía correo electrónico a BBVA Seguros (ver anexo 4) solicitando información sobre el estado de la aprobación del siniestro.  5. El día 5 de marzo de 2024, BBVA Seguros emite como respuesta (ver anexo 5) la negación de la activación del seguro, argumentando que el recaudo de la prima solo fue realizado hasta el día 17 de septiembre de 2023 y el evento ocurrió en fecha posterior al último pago, razón por la cual la póliza carecía de vigencia por recaudos pendientes y se perdía el derecho a la indemnización.  6. El día 6 de marzo de 2023 vía correo electrónico (ver anexo 6), solicite reconsideración de la objeción que había emitido como respuesta BBVA Seguros, argumentando que el pago de las cuotas que liquidaba el banco mes a mes siempre fueron pagadas a tiempo, siendo mi responsabilidad como consumidor financiero el pago de la liquidación que el banco realice. El pago de las cuotas durante los meses de mayo a noviembre del año 2023 siempre fue el mismo (ver anexo 7) por lo cual no había lugar a diferencias en el recaudo en ningún mes de lo abonado, contrario a lo que manifestó BBVA Seguros.  7. Finalmente el día 22 de marzo de 2023 solicito el pago de las cuotas a las que tengo derecho (ver anexo 8) y BBVA seguros en contestación el mismo día (ver anexo 9) ratifica su decisión de no reconocer la activación de la póliza, según ellos, por falta de pagos.  Solicitud  1. Solicito de manera respetuosa y con el derecho que me asiste como consumidor financiero, me reconozcan la activación del seguro de desempleo que adquirí con la entidad, el cual se encontraba vigente hasta el 17 de mayo de 2024, y con la cual fui puntual con el pago de las liquidaciones del recaudo hasta la fecha de mi siniestro (desempleo).  Cabe recordar que nunca fui notificado de la cancelación de la póliza por falta de pagos, toda vez que esto jamás ocurrió. Parto de la buena fé de que BBVA acorde a lo pactado liquidaba correctamente la prima del seguro y demás condiciones y las mismas eran incluidas en el extracto. De lo que si doy fé es que jamás hubo pagos diferenciales, las cuotas siempre fueron las mismas.   2. Solicito sean informadas las centrales de riesgo sobre el caso y retiren el reporte negativo que me ocasionaron por la mora en la que se encuentra el crédito. Esta afectación es gravísima para mi vida financiera.   Agradezco su colaboración Sres superintendencia |
| --- |

1. **CUANTÍA**

| 11060000 |
| --- |

1. **INDEMNIZACIÓN**

**Pretende indemnización: No**

1. **PRUEBAS**

Las pruebas aportadas obran como anexos en el expediente digital las cuales acompañan el escrito de la demanda.

- Anexos.pdf

1. **NOTIFICACIONES.**

**DEMANDANTE:**

Nombres: Diego Fernando

Apellidos: Castañeda Pastrana

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 1094901450

País: Colombia

Departamento: BOGOTÁ, D.C.

Municipio: BOGOTÁ, D.C.

Dirección:

Correo electrónico: ingdiegofer@gmail.com

Celular: 3208732299

**APODERADO: Actúo bajo apoderado**

Nombre completo del apoderado:

Correo electrónico:

La entidad vigilada, contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones a través de los medios electrónicos dispuestos por la Superintendencia.

Cordialmente,

Nombres: Diego Fernando

Apellidos: Castañeda Pastrana

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 1094901450