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: Jose Edilberto

Apellidos: Ruano Reyes

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 80874398

**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.**

| El 12 de diciembre se presentó un sinestro en mi apartamento debido a la ruptura de una manguera de un lavamanos del baño auxiliar, el siniestro fue reportado inmediatamente a la aseguradora(BBVA Seguros), para el cubrimiento de los daños causados por la inundación de nuestro apartamento.  Una vez se solicitó la aplicación de la póliza para reparar los daños, BBVA seguros solicito unos documento y los soportes del incidente, estos soportes fueron enviados desde el pasado 18 de diciembre, según el radicado WF 100001007, pero a la fecha la aseguradora no ha dado respuesta y mi apartamento continua con los daños causados.  El 19 de diciembre al no tener atención de la aseguradora solicite la intervención del defensor del consumidor financiero, sin embargo, aunque en el reporte al consumido financiero cité el número del siniestro (WF 100001007), la respuesta recibida fue ambigua, por que solicitaron que debía realizar el reporte del siniestro  Al pasar más de un mes sin ninguna respuesta o información, el 22 de enero se envió nuevo correo pidiendo información del proceso según Ticket #AOULLR65L, la respuesta recibida, fue que el proceso aún seguía en análisis. Desde esa fecha se generaron los ticket# AOUO41GK4(10 de Enero), AOUNK3NLR(23 de Enero), AOU2DREY2(25 de Enero), AOUED2QNV(31 de Enero), AOUO4Q4ZQ(01 DE febrero), AOUZDZQLD(06 de Febrero) solicitando información sobre mi proceso y en todos ellos la única respuesta recibida es que el proceso después de 2 Meses de entregar los documentos, continuaba en análisis.  Al no tener ningún tipo de respuesta por parte de BBVA seguros, se genero una queja ante la superintendencia financiera, sin embargo, en la respuesta de BBVA seguros informa:  “mediante correo enviado el pasado 9 de febrero, solicitamos su colaboración para el suministro de las facturas o cotizaciones de la reparación de los daños, información que es necesaria para dar continuidad al estudio de su reclamación frente a las condiciones de la póliza contratada”.  No estoy de acuerdo con la respuesta emitida, porque:  - El 26 de Diciembre BBVA seguros me informo que los documentos fueros recibidos SATISFACTORIAMENTE. - Desde el 22 de Enero y hasta el 6 de febrero, realice 6 consultas sobre el estado de mi proceso y no me manifestaron la falta de un documento.  Pese a lo anterior, el pasado 16 de febrero, Hace 1 mes, envié la cotización que supuestamente estaba pendiente, recibí el correo de recibido de la cotización ese mismo día, pero a la fecha continuo sin respuesta por parte de BBVA Seguros.  Por lo anterior solicito a la superintendencia financiera: - De un tiempo límite para que BBVA seguro me de respuesta de fondo sobre el cubrimiento de los daños causados por el siniestro WF 100001007, entendiendo que ya TODOS los soportes solicitados fueron remitidos por mi parte. - Se abra una investigación formal a BBVA Seguros por las prácticas de Retraso, no respuesta, mala información, con las que busca que los reclamantes de los seguros desistan de las reclamaciones. |
| --- |

1. **CUANTÍA**

|  |
| --- |

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.

- 1feb.jpeg  
- 6feb.jpeg  
- 10enero.jpeg  
- 26dic.jpeg  
- Cotizacion1.jpg  
- Cotizacion2.jpg

1. **NOTIFICACIONES.**

**DEMANDANTE:**

Nombres: Jose Edilberto

Apellidos: Ruano Reyes

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 80874398

País: Colombia

Departamento: BOGOTÁ, D.C.

Municipio: BOGOTÁ, D.C.

Dirección:

Correo electrónico: joseruano26@hotmail.com

Celular: 3204648374

**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: Jose Edilberto

Apellidos: Ruano Reyes

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 80874398