

Señores.

Delegatura para Funciones jurisdiccionales

[jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Demandante:** LEIDY VIVIANA OSMA DIAZ

**Demandado:** BBVA SEGUROS

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

**Leidy Viviana Osma Díaz** identificada con cédula de ciudadanía No. **1.014.252.317** de la ciudad de Bogotá D.C., obrando en mi propio nombre, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la **ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO** contra **BBVA seguros** sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

## I. HECHOS.

- 1) Desde el 22 de agosto de 2023 estoy tratando de que seguros BBVA me realice el pago de la indemnización por la póliza que contrate con ellos y que cubre según el clausulado lo siguiente:

“SUSTRACCIÓN DE DINEROS RETIRADOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO AL TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA LE SEA SUSTRÁIDO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVÉS DE CUALQUIER CANAL DISPONIBLE PARA TAL FIN, CON LA MISMA, SIEMPRE Y CUANDO:

LA SUSTRACCIÓN SE DÉ DENTRO DE LAS TRES (3) HORAS SIGUIENTES A LA FECHA Y HORA DEL RETIRO DEL DINERO.

LA SUSTRACCIÓN SEA COMETIDA CUANDO LOS TERCEROS LO RETIENEN BAJO LA AMENAZA DE HACERLE DAÑO A ÉL O A UN TERCERO, EN ESTADO DE INDEFENSIÓN, O BAJO EL EFECTO DE DROGAS TOXICAS O ALUCINÓGENOS.

NO EXISTA UN PLAZO SUPERIOR A QUINCE (15) DÍAS CALENDARIO ENTRE LA FECHA DE DENUNCIA ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE Y LA FECHA DEL ILÍCITO.

- 2) Para soportar la parte que me corresponde como asegurado en demostrar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida; según lo establecido en el artículo 1077 del código de comercio que establece: ***"Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso. El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad."*** Adjunte los soportes correspondientes:
  - a. Denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, en el formato único de noticia criminal No. 110016010000202342271, que se entiende dada bajo la

gravedad de juramento la respectiva ocurrencia de los hechos de hurto del cual fui víctima.

- b. El comprobante de retiro envía electrónicamente por el banco BBVA a mi correo electrónico y donde se evidencia con toda claridad y sin lugar a ninguna duda lo siguiente:
    - i. La fecha del retiro (10-AGO-2023)
    - ii. La hora del retiro (9:11 de la mañana)
    - iii. El canal de retiro (oficina: aeropuerto connecta – Terminal: PQ09 – usuario del banco: T00788 – Retiro con tarjeta debito por cuenta del BBVA)
    - iv. Monto (\$14.300.000).
  - c. Adicionalmente adjunto a este comunicado la certificación de retiro realizada el 10-AGO-2023 emitida por el Banco BBVA el 25-SEP-2023.
- 3) El 20 de septiembre de 2023 recibo un comunicado de BBVA seguro solicitando de nuevo los siguientes documentos y los cuales ya había enviado, adicionalmente solicitando algo ridículo, irrespetuoso y a toda vista fuera de la ley, que comparto con ustedes y que también respondí uno a uno las nuevas solicitudes de esta fecha:

**>> Carta juramentada ante notario, explicando porque si se presentó un evento el pasado 25 de noviembre de 2022 en similares circunstancias, porque no se tomaron las medidas del caso, para que no volviera a suceder**

Este documento me parece de lo más ridículo, abusivo, ofensivo, despectivo y a toda luz fuera de la ley que puede pedir BBVA seguros, es tan así que en la notaria me dijeron que no lo hacían porque va en contra de mi dignidad como persona y que acudiera a ustedes para que pusieran en cintura a esta aseguradora. Por lo anterior me niego rotundamente a presentar este documento ya que no soporta en nada los hechos ocurridos y denunciados ante la fiscalía general de la nación.

**>> Copia legible del denuncia penal presencial ante la autoridad competente (Fiscalía / Estación de policía). Tenga presente que debe contener: 1) número único de noticia criminal (NUNC), 2) la fecha y hora de comisión de los hechos, 3) la identificación plena del bien hurtado y 4) una breve descripción de los hechos. (Importante fecha y hora de cuando ocurrieron los hechos)**

Adjunto la respectiva denuncia penal.

**>> Certificación bancaria de la Entidad emisora de la tarjeta amparada, en donde se pueda establecer: 1) La FECHA de cada movimiento, así como 2) la HORA de cada operación realizada, 3) CANAL DEL RETIRO (ventanilla; cajero electrónico con tarjeta; cajero electrónico sin tarjeta, etc) y 4) MONTO objeto de la solicitud de indemnización. (Importante que contenga todo lo mencionado)**

Adjunto el soporte electrónico enviado a mi correo por el banco BBVA el día del retiro y en cual esta: la fecha (10-AGO-23), la hora (9:11), el canal de retiro (OFICINA

AEROPUERTO CONNECTA – RETIRO CON TARJETA DEBITO) y el monto (\$14.300.000) objeto de la solicitud de indemnización.

**>> Correo electrónico remitido por la Entidad bancaria confirmando el retiro del dinero objeto de reclamo.**

Adjunto el correo electrónico remitido por la Entidad bancaria confirmando el retiro del dinero objeto de reclamo.

**>> Copia legible de las tirillas O recibo de retiro generadas por el cajero donde efectuó el retiro objeto de reclamo.**

Adjunto el comprobante electrónico (tirilla o recibo) enviado por el banco a mi correo electrónico.

**>> Copia legible de su documento de identificación.**

Adjunto copia de mi documento de identidad.

**>> Certificación bancaria no mayor a 30 días a nombre del beneficiario de la póliza indicando: 1) Número de identificación del beneficiario, 2) número de cuenta y 3) el estado de la misma.**

Adjunto la certificación bancaria

4) El 29 de septiembre de 2023 de nuevamente me envían un comunicado infirmando y solicitando otra vez los mismos documentos, que comparto con ustedes y que también voy a responder uno a uno:

a. >> Carta juramentada ante notario, explicando porque si se presentó un evento el pasado 25 de noviembre de 2022 en similares circunstancias, porque no se tomaron las medidas del caso, para que no volviera a suceder >>

No voy a realizar el ridículo en declarar algo de lo que no soy responsable, pues no soy un agente de gobierno que pueda controlar la inseguridad que nos azota en el país y en la capital, a toda luz este requerimiento esta fuera de contexto y de la ley, no contribuye en nada al pago del siniestro y no tiene un soporte jurídico que me obligue a declarar algo que es incierto e incontrolable.

b. >> Certificación bancaria de la Entidad emisora de la tarjeta amparada, en donde se pueda establecer: 1) La FECHA de cada movimiento, así como 2) la HORA de cada operación realizada, 3) CANAL DEL RETIRO (ventanilla; cajero electrónico con tarjeta; cajero electrónico sin tarjeta, etc) y 4) MONTO objeto de la solicitud de indemnización.>>

Ya había enviado los soportes y documentos que sustentan y corroboran todo lo solicitado que con gusto envié de nuevo y adiciono la certificación expedida por el banco BBVA el día 25 de septiembre de 2023.

5) Entre el 22 de agosto de 2023 y a la fecha de hoy 05 de octubre de 2023, he sido hostigada y perseguida con llamadas por personas que dicen pertenecer a la

aseguradora BBVA y que según ellos estoy obligada a atenderlos en entrevista presencial, es tan así que sin ninguno permiso de mi parte y abusivamente, violando mi derecho a la intimidad e intimidando a mi madre que es una persona de la tercera edad llegaron a mi casa sin previo aviso, diciendo que debía atenderlos, obviamente me negué a esto, me parece muy grave, ya que me han llamado a altas horas de la noche sin respetar mi descanso, hostigándome constantemente y perturbando mi tranquilidad, es tan así que mi señora madre ese día se enfermó por culpa de estas personas que la intimidaron al llegar a mi casa sin previo aviso.

En comunicados que reposan en los correos electrónicos e reiterado que solo autorizo a que se me contacte por medio de mi correo electrónico [leidyosma@yahoo.com](mailto:leidyosma@yahoo.com) pero a estas personas no les ha importado y me siguen llamando, hoy 05 de octubre de 2023 me volvieron a llamar hostigándome y presionándome para que atienda una entrevista en contra de mi voluntad.

## II. PRETENSIONES

- 1) Que se dé por cierto con las pruebas aportadas que he cumplido con lo establecido en el artículo 1077 del código de comercio en lo que me compete como asegurada: ***“Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso”***
- 2) Que se obligue a BBVA seguros al pago de la indemnización contratada con bajo la póliza HURTO TARJETAS V2 NO. 00130242054821432126, por el valor establecido en la póliza (\$14.000.000)
- 3) Que se obligue a BBVA Seguros S.A, al pago de los intereses moratorios por la demora en el pago de la indemnización, desde la fecha en que acredite y aporte los documentos hasta la fecha efectiva del pago de la póliza, intereses que deben ser iguales al certificado bancario corriente emitido por la Superintendencia Bancaria aumentado en la mitad.
- 4) Que se obligue a BBVA seguros a detener la persecución y acoso tanto a mi como a mi familia de la cuales somos victima por parte de la empresa VALUATIVE SAS, con NIT 830.121.091-0, que fue contratada por BBVA seguros.
- 5) Que se condene en costas a BBVA seguros.

## III. CUANTÍA

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mis pretensiones asciende a la suma de:

- 1) Catorce millones de pesos (\$14.000.000) m/cte correspondientes al valor del dinero sustraído, y/o objeto de controversia contractual.
- 2) El valor de los intereses por la demora en el pago de la indemnización y el valor de las costas del proceso.

#### **IV. PRUEBAS**

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

- I. Aportadas.
  - 1) Denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, en el formato único de noticia criminal No. 110016010000202342271, que se entiende dada bajo la gravedad de juramento la respectiva ocurrencia de los hechos de hurto del cual fui víctima.
  - 2) El comprobante de retiro enviado electrónicamente por el banco BBVA a mi correo electrónico y donde se evidencia con toda claridad y sin lugar a ninguna la fecha, la hora y el monto retirado.
  - 3) Certificado del retiro emitido por el banco BBVA en donde se establece con toda claridad y sin lugar a dudas la fecha, la hora y el monto del retiro realizada el 10-AGO-2023.
  - 4) Respuesta dada por BBVA seguros del 20 de septiembre de 2023 vía correo electrónico.
  - 5) Respuesta dada por BBVA seguros a la queja presentada ante la superfinanciera de Colombia bajo el No. de radicado SFC: 13411694723702477421 del 29 de septiembre de 2023.
  - 6) Certificado emitido en su momento (14/09/2023) por el banco BBVA, en el cual se acreditaba que la cuenta estaba vigente.
  - 7) Copia de mi cedula de ciudadanía.

#### **V. ANEXOS**

Solicito al despacho se tengan como anexos los siguientes:

- I. Aportadas.
  - 1) Denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, en el formato único de noticia criminal No. 110016010000202342271, que se entiende dada bajo la gravedad de juramento la respectiva ocurrencia de los hechos de hurto del cual fui víctima.
  - 2) El comprobante de retiro enviado electrónicamente por el banco BBVA a mi correo electrónico y donde se evidencia con toda claridad y sin lugar a ninguna la fecha, la hora y el monto retirado.
  - 3) Certificado del retiro emitido por el banco BBVA en donde se establece con toda claridad y sin lugar a dudas la fecha, la hora y el monto del retiro realizada el 10-AGO-2023.

- 4) Respuesta dada por BBVA seguros del 20 de septiembre de 2023 vía correo electrónico.
- 5) Respuesta dada por BBVA seguros a la queja presentada ante la superfinanciera de Colombia bajo el No. de radicado SFC: 13411694723702477421 del 29 de septiembre de 2023.
- 6) Certificado emitido en su momento (14/09/2023) por el banco BBVA, en el cual se acreditaba que la cuenta estaba vigente.
- 7) Copia de mi cedula de ciudadanía.

## **1. NOTIFICACIONES.**

Recibiré notificaciones en el correo electrónico [leidyosma@yahoo.com](mailto:leidyosma@yahoo.com) y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: Transversal 73 # 11C - 44  
Ciudad: Bogotá D.C.  
Teléfono celular: 3134748976

La entidad vigilada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección electrónica que aparece registrada en la página web de BBVA SEGUROS.

Cordialmente,

**Leidy Viviana Osma Díaz**  
**C.C. 1.014252.317 de Bogotá D.C.**