REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Radicación:2024047748-040-000
Superfinanciera
Fecha: 2025-05-26 21:47 Sec.día277945
Anexos: Sí

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES
Tipo doc::560-560-FALLO NIEGA PRETENSIONES VERBAL SUMARIO
Remitente: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
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	: 2024047748-040-000
Trámite	: 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad	: 560 560-FALLO NIEGA PRETENSIONES VERBAL SUMARIO
Expediente	: 2024-6705
Demandante	: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ
Demandados	: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.
Anexos	: E1

Asunto: **AUDIENCIA PÚBLICA.**

En Bogotá, a los **26** días del **MAYO** de **2025**, en fecha y hora señalada, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales se constituye en audiencia pública conforme lo dispuesto en el artículo **392** del Código General del Proceso, disponiendo la grabación de lo actuado acorde con lo dispuesto en el numeral 4º del artículo 107 de la codificación procesal en cita, registro que forma parte integral de la presente acta. **Se deja constancia que la grabación de la audiencia atendiendo el principio de publicidad de esta etapa del proceso (Num. 5º Art. 107 de CGP) tendrá la calidad de documento público, y en virtud de ello se advierte a las partes frente al manejo de sus datos personales**.

Comparecen las partes a través del medio virtual disponible, tal y como consta en el registro de grabación.

SENTENCIA
(En archivo de audio)

Procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, bajo la perspectiva del régimen de protección al consumidor, a resolver en derecho la controversia surgida de la relación contractual establecida entre **ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ Y BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.** Para el efecto, de conformidad con el numeral 6º del artículo 107 del Código General del Proceso, se procede a consignar su parte resolutiva:

Conforme con lo expuesto en audiencia, 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 probada la excepción de *"FALTA DE COBERTURA MATERIAL DE LA PÓLIZA HURTO TARJETAS V3 LIS NO. 00130530054871515126, EN TANTO LA MISMA NO CUBRE SUSTRACCIÓN DE DINERO QUE NO SEA EFECTUADA CON LA TARJETA PROTEGIDA A TRAVÉS DE CAJEROS ELECTRÓNICOS."*, propuesta por BBVA SEGUROS COLOMBIA SA., por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NEGAR en consecuencia las pretensiones de la demanda.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

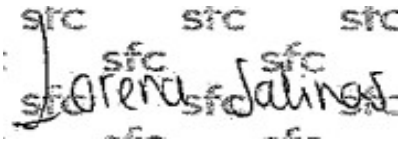
Esta decisión se notifica a las partes en estrados, las cuales se identifican nuevamente en señal de aceptación del contenido del acta y, no siendo más el motivo de la presente, se termina la diligencia y se firma por el director de audiencia.

En el documento anexo a la presente acta, encontrará la grabación de la audiencia. Recuerde que **puede consultar el expediente completo de su demanda**, a través del sitio web de la Superintendencia Financiera www.superfinanciera.gov.co → menú *Consumidor Financiero → Funciones Jurisdiccionales →* ***Consulta Expediente*****,** digitando su número de identificación y el número de radicación de su demanda (número de 10 dígitos), seguido del check "*No soy un robot*".

Finalmente, le reiteramos nuestro correo electrónico institucional jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co y los canales de atención:

- Centro de Contacto telefónico +57 **6013078042** de lunes a viernes 7:30 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

- WhatsApp +57 **3176398781**



Sandra Lorena Salinas Sanchez
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

Copia a:

Elaboró:
Sandra Lorena Salinas Sanchez
Revisó y aprobó:
Sandra Lorena Salinas Sanchez