

SEÑORES.

Delegatura para Funciones jurisdiccionales

jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Demandante: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ, CC Nro. 1.052.970.161

Dirección: carrera 16ª Nro. 16H-12, barrio Montecatini, Magangué – Bolívar.

Celular: 3016932528.

Correo electrónico: zusa25@hotmail.com

Demandado: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A

Dirección: Carrera 7 No. 71 - 52 Torre A P. 12.

Teléfonos: 6013438385 - 601 307 80 80

Correos electrónicos: siniestros.co@bbva.com, clientes@bbvaseguros.com.co

Representante legal:

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

ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.052.970.161, domiciliada en la ciudad de Magangué – Bolívar, actuando en nombre propio, acudo ante ese despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra la empresa BBVA SEGUROS, sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

I. HECHOS:

- 1- Para el día 30 de octubre de 2023, adquirí la póliza de seguro HURTO TARJETAS V3 LIS Nro. 00130530054871515126, con la empresa BBVA SEGUROS, con vigencia desde el 30 de octubre de 2023 hasta el 30 de octubre de 2024.
- 2- El día 05 de febrero de 2024, me acerqué a la oficina del banco BBVA del municipio de Magangué Bolívar y siendo las 3 y 02 PM retire la suma de \$ **6.893.110** de pesos, de mi cuenta de ahorro No 0530000954, tal y como se evidencia en el recibo del retiro No AUTOR 130380 FECHA 05 de febrero de 2024, luego de recibir el dinero salgo del banco y cojo mi motocicleta para dirigirme hasta mi casa en el barrio Montecatini de este municipio, pero cuando voy por la calle detrás del hospital a la altura de la CALLE 16E con carrera 14 del barrio San José, como a las 3 y 20 PM, soy abordada por dos hombres que se movilizaban en una motocicleta BOXER de color negro, quienes me obligan a detenerme apuntándome con un arma de fuego, cuando me detengo me colocan el revolver en la cabeza y me golpean y me dicen que le entregue la plata que retire, halándome el bolso en el cual llevaba el dinero, es decir la suma de \$ 6.893.110 de pesos, que haba retirado hacía pocos minutos del banco BBVA; Después que me quitaron el dinero, estas personas se van hacia la vía que conduce el jarrillon de Belisario
- 3- El día 05 de febrero de 2024, mediante vía telefónica al teléfono 6013077121, realicé el reporte del siniestro a la empresa BBVA SEGUROS, generándose el radicado

- 4- El día 08 de febrero de 2024, instauré la denuncia penal del hecho, con el fin de poner en conocimiento de la Fiscalía, generándose el número de noticia criminal 132446104441202400069, la cual reposa en la Fiscalía General de la Nación.
- 5- El día 10 de febrero de 2024, envié a los correos electrónicos siniestros.co@bbva.com y clientes@bbvaseguros.com.co, la documentación para el trámite de reclamación como fueron, constancia de retiro de la aplicación móvil, copia de la cedula del asegurado, formato de siniestro, denuncia en la fiscalía, recibo de retiro emitido por el banco y certificado de la cuenta
- 6- Para el día 26 de febrero de 2024, recibí respuesta por parte de la empresa BBVA SEGUROS, donde objetan la reclamación con base en la siguiente:

Respetado Señora,

En atención a su solicitud de radicada en nuestra compañía, relacionada con el hurto cometido por terceros el día 05 de febrero de 2024, nos permitimos manifestar que BBVA SEGUROS S.A. objeta formalmente su reclamación por las siguientes consideraciones:

“CONDICIONES

(...) “Sección 2:

- **Sustracción de dinero retirado en cajeros automáticos**

“LA PÉRDIDA ECONÓMICA DERIVADA CUANDO TITULAR O COTITULAR DE LA TARJETA PROTEGIDA, LE SEA SUSTRAIIDO EL DINERO QUE HUBIERE RETIRADO A TRAVE DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS DEL BBVA.”

Teniendo en cuenta que, de acuerdo con la información suministrada, la sustracción del dinero el día 05 de febrero de 2024a las 03:20 PM, la situación por usted reclamada no se ampara en la póliza de Hurto Tarjetas, debido a que los retiros por ventanilla no se encuentran cubiertos dentro de la póliza.

- 7- Es de anotar que el retiro se hizo por ventanilla utilizando la tarjeta debido amparada por el seguro, teniendo en cuenta que los cajeros automáticos no entregan sumas superiores a dos millones de pesos al día, el banco en su afán de evadir su responsabilidad, olvida que la suma retirada fue de \$ **6.893.110** de pesos, de mi cuenta de ahorro No 0530000954, tal y como se evidencia en el recibo del retiro No AUTOR 130380 FECHA 05 de febrero de 2024, transacción que evidentemente no se podía realizar por cajero automático; desconocen también que lo que se protege con el seguro es la tarjeta amparada y los usos que se hagan con ella, entre los que se encuentran los retiros por ventanillas que se hagan utilizando la tarjeta amparada. La aseguradora en su objeción quiere dar a entender que lo que se protege son los cajeros automáticos, situación que no tiene sentido si no se protege el uso de la tarjeta.
- 8- BBVA SEGUROS, quiere evadir su responsabilidad, al manifestar que no cubre el siniestro porque el retiro no se realizó en cajero automático, sino a y través de ventanilla utilizando la tarjeta amparada. Se nota la mala fe de BBVA SEGURO al tratar de ignorar o desconocer que, en el clausulado general del seguro, en el **numeral 1.2.3**, establece:

“1.2.3. 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:

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

La cláusula establece que el retiro se puede dar a través de cualquier canal disponible para tal fin; en el caso en particular el canal disponible fue la ventanilla, teniendo en cuenta el monto a retirar que era evidentemente superior al permitido en los cajeros automáticos, por tal razón el evento reportado por la suscrita si debe contar con la cobertura del seguro y generar el derecho a la indemnización.

- 9- Considero que la objeción realizada por la empresa carece de fundamento legales y desconoce en todo momento el clausulado del seguro adquirido demostrando su interés de eludir su responsabilidad en el reconocimiento de la indemnización, solicito se garantice mi derecho al reconocimiento de la indemnización por el hecho del cual fui víctima.

II.- PRETENSIONES

1. Se declare la nulidad de la objeción realizada por BBVA SEGUROS.
2. Se realice el reconocimiento de la indemnización, y el pago del valor asegurado más los intereses moratorios generados hasta el día del pago de la indemnización, teniendo en cuenta que se demostró la preexistencia del bien hurtado.
3. De acuerdo a lo establecido en el artículo 1080 del Código de Comercio, modificado por el Artículo 111 de la Ley 510 de 1999, en caso de cumplirse 30 días desde el momento en que se acreditó el hecho mediante el reporte y la documentación anexada a la reclamación, se reconozca por parte de BBVA SEGUROS el pago de intereses moratorios de conformidad a lo que se establezca en la normatividad vigente.

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 **OCHO MILLONES CIENTO NOVENTA Y TRES MIL CIENTO DIEZ PESOS, MONEDA LEGAL COLOMBIANA (\$ 8.193.110)**, discriminados así:

- 1.) **SEIS MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CIENTO DIEZ PESOS, MONEDA LEGAL COLOMBIANA (\$ 6.893.110)** correspondientes al valor asegurado por el dinero hurtado.
- 2.) **UN MILLON TRESCIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL COLOMBIANA (\$ 1.300.000)**, correspondientes al valor de los intereses moratorios que se generen hasta el día del pago por parte de la Entidad.

IV.- PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

I. Aportadas.

1. Constancia de retiro BBVA
2. Formato presentación siniestro
3. Comprobante retiro aplicación BBVA
4. Denuncia penal
5. Póliza de seguro HURTO TARJETAS V3 LIS Nro. 00130530054871515126 (número de cedula 1052970161 para abrir)
6. Clausulado general del seguro BBVA SEGUROS
7. Copia cedula de ciudadanía Zury Saray Contreras Perez.
8. Respuesta objeción por parte de BBVA SEGUROS
9. Certificación cuenta BBVA (número de cedula 1052970161 para abrir)

II. Solicitadas.

- 1- Se solicite a BBVA SEGUROS, clausulado general del seguro adquirido, y se verifiquen con los publicados en la página de internet del banco BBVA, lo anterior con el fin de establecer lo estipulado en clausulado general del seguro, en el **numeral 1.2.3**, que evidentemente fue el que me ofrecieron cuando adquirí el seguro, que estipula:

“1.2.3. 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:*

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

V.- ANEXOS

1. Constancia de retiro BBVA
2. Formato presentación siniestro
3. Comprobante retiro aplicación BBVA
4. Denuncia penal
5. Póliza de seguro HURTO TARJETAS V3 LIS Nro. 00130530054871515126 (número de cedula 1052970161 para abrir)
6. Clausulado general del seguro BBVA SEGUROS
7. Copia cedula de ciudadanía Zury Saray Contreras Pérez.
8. Respuesta objeción por parte de BBVA SEGUROS
9. Certificación cuenta BBVA (número de cedula 1052970161 para abrir)

VI.- NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones en los correos electrónicos zusa25@hotmail.com, y mis datos adicionales de contacto son:

Demandante: ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ, CC Nro. 1.052.970.161
Dirección: carrera 16ª Nro. 16H-12, barrio Montecatini, Magangué – Bolívar.
Celular: 3016932528.
Correo electrónico: zusa25@hotmail.com

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 LA ENTIDAD VIGILADA DEMANDADA

BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A

Dirección: Carrera 7 No. 71 - 52 Torre A P. 12 Teléfono 219 11 00.
Teléfonos: 601 343 83 85 - 601 307 80 80

Cordialmente,



ZURY SARAY CONTRERAS PEREZ,
CC Nro. 1.052.970.161