

Señores.

Delegatura para Funciones jurisdiccionales
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Demandante: NELSY AMELIA IBARRA BARROS

Demandado: BANCO BBVA SEGUROS

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

CARLOS ALBERTO CASTELLANOS PEREZ, abogado en ejercicio, identificado con la cédula de ciudadanía número **85.467.584** expedida en la ciudad de Santa Marta y portador de la Tarjeta Profesional Número **232647** Del Consejo Superior de la Judicatura, en representación de la señora **NELSY AMELIA IBARRA BARROS**, identificado con Cédula de Ciudadanía **No. 57.438.840** Expedida en Santa Marta (Magdalena), acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra BANCO BBVA SEGUROS sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

I. HECHOS.

1. Mi cliente realizo crédito de libranza el 19 de abril del 2023, con la entidad demandada **BANCO BBVA** el cual fue asignado con el No. **9628867822**, *por un monto de (ciento tres millones de pesos) \$103.000.000.*
2. Por precitado crédito vengo cancelado la suma de **\$1.581.772.41**, pesos, descontados mensualmente mediante la modalidad de libranza, de mi mesada
3. El día 14 de marzo de 2.024, le realizaron la Junta Medico Laboral **No. 074-IJPL-2024**, por parte del FONDE de Prestaciones Sociales del Magisterio, **dictaminando una Disminución de perdida de la Capacidad Laboral del 100%**, situación que le causa una disminución en sus ingresos económicos, al no poder competir en el mercado laboral, llevándola a depender únicamente de la mesada pensional, la cual se torna insuficiente teniendo en cuenta las obligaciones económicas y de los estudios del hijo menor de edad de mi cliente.
4. En atención a esta situación mi cliente informo al demandado de su condición médica para que se hiciera efectiva **Póliza de Vida Deudores** de la compañía **BANCO BBVA SEGUROS.**

5. Mediante oficio **de fecha 04 de abril del 2024** la aseguradora en mención, manifiesta lo siguiente:

De acuerdo con Historia Clínica General del Norte, evidenciamos que el asegurado en referencia, tenía antecedentes médicos y patologías previas afectaban su pre-sanidad, para lo cual registra diagnóstico de cuadro clínico de dolor cervical con resultado de RMN de columna cervical que evidencia proceso de hernia de disco cervical C5-C6 que comprime cordón medular anterior y ocasiona mielopatía, además, RNM de columna cervical que evidencia disco extruso cervical C5 -C5 posteromedial, diagnóstico de trastorno de disco cervical con radiculopatía 20/08/2019; lo anterior son hechos relevantes no declarados y que por su connotación tenía que ser de conocimiento de la aseguradora para determinar el real estado del riesgo en el momento de la suscripción.

En efecto, en la declaración de asegurabilidad que se diligencia para tomar el seguro de vida, el asegurado debe declarar el conocimiento o la existencia de enfermedades o patologías que haya padecido o padezca, pero en este caso no se declararon las enfermedades arriba indicadas y que de haberse reportado seguramente no se hubiese aceptado la expedición del seguro o hubiese quedado aplazada y supeditado a los resultados de los exámenes que la Compañía hubiese realizado, pero como declaró no padecer de ninguna afección o dolencia, se expidió la póliza como un riesgo **normal**.

Las anteriores circunstancias llevaron a la Compañía Aseguradora a declinar el pago del seguro de vida deudores por reticencia, de acuerdo con el artículo 1058 del Código de Comercio, de acuerdo a lo anterior BBVA SEGUROS DE VIDA DE COLOMBIA S.A., se permite objetar la presente reclamación, reservándonos las causales y/o complementar los argumentos presentados en defensa de nuestros intereses.

6. Por lo anterior quiero manifestar el incumplimiento por parte del **BANCO BBVA y BBVA SEGUROS**, en no informar el riesgo que asume el usuario al suscribir una póliza que no presto ninguna garantía situación que deriva de una mala asesoría de los encargados de vender esta póliza de amparo del préstamo que a la larga quedo como un producto inerte el cual se debe cancelar sin beneficio alguno, no entiende mi cliente porque no se le advirtió esta situación si los funcionarios tienen toda la información y saben que en el transcurso del tiempo se presentan eventos como los que ocurrieron, es obligación de la entidad dar una información veraz y clara y ofrecer otra alternativa y no solo llenar formularios sin explicarles los riesgos, está demostrado que mi cliente no recibió la asesoría correspondiente por lo tanto le han generado un perjuicio, es de anotar que mi cliente se encuentra al día con la obligación contraída cumpliendo con su responsabilidad contrario sensu de la demandada que se abstrae de esta.

II. PRETENSIONES

Que se obligue al **Banco BBVA** a realizar las gestiones pertinentes para que la deuda por valor de **CIENTO TRES MILLONES DE PESOS (\$103.000.000)** de la obligación **N° 9628867822**, *sea amparada* por la **Póliza de Vida Deudores** de la compañía **BBVA SEGUROS**, debido a la **mala asesoría de la que fui objeto donde me hicieron pagar una póliza inútil con las consecuencias que he manifestado.**

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 **CIENTO TRES MILLONES DE PESOS (\$103.000.000)** o el valor que según el demandado adeuda mi cliente , pero debió ser cubierto por la póliza de seguros.

IV. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

- I. Aportadas.
 1. Acta junta médica laboral No. **No. 074-IJPL-2024** del 14/03/2024
 2. Solicitud presentada para afectar póliza
 3. Respuesta aseguradora BBVA de fecha 01/09/2022
- II. Solicitadas.
 1. Las que el despacho considere pertinentes

V. ANEXOS

1. Poder para actuar
2. Copia cedula y Tarjeta profesional

3. NOTIFICACIONES.

Recibiré notificaciones en Santa Marta, Barrio concepción 3 manzana F1 casa 8, celular 301-5121263, 312-6269068, correo electrónico carloscastellanos2006@hotmail.com, autorizo ser notificado por correo electrónico de cualquier información concerniente a esta demanda

La entidad vigilada demandada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección que aparece registrado en la página web de **BANCO BBVA Y SEGUROS BBVA**

Cordialme



CARLOS ALBERTO CASTELLANOS PEREZ
C.C. No 85.467.584 de Santa Marta
T.P. No 232647 C.S. de la J.

Señores

SUPER INTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

E. S. D.

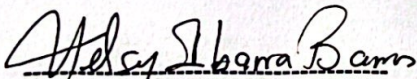
ASUNTO: OTORGAMIENTO DE PODER

NELSY AMELIA IBARRA BARROS, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 57.438.840 de Santa Marta (Magdalena), y vecino de esta ciudad, actuando en nombre propio, comedidamente manifiesto a usted, que mediante el presente escrito otorgo poder especial, amplio y suficiente al Doctor **CARLOS ALBERTO CASTELLANOS PEREZ**, abogado en ejercicio, identificado con la cédula de ciudadanía número **85.467.584** expedida en la ciudad de Santa Marta y portador de la Tarjeta Profesional Número **232647** Del Consejo Superior de la Judicatura, para que en mi nombre y representación interponga demanda en contra de la entidad financiera BBVA en lo que respecta a la aplicación del seguro de vida y riesgo de la obligación Nro. 00130158009628867822.

Mi apoderado queda ampliamente facultado para, recibir, transigir, desistir, sustituir, reasumir, conciliar, pedir y aportar pruebas, excepcionar, interrogar y en general interponer todos los recursos del caso en defensa de mis legítimos derechos e intereses y demás facultades inherentes a un poder de esta naturaleza.

Atentamente,

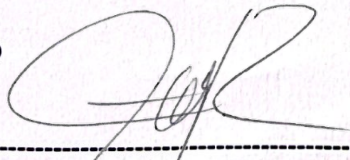
Otorgo



NELSY AMELIA IBARRA BARROS

C.C. No. 57.438.840 Expedida en santa marta (Ma

Acepto



CARLOS ALBERTO CASTELLANOS PEREZ
C.C. No 85.467.584 de Santa Marta
T.P. No 232647 C.S. de la J.





Bogotá., 04 de abril de 2024

Señor (a)
Nelsy Amelia Ibarra Barros
ibarrabarros.nelsy@gmail.com

REF.	TOMADOR	BBVA COLOMBIA S.A.
	AFFECTADO	NELSY AMELIA IBARRA BARROS
	CEDULA	57438840
	PÓLIZA	VGDB-418
	SINIESTRO	VGDB-32116
	OBLIGACIÓN	00130158009628867822

Respetado Señor(a):

En atención a su solicitud, relacionada sobre la reclamación relativa el amparo de Incapacidad Total y Permanente, nos permitimos informar que no es procedente atender favorablemente su requerimiento y manifestarle las siguientes precisiones:

De acuerdo con Historia Clínica General del Norte, evidenciamos que el asegurado en referencia, tenía antecedentes médicos y patologías previas afectaban su pre-sanidad, para lo cual registra diagnóstico de cuadro clínico de dolor cervical con resultado de RMN de columna cervical que evidencia proceso de hernia de disco cervical C5-C6 que comprime cordón medular anterior y ocasiona mielopatía, además, RNM de columna cervical que evidencia disco extruso cervical C5 -C5 posteromedial, diagnóstico de trastorno de disco cervical con radiculopatía 20/08/2019; lo anterior son hechos relevantes no declarados y que por su connotación tenía que ser de conocimiento de la aseguradora para determinar el real estado del riesgo en el momento de la suscripción.

En efecto, en la declaración de asegurabilidad que se diligencia para tomar el seguro de vida, el asegurado debe declarar el conocimiento o la existencia de enfermedades o patologías que haya padecido o padezca, pero en este caso no se declararon las enfermedades arriba indicadas y que de haberse reportado seguramente no se hubiese aceptado la expedición del seguro o hubiese quedado aplazada y supeditado a los resultados de los exámenes que la Compañía hubiese realizado, pero como declaró no padecer de ninguna afección o dolencia, se expidió la póliza como un riesgo **normal**.

Ahora bien, la aseguradora en virtud del principio de la buena fe que gobierna el contrato de seguro, no presume que el asegurado esté faltando a la verdad o tratando de engañar cuando diligencia el cuestionario, sino que se confía en que las respuestas consignadas en el mismo, son del todo ciertas. Si posteriormente se determina que el asegurado conociendo un hecho importante relativo a su salud, no declara, se configura la reticencia, que da lugar la objeción del pago del seguro.

El artículo 1058 del Código de Comercio establece que el tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador.



La reticencia o inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.

Adicionalmente, el Artículo 1158 del código de comercio estipula “Aunque el asegurador prescinda del examen médico, el asegurado no podrá considerarse exento de las obligaciones a que se refiere el Artículo 1058, ni de las sanciones a que su infracción dé lugar”.

De otra parte, con independencia de que la causa de incapacidad, haya sido por un hecho diferente a la enfermedad conocida y no declarada, esto no excluye la obligación que le asistía al asegurado de haber declarado fehacientemente sus antecedentes médicos relevantes, como estipula el artículo 1058 del Código de Comercio.

Las anteriores circunstancias llevaron a la Compañía Aseguradora a declinar el pago del seguro de vida deudores por reticencia, de acuerdo con el artículo 1058 del Código de Comercio, de acuerdo a lo anterior BBVA SEGUROS DE VIDA DE COLOMBIA S.A., se permite objetar la presente reclamación, reservándonos las causales y/o complementar los argumentos presentados en defensa de nuestros intereses.

Cordialmente,



BBVA Seguros de Vida Colombia S.A

Nit: 800.240.882-0.

Línea exclusiva siniestros: 601 3077121

siniestros.co@bbva.com

BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia

ARB

Santa Marta, 11 de Marzo de 2.024

Señores:

BANCO BBVA

L. C. D.

ASUNTO: Solicitud de activación de Póliza de Vida Deudores.

REFERENCIA: Crédito de libranza **No. 9628867822**.

Derecho de petición Artículo 23 Constitución Política de 1991, Ley 1755 del 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

NELSY AMELIA IBARRA BARROS, identificado con Cédula de Ciudadanía **No. 57.438.840**, respetuosamente me permito interponer el siguiente Derecho de petición, para que se resuelva en los términos de ley, de acuerdo con los siguientes hechos:

I. HECHOS

1. El día 19 de Abril de 2.023, el Banco **BBVA**, me desembolsó un crédito de libranza **No. 9628867822**, por la suma de **(ciento tres millones de pesos) \$103.000.000**, el cual se encuentra amparado con una póliza seguro de vida grupo deudores.
2. Por precitado crédito vengo cancelado la suma de **\$1.581.772.41**, pesos, descontados mensualmente mediante la modalidad de libranza, de mi mesada.
3. El día 14 de marzo de 2.024, me realizaron la Junta Medico Laboral **No. 074-IJPL-2024**, por parte del Fonde de Prestaciones Sociales del Magisterio, **dictaminando una Disminución de pérdida de la Capacidad Laboral del 100%**, situación que me causa una disminución en mis ingresos económicos, al no poder competir en el mercado laboral, llevándome a depender únicamente de la mesada pensional, la cual se torna insuficiente teniendo en cuenta mis obligaciones económicas producto de costear los estudios de mi menor hijo.

4. Por lo anterior me dirijo a esta entidad de manera cordial y respetuosa a fin de que realice el amparo de la póliza de seguro del crédito de libranza **No.9628867822**, por **“Cobertura de Incapacidad Total y Permanente, del 100% de la perdida de la capacidad laboral”**

II. PRETENCION:

1. Antes estos hechos, solicito respetuosamente se me active la cobertura individual de la póliza de seguro de vida grupo deudores, que ampara el crédito de libranza **No. 9628867822**, debidamente firmada por el suscrito.

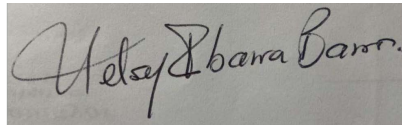
III. ANEXO

- Fotocopia cedula de ciudadanía.
- Copia de Dictamen médico Laboral.

IV. NOTIFICACION

Recibiré notificaciones en Santa Marta, Carrera 33 Nro. 19-17, celular 313-4717896, correo electrónico ibarrabarros.nelsy@gmail.com , autorizo ser notificada por correo electrónico de cualquier información concerniente a esta demanda

Cordialmente,



NELSY AMELIA IBARRA BARROS

C.C. No. 57.438.840 Expedida en santa marta

SR(A)
NELSY AMELIA IBARRA BARROS .
NO INFORMIA
SANTA MARTA MAGDALENA


0 24282



BBVA

Creando Oportunidades

Extracto de Libranza

Número crédito cliente			
Entidad	Oficina	DC	No. Crédito
0013	0158	60	9628667622

Oficina
PLAZA SAN FRANCISCO

Sin importar la hora y el lugar, realiza tu pago en la App BBVA <https://bbva.onelink.me/JYe5/extractodigitalizacion>
Si tienes la cuenta en otro banco, paga por PSE en nuestra página web. Es fácil y seguro

Monto inicial	103,000,000.00
Cuota	009 DE 144
Fecha de desembolso	2023-04-19
Número de cuotas en mora	000
Saldo en mora	0.00
Tasa de interés corriente	16.11 %E.A.
Tasa de interés de mora	32.23 %E.A.
Abono por aplicar a cuotas no causadas	20.98

Fecha límite de pago	2024-02-23
Periodo liquidado	2024-01-23 A 2024-02-23
Fecha de corte	2024-02-03

Valores asegurados	
Vida	100,338,260.97
Incendio y terremoto	0.00

Concepto	Aplicación del pago anterior	Valor cuota
Saldo anterior	96,675,415.00	
Valor del pago	1,581,772.41	
• Capital	275,385.00	278,835.22
• Intereses corrientes	1,246,725.41	1,243,200.38
• Intereses mora	0.00	0.00
• Seguro de vida	59,662.00	59,662.00
• Seguro de incendio y terremoto	0.00	0.00
• Seguros voluntarios	0.00	0.00
Saldo a la fecha de corte	98,400,030.00	
Valor a pagar		1,581,697.60
Saldo después de este pago		98,121,194.78

- VISTA BBVA

Superintendencia Financiera de Colombia

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Habeas Data, 1266 de 2008, nos permitimos comunicarle que los datos contenidos en los extractos, que incluyen el monto de la obligación, sus cuotas y fecha de exigibilidad, podrán ser reportados a las Centrales de Información Financiera. Si aparecen cuotas vencidas, pasados veinte (20) días contados a partir del envío de estos datos en los extractos, se generará el reporte negativo sobre incumplimiento ante las Centrales de Información Financiera por el término Legal.

Tenemos en cuenta sus pagos desde el momento en que los efectúa, pero si los realiza después de la fecha de corte, se reflejan en el próximo estado de cuenta. Puedes consultar el valor de la próxima cuota a pagar, en nuestras oficinas o en la Línea BBVA.

Si realizas tu pago con cheque, debes girarlo a nombre de BBVA Colombia, NIT 850.003.020-1, colocando al respaldo el número de tu obligación y tus datos personales.

Puedes consultar los estrados generados, utilizando BBVA móvil, BBVA net, BBVA net cash; por tanto, si no los recibes en email o físico, no estás eximido de efectuar el pago en la fecha prevista.

Para informarte sobre tus créditos, vencimientos, ofertas de nuevos productos y servicios, es importante que mantengas actualizada en BBVA tu dirección electrónica y física, los números telefónicos de contacto, así como la documentación que BBVA requiera.

Tus pagos oportunos, se constituyen en excelentes referencias crediticias, financieras y/o comerciales, y te evitan costos adicionales por honorarios de cobranza e intereses de mora, que se descontarán de los pagos que efectúes, según el siguiente orden: gastos (incluye los ocasionados por la cobranza prejudicial, extrajudicial y/o judicial), intereses de mora, intereses corrientes y capitales. Los intereses de mora, serán liquidados a la tasa que se encuentre vigente en cada uno de los periodos en que se presente mora.

Para mayor información sobre la política de cobranza de BBVA, puedes ingresar a www.bbva.com.co, en la sección Información de Interés.

Contáctanos con Defensoría del Consumidor Financiero, cuyo Defensor Principal es el Doctor Guillermo Enrique Cajud Fernández, ubicado en la Carrera 9 No. 72 - 21 piso 6 en Bogotá D.C., teléfono 3438385 y email: defensoria@bbva.com.co. El horario de atención telefónica: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., jornada continua.

Para mayor información sobre el Servicio al Consumidor Financiero de BBVA, atención preferencial al cliente y otras instancias de atención, puedes ingresar a www.bbva.com.co, en la sección Información Corporativa.

No olvides tener en cuenta las recomendaciones de seguridad para los diferentes canales de atención de BBVA, puedes consultarlas en www.bbva.com.co, en la sección Seguridad.

Puedes resolver inquietudes adicionales en las Oficinas BBVA o ingresar a www.bbva.com.co o en la Línea BBVA: Bogotá: (1) 4010000, Barranquilla: (5) 3503500, Medellín: (4) 4638300, Cali: (2) 8862020, Bucaramanga: (7) 6304000 o desde el resto del país al 018000912227.

Comunica cualquier inconformidad con la información incluida en este extracto, a nuestros Revisores Fiscales KPMG S.A.S, email: colombia@kpmg.com.co.

Recuerda que el estado de tus obligaciones es reportado a las centrales de Información de Riesgos.
Ten en cuenta que, si el saldo de tu crédito es inferior a \$90 SMMLV, puedes efectuar pagos anticipados y decidir si abonarlos a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota.

BBVA Colombia Establecimiento Bancario. V1