

Señores.

Delegatura para Funciones Jurisdiccionales.

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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Demandante:** VÍCTOR EDUARDO URBANO CRUZ

**Demandado:** BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A (BBVA) Y La Aseguradora BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A

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

Yo, Víctor Eduardo Urbano Cruz, identificado con cédula de ciudadanía número 1.061.730.103 expedida en Popayán, obrando en mi propio nombre, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A (BBVA) Y La Aseguradora BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A entidad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

## I. HECHOS.

- 1- El 29 de julio de 2022 me fue desembolsado crédito hipotecario con número 0013-0353-96-02258336 por un monto aprobado de SESENTA MILLONES DE PESOS (\$60.000.000 Mcte.) con **FECHA DE VENCIMIENTO A 29 DE JULIO DE 2024**, dicho crédito hipotecario se encuentra protegido por la póliza de seguro vida No. 02 105 0000149169 con la aseguradora "BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A."
- 2- El 21 de mayo de 2023 fui diagnosticado de las siguientes patologías.
  - Nódulos y masas en ambos pulmones mediastino anterior y medio (masa infiltrada en T1).
  - Lesiones hepáticas focales sugestivas de compromiso secundario, esplenomegalia, lesión esclerótica en el cuerpo vertebral de L2 compatible con hemangioma.
  - Lesión de aspecto infiltrativo de tejidos blandos para espinales en C6-C7 con extensión al canal raquídeo condicionado al colapso del cordón medular.
  - Lesión de aspecto infiltrativo con compromiso en los músculos para espinales y hipófisis espinosa de T1.
  - "Adenopatías mediastinales de aspecto sospechoso, nódulos parenquimatosos en ambos lóbulos superiores que pueden corresponder a metástasis como primera posibilidad, masa solida de aspecto neoplásico en lóbulo inferior izquierdo en posible relación con siembra metastásica broncopulmonar, lesiones osteoesclerosticas T5 y L2 de aspecto metastásico."

**"Nota medica: paciente con daño medular severo sin posibilidad de mejoría por lo que requiere incapacidad permanente, grado de discapacidad que debe establecerse por medicina laboral."**
- 3- El 05 de febrero del 2024 presente derecho de petición ante el Banco BBVA y su Aseguradora, manifestando mi estado de salud por la patología que me fue diagnosticada (Cáncer), con el fin de hacer efectiva la póliza que venía pagando mes a mes, la cual hasta la fecha es descontada por nómina.
- 4- El 21 de marzo del 2024 la Dirección de Sanidad De la Policía Nacional emitió certificación de discapacidad de un 100%, situación por la cual no puedo volver a

trabajar ni realizar mis actividades cotidianas, afectando notoriamente mi vida digna. Por lo antes mencionado, realice la respectiva reclamación ante la Aseguradora con el fin de que dicho dinero pueda destinarlo para el pago de diferentes tratamientos de mis patologías y poder tener una vida digna.

- 5- Para lo anterior, recibo respuesta el día 12 de abril del 2024 por parte del Banco BBVA y su ASEGURADORA, donde me manifiestan que la Póliza no puede hacerse efectiva debido a que, de acuerdo con mi historia clínica, se evidencia una fractura (Maléolo Externo) en el año 2019, situación que no tiene ningún nexo causal para la patología que como bien ellos lo manifiestan en la misma respuesta me diagnosticaron un Tumor Maligno del Tejido Conjuntivo a nivel Cervical de acuerdo a la **HISTORIA CLÍNICA DEL 31 DE JULIO DEL 2023**, haciendo una aseveración errónea con mi diagnostico actual.
- 6- Quedando claro que su respuesta no tiene ningún tipo de coherencia con la realidad de los hechos, debido a que me indican que no declare los hechos de mi patología al momento del desembolso del crédito y la toma de la póliza de seguro de vida, algo que no era posible manifestar ya que como se menciona en el primer hecho el crédito fue desembolsado el 29 de julio del 2022, **UN (1) AÑO ANTES** de que me fuera diagnosticada dicha enfermedad que me tiene en esta posición. (siniestro).
- 7- El 08 de noviembre de 2023 la caja promotora de vivienda militar y policía (CAJA HONOR) consigno al Banco BBVA, la suma de CINCUENTA Y NUEVE MILLONES TRECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL TRECIENTOS NOVENTA Y NUEVE DE PESOS (\$ 59.349.399 Mcte.) abono al capital de la deuda del crédito hipotecario a mi nombre, pago que se hizo efectivo, a través de tres cheques identificados con los siguientes números No. 11055, No. 749 y No. 903, según data certificado de pago expedido por caja honor de fecha 03 de febrero de 2024, quedando así con el pago de cuotas mensuales por valores que varían mes a mes y que se han venido descontando por nomina, cabe resaltar que Caja Honor, me daba otras opciones de pago, tales como, mejora de mi vivienda, compra de vivienda, pago de hipoteca, entre otras, tomando la última opción con el fin de cumplir con mi obligación con el banco BBVA, porque soy una persona que cumple con sus obligaciones ante todo.
- 8 Con los hechos antes mencionados, es claro que mi intención siempre fue cumplir con mi obligación, ya que mes a mes pague mis cuotas mensuales, el pago de la respectiva póliza de seguros del mismo crédito, pero contrario sensu, el banco siempre me ha negado mis derechos al NO hacer efectiva tanto mi indemnización como el pago de la totalidad del dinero cancelado, ya que hasta la fecha el Banco BBVA me sigue descontando por nomina un saldo que varia siempre a su favor.

## II. PRETENSIONES

1. Que se declare la existencia y vigencia del contrato de Seguros (Póliza) No. 02 105 0000149169 con la aseguradora suscrito entre VÍCTOR EDUARDO URBANO CRUZ y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., concernientes al crédito hipotecario No. 0013-0353-96-02258336
2. Que se obligue al BANCO BBVA y a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A, el reintegro de CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$ 50.000.000) por la deuda adquirida con el banco BBVA,
3. Que se obligue al BANCO BBVA y a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A, al reconocimiento y pago de la indemnización, por siniestro basándose en la cláusula “ENFERMEDADES GRAVES, INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE”
4. Que en caso de no pagar el dinero solicitado en la segunda pretensión, se obligue a BANCO BBVA y a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A, el reintegro o

devolución de los dineros descontados por concepto de pago de cuotas del crédito número 0013-0353-96-02258336 crédito hipotecario se encuentra protegido por la póliza de seguro vida No. 02 105 0000149169 con la aseguradora BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A a partir del hallazgo de mi patología diagnosticada.

### 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 **CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 50.000.000)** discriminados así:

1. **CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 50.000.000)** por concepto del pago de incapacidad total y permanente.

### IV. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

#### I. Aportadas.

1. Reclamación de fecha 05 de febrero 2024 Banco BBVA.
2. Pantallazo radicación del siniestro del 05 de febrero de 2024, enviado al correo [siniestros.co@bbva.com](mailto:siniestros.co@bbva.com)
3. Respuesta a la solicitud de certificación donde se solicitud la póliza, sin embargo **nunca fue remitida por parte de la entidad.**
4. Solicitud a Banco BBVA y SEGUROS DE VIDA BBVA COLOMBIA S.A.
5. Respuesta negativa por parte de BBVA ante la solicitud del cobro del seguro., donde hacen un suposición errónea.
6. Historia Clínica.
7. Calificación junta médica laboral.
8. Certificado de discapacidad.
9. Desprendible descuento de la obligación con BBVA del mes de junio.

### V. ANEXOS

1. Reclamación de fecha 05 de febrero 2024 Banco BBVA.
2. Pantallazo radicación del siniestro del 05 de febrero de 2024, enviado al correo [siniestros.co@bbva.com](mailto:siniestros.co@bbva.com)
3. Respuesta a la solicitud de certificación donde se solicitud la póliza, sin embargo **nunca fue remitida por parte de la entidad.**
4. Solicitud a Banco BBVA y SEGUROS DE VIDA BBVA COLOMBIA S.A.
5. Respuesta negativa por parte de BBVA ante la solicitud del cobro del seguro., donde hacen un suposición errónea.
6. Historia Clínica.
7. Calificación junta médica laboral.
8. Certificado de discapacidad.
9. Desprendible descuento de la obligación con BBVA del mes de junio.
10. Copia cedula de ciudadanía de VÍCTOR EDUARDO URBANO CRUZ.

### V. NOTIFICACIONES.

Recibiré notificaciones en el correo electrónico **asesorjuridicocm22@gmail.com** y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: calle 3 #8-35 B/ centro

Ciudad: Popayán.

Teléfono celular y/o fijo: 3002647818

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 Y SEGUROS DE VIDA BBVA COLOMBIA S.A [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)  
[defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co)

**Cordialmente,**

**VÍCTOR EDUARDO URBANO CRUZ.**  
**C.C. 1.061.730103 de Popayán.**