



---

**INFORME INICIAL//DTE: ALBA MIRIAM VERGARA//DDO: BBVA SEGUROS DE VIDA S.A Y OTRO//RAD: 202416238// CASE: 24101**

---

**Desde** Paola Andrea Narváez Loaiza <pnarvaez@gha.com.co>

**Fecha** Lun 30/12/2024 15:26

**Para** Informes GHA <informes@gha.com.co>; CAD GHA <cad@gha.com.co>

**CC** Santiago Rojas Buitrago <srojas@gha.com.co>; Maria Camila Agudelo Ortiz <mcagudelo@gha.com.co>; Daisy Carolina López Romero <dclopez@gha.com.co>; Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>

 3 archivos adjuntos (7 MB)

ANEXOS CONTESTACIÓN ALBA MIRIAM VERGARA.pdf; CONTANCIA DE RADICACIÓN-ALBA MIRIAM VERGARA.pdf; CONTESTACIÓN A LA DEMANDA-ALBA MIRIAM VERGARA VARGAS.pdf;

Estimada área de informes:

Reciban un cordial saludo.

Para todos los fines pertinentes, comedidamente informo que día 30 de diciembre de 2024, se radicó oportunamente la contestación de la demanda en el proceso que a continuación se describe:

**DESPACHO:** DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

**REFERENCIA:** ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-VERBAL SUMARIO.

**EXPEDIENTE:** 2024-23620.

**RADICACIÓN:** 2024162387.

**DEMANDANTE:** ALBA MIRIAM VERGARA VARGAS.

**DEMANDADOS:** BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. y BBVA COLOMBIA S.A.

**PRODUCTO:** Póliza de Seguro Vida Integral Premium V2 No. 00130560052392391199.

## I. HECHOS

1. La señora Alba Miriam Vergara Vargas adquiere crédito de libre inversión por libranza con el Banco BBVA Colombia S.A en el mes de marzo de 2023.
2. Para el desembolso del mencionado crédito la demandante abrió cuenta bancaria, en la cual indica haber dejado un excedente de dinero para utilizar en el futuro. Sin embargo, indica que en el mes de abril de 2024 se percata de la deducción mensual que se le hacía como pago de la prima correspondiente a un contrato de seguro que presuntamente suscribió de manera voluntaria, por lo que solicita se revoque el seguro y se haga devolución del dinero cobrado por concepto de prima de dicho contrato de seguro.
3. En fecha del 22 de abril de 2024 el seguro fue revocado atendiendo la solicitud de la señora Alba Miriam Vergara. Sin embargo, los dineros no le fueron devueltos, por lo que realiza nueva solicitud, la cual es respondida indicando que ella de manera voluntaria diligenció formulario de afiliación y que dicho formulario contiene sus datos personales y firmas.
4. Manifiesta la señora Alba Miriam Vergara que el formulario de afiliación mencionado se encontraba incompleto y con información errónea que no corresponden a sus datos reales, por lo que considera que tal documento fue diligenciado de manera fraudulenta.

## **II. PRETENSIONES**

**PRIMERO:** Se realice la devolución del dinero pagado por concepto de la prima del contrato de seguro, la cual indica asciende a \$1.708.605.

**SEGUNDO:** Que se investigue a las entidades demandadas por las conductas irregulares.

## **III. CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA**

La contingencia se califica como **REMOTA** toda vez que existe en el expediente prueba de la venta de la Póliza de Seguro Vida Integral Premium V2 No. 00130560052392391199, la cual fue aceptada con la firma de la asegurada.

Lo primero que debe tomarse en consideración es que la compañía fue vinculada a este proceso por la Póliza de Seguro Vida Integral Premium V2 No. 00130560052392391199, cuya asegurada es la señora Alba Miriam Vergara, la cual estuvo vigente desde el 22 de marzo de 2023 hasta el 21 de abril de 2024, con cobertura de incapacidad total y permanente desmembramiento e inutilización, enfermedades graves, indemnización adicional muerte accidental, triple indemnización muerte accidental en vuelo, repatriación y asistencia en viaje internacional.

Por otro lado, frente a la obligación indemnizatoria de la compañía, se aclara que la señora Alba Miriam Vergara no solicita que se afecte la Póliza de Seguro Vida Integral Premium V2 No. 00130560052392391199 con ocasión a algún siniestro, sino que a través de esta acción pretende la devolución de las primas canceladas por ella desde la adquisición del seguro, esto es, desde el mes de marzo de 2023 hasta abril de 2024. Lo anterior, en la medida que manifiesta que no fue ella quien diligenció la solicitud de aseguramiento y que ello fue hecho de manera fraudulenta. No obstante, se cuenta con el soporte de venta del contrato de seguro denominado "Solicitud Vida Integral Premium" en el que se encuentran plasmadas las dos firmas de la asegurada aceptando la adquisición del producto

aseguraticio. En ese sentido, no hay lugar a la devolución de primas dado que el contrato de seguro se celebró en debida forma y estuvo vigente hasta que la asegurada solicitó su revocación.

Todo lo anterior, sin perjuicio del carácter contingente del proceso.

#### IV. LIQUIDACIÓN OBJETIVADA DE LAS PRETENSIONES.

Para este caso contemplamos el valor de **\$1.683.234**, que corresponde a los dineros pagados por concepto de la prima del seguro contratado y los intereses moratorios.

- **Valor de las primas:** Se tendrá en cuenta el valor de \$1.662.567, correspondiente al valor total de los meses en los cuales le fue cobrada la prima del Seguro Vida Integral Premium V2 No. 00130560052392391199 a la señora Alba Miriam Vergara.
- **Valor intereses moratorios:** Se reconocerá la suma de \$20.667 por concepto de intereses moratorios. Lo anterior teniendo como fecha inicial el día 11 de noviembre de 2024, es decir, un mes después de la presentación de la reclamación, hasta la fecha de presentación del presente informe. La suma sobre la cual se liquidan estos intereses moratorios es sobre el valor de las primas devengadas. En este punto resulta necesario aclarar que, aunque este concepto no fue solicitado en las pretensiones, podrá ser reconocido en virtud de las facultades extra y ultra petita que la ley le otorgó a la Superintendencia Financiera de Colombia.

(desde el mes siguientes a la fecha de la reclamación de octubre)

Para los efectos pertinentes, adjunto los siguientes documentos:

1. Contestación de la demanda y sus anexos. (PDF).

1. 2. Constancia de radicación.

Cordialmente;



**Paola Andrea Narváez Loaiza**  
*Abogada Junior*

Email: [pnarvaez@gha.com.co](mailto:pnarvaez@gha.com.co) | 312 696 9654

Cali - AV 6A Bis # 35N - 100 Of 212 | +57 315 577 6200  
Bogotá - Calle 69 # 4 - 48 Of 502 | +57 317 379 5688

[gha.com.co](http://gha.com.co)



**Aviso de Confidencialidad:** La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

**Confidentiality Notice:** The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments.