



Superintendencia  
Financiera de Colombia

CONSTANCIA DE NO ACUERDO

**Radicado:** 2024164670  
**Convocante:** JANCY MABEL CARREÑO MOJICA  
**C.C. / NIT.:** 1.096.952.854  
**Correo electrónico:** mabel\_0320@hotmail.com

**Convocado:** BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.  
**C.C. / NIT.:** 800226098-4  
**Correo electrónico:** judicialesseguros@bbva.com  
notificaciones@gha.com.co

MARGARITA MARIA NAVARRO SALAZAR, identificada con Cédula de Ciudadanía 1.018.453.115 y T.P. 295.748 del C.S.J., quién en la presente Audiencia de Conciliación Extrajudicial, en derecho, actúa como Conciliadora del Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia, y en virtud de la Ley 2220 de 2022, hace constar:

El 14 de noviembre de 2024, con radicado 2024164670, en el Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia fue recibida una solicitud de Conciliación Extrajudicial de JANCY MABEL CARREÑO MOJICA, con C.C. / Nit. 1.096.952.854, como Convocante, con el objeto de solucionar las posibles diferencias con BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., con Nit. 800226098-4, como Convocado, con los siguientes antecedentes:

“(…)

**I. HECHOS**

Estimados señores de la Superintendencia Financiera de Colombia:

Me dirijo a ustedes para exponer las irregularidades y demoras en el proceso de indemnización por parte de BBVA Seguros Colombia S.A., que me han causado perjuicios considerables. Solicito de manera formal su intervención en este asunto, que describo a continuación, y planteo las medidas que espero se tomen para proteger mis derechos como cliente.

**Hechos** **Relevantes**

1. Siniestro y Trámite de Indemnización: El 18 de junio de 2024, mi propiedad, ubicada en la ciudad de Tunja, Boyacá, resultó afectada por un siniestro que fue reportado inmediatamente a BBVA Seguros. A pesar de que la aseguradora realizó la liquidación de la indemnización, cuyo valor total asciende a \$20.557.079, estos fondos aún no me han sido consignados. La aseguradora argumenta que el beneficiario del seguro es el Banco BBVA Colombia, aunque dicha hipoteca ya fue cancelada, como demuestro en el paz y salvo adjunto.

2. Cancelación de la Hipoteca y Beneficiario del Seguro: BBVA figuraba inicialmente como beneficiario debido a la hipoteca que tenía sobre mi propiedad, la cual ya fue pagada en su totalidad, por lo que la entidad no tiene ya ningún interés financiero sobre el bien. Considero que, dado que soy la titular de la póliza y el siniestro afecta mi propiedad, la indemnización debe ser consignada directamente a mi cuenta para

Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia

(Cod. 3454 – Resolución 2074 de 8 de noviembre de 2022 - Min Justicia)

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 594 0200 - 601 594 0201  
www.superfinanciera.gov.co



## Superintendencia Financiera de Colombia

realizar las reparaciones urgentes necesarias.

**3. Gestión y Respuesta de la Aseguradora:** Desde que reporté el siniestro, he tenido que asumir la gestión del caso, incluyendo la presentación de informes y coordinación con técnicos, incurriendo en gastos significativos. La aseguradora ha demostrado lentitud y falta de transparencia en la gestión de la indemnización, lo que me ha dejado sin una solución para cubrir los daños que afectan la seguridad de mi hogar.

**4. Falta de Transparencia y Respuesta Inadecuada:** Nunca recibí una copia del contrato de la póliza ni fui informada de forma clara y completa sobre los términos y condiciones, incluyendo la figura del beneficiario. Esto va en contra de la normativa de protección al consumidor financiero, ya que como asegurada debí haber sido informada adecuadamente.

**5. Intervención del Defensor del Consumidor Financiero:** El 30 de agosto de 2024, presenté una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, exponiendo los problemas de demora, falta de transparencia y el perjuicio que me ha causado la negativa de la aseguradora a entregar la indemnización. Sin embargo, la única respuesta obtenida fue un reenvío de la misma contestación ya proporcionada por BBVA Seguros, sin que se tomara ninguna acción concreta para resolver el conflicto.

### Solicitudes:

**1. Consignación Directa de la Indemnización:** Solicito que la Superintendencia ordene a BBVA Seguros la consignación inmediata de los fondos de la indemnización a mi cuenta. La entidad bancaria ya no tiene interés sobre la propiedad, y yo necesito realizar reparaciones urgentes que no pueden seguir postergándose sin afectar la seguridad del inmueble.

**2. Investigación de Procedimientos y Tiempos de Respuesta:** Pido que se realice una revisión exhaustiva sobre los tiempos de respuesta, los procedimientos seguidos y la transparencia en la gestión de mi siniestro por parte de BBVA Seguros, para determinar si han incurrido en incumplimientos de las normativas de protección al consumidor financiero y del artículo 1077 del Código de Comercio.

**3. Sanciones por Falta de Transparencia y de Entrega del Contrato:** Solicito a la Superintendencia que evalúe sanciones pertinentes a la aseguradora por no haberme proporcionado una copia del contrato de la póliza ni haberme informado adecuadamente sobre el carácter del beneficiario, vulnerando mis derechos como consumidora financiera.

**4. Resarcimiento de Daños y Perjuicios:** El retraso en la indemnización ha afectado la seguridad y habitabilidad de mi propiedad, y ha generado una carga emocional y financiera significativa. Solicito que se ordene a BBVA Seguros el pago de daños y perjuicios adicionales derivados de la falta de pago oportuno de la indemnización.

(...)"

En virtud de la solicitud anterior, se programó Audiencia de Conciliación para el 7 de febrero de 2025, a las 9:00 a. m., a través de la plataforma Microsoft Teams, a la cual fueron citados Convocante y Convocado.

En la fecha indicada comparecieron a la Audiencia de Conciliación virtual, como Convocante, JANCY MABEL CARREÑO MOJICA, con C.C. / Nit. 1.096.952.854; y como Convocado, BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., con Nit. 800226098-4, a través de su apoderado especial sustituto JUAN SEBASTIÁN BOBADILLA VERA, con C.C. 1.032.485.932 y T.P. 314.421 del C.S.J.



## Superintendencia Financiera de Colombia

Una vez instalada la audiencia, explicando sus características, objeto y alcance y, surtidas las deliberaciones en un ambiente de cordialidad, imparcialidad y respeto, las partes Convocante y Convocada, NO llegaron a un acuerdo que pusiese fin a sus diferencias.

En consecuencia, se expide la presente CONSTANCIA DE NO ACUERDO el 7 de febrero de 2025.

**MARGARITA MARIA NAVARRO SALAZAR**  
T.P. 295.748 del C.S.J.  
**CONCILIADORA**

**Firma:** *MARGARITA MARIA NAVARRO SALAZAR*

**Email:** [mmnavarro@superfinanciera.gov.co](mailto:mmnavarro@superfinanciera.gov.co)

# 2024164670-CONSTANCIA DE NO ACUERDO

Informe de auditoría final

2025-02-07

Fecha de creación:	2025-02-07
Por:	MARGARITA MARIA NAVARRO SALAZAR (mmnavarro@superfinanciera.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAwITWSWRs4To_rwg2Ec1wkpQCJ4Ytcm1

## Historial de “2024164670-CONSTANCIA DE NO ACUERDO”

-  MARGARITA MARIA NAVARRO SALAZAR (mmnavarro@superfinanciera.gov.co) ha creado el documento.  
2025-02-07 - 14:27:20 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a MARGARITA MARIA NAVARRO SALAZAR (mmnavarro@superfinanciera.gov.co) para su firma.  
2025-02-07 - 14:27:38 GMT
-  MARGARITA MARIA NAVARRO SALAZAR (mmnavarro@superfinanciera.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2025-02-07 - 14:27:57 GMT. Origen de hora: servidor.
-  Documento completado.  
2025-02-07 - 14:27:57 GMT