

*San José de Cúcuta,
25 de diciembre del 2024.*

Señores

Superintendencia Financiera De Colombia
Delegatura para Funciones Jurisdiccionales
jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

Demandante: Mayte Emperatriz Ardila Maldonado - C.c. 60.333.599

Demandado: BBVA Seguros de Vida Colombia S.A – NIT. 800.240.882-0

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

Mayte Emperatriz Ardila Maldonado, identificada con cédula de ciudadanía No. 60.333.599 de la ciudad de San José de Cúcuta, actuando a través de mi apoderado Jhorman Elí Cárdenas Aroca, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.004.846.639 de Cúcuta y tarjeta profesional No. 411927 del CSJ, acudo ante este despacho con el ánimo de ejercer la **Acción de Protección al Consumidor Financiero** contra BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

I. Hechos

1. En el año 1999, mi cliente adquirió una póliza de seguro de vida individual con participación No. 130092 con vigencia **hasta el año 2049**, con la entidad La Ganadera Compañía de Seguros de Vida S.A. (“GANAVIDA”), actualmente identificada como BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. y con NIT 800.240.882-0. (Ver Prueba 1. Copia de la Póliza de seguro No. 130092).
2. Durante los años 1999, 2000, 2001, 2002 y 2003 (esta última se pagó con los valores acumulados o de cesión), se realizó el pago completo de las cinco primas anuales

estipuladas en la póliza, como consta en los recibos de pago anexos. (Ver Prueba 2. Recibos de pago).

3. Desde el pago de la última prima, no se recibió información actualizada sobre la vigencia de la póliza, el monto total asegurado o los valores acumulados disponibles para retiro o de cesión.
4. El **19 de junio de 2024 se presentó reclamación directa vía** derecho de petición al correo electrónico clientes@bbvaseguros.com.co y se volvió a presentar el 8 de julio hogaño, solicitando información detallada sobre la póliza y los valores de cesión disponibles para retiro. En ambas ocasiones la entidad reconoció la recepción del correo, pero incumplió el plazo legal de respuesta (Ver Prueba 3. Derecho de petición y constancia de presentación).
5. El 14 agosto de 2024 se interpuso una acción de tutela para que respondiera el derecho de petición que se presentó dos veces y el 26 de agosto del 2024 fue fallada a favor de mi cliente, ordenando a BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. responder de fondo en un plazo de 48 horas (Ver Prueba 4. Fallo de tutela del 26 de agosto del 2024). Sin embargo, la respuesta proporcionada el 29 de agosto de 2024 fue incompleta, incongruente y carente de soporte documental al negarle sus derechos a mi cliente. (Ver prueba 5. Respuesta de BBVA del 29 de agosto de 2024).
6. Así las cosas, se interpone Acción de protección al Consumidor Financiero por cuanto la respuesta de BBVA Seguros de Vida Colombia S.A del 29 de agosto del 2024, vulnera y niega derechos a mi cliente, al precisar entre varios aspectos:
 - *“Como es por todos conocido, la volatilidad del sistema financiero no permite rentabilidades que garanticen futuros resultados y, por ello, las proyecciones hipotéticas corresponderían a los índices que se manejan en este momento y que lógicamente se encontrarían supeditados a los resultados”* **Con lo que evaden su obligación legal de llevar la contabilidad de los rendimientos de los productos financieros que ofrecen y se agrava al no permitirle acceder a dicha información al titular del producto financiero,** por cuanto en uno de los puntos solicitados en el derecho de petición presentado fue:

Informar el monto total asegurado con los respectivos aumentos anuales hasta la actualidad.

Ver prueba 5, Respuesta BBVA Seguros de Vida Colombia S.A del 29 de agosto del 2024:

del fondo le manifestamos que es el resultado obtenido por los rendimientos del portafolio de inversiones del producto, cuyos índices fluctúan por las variaciones en las tasas del mercado. Como es por todos conocido, la volatilidad del sistema financiero no permite rentabilidades que garanticen futuros resultados y, por ello, las proyecciones hipotéticas corresponderían a los índices que se manejan en este momento y que lógicamente se encontrarían supeditados a los resultados.

Solicitudes del derecho de petición del 19 de junio y 8 de julio del 2024 (Ver Prueba 3. Derecho de petición y constancia de presentación):

Petición:

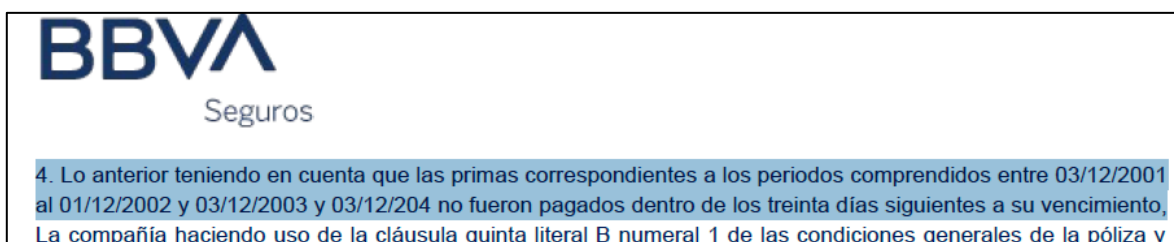
Señores BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., solicito amablemente responder cada una de las siguientes preguntas, de forma y fondo:

- Confirmar la existencia y la vigencia de la póliza de seguro con participación #130092 - tomador: Mayte Emperatriz Ardila Maldonado.
- Informar el monto total asegurado con los respectivos aumentos anuales hasta la actualidad.
- Informar sobre el valor acumulado o de cesión disponible para retirar.
- Informar sobre el procedimiento para retirar el valor acumulado o de cesión disponible.
- Informar si el retiro del valor acumulado o de cesión disponible afecta de alguna manera la existencia y/o vigencia de la póliza de seguro, así como allegar información adicional que sea de utilidad para hacer uso consciente de este derecho.

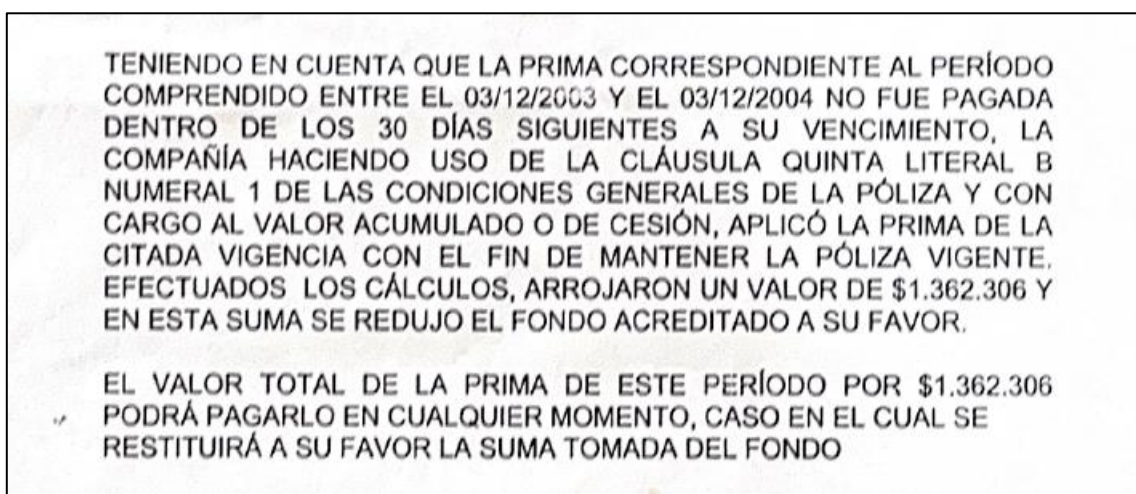
- “Lo anterior teniendo en cuenta que las primas correspondientes a los periodos comprendidos entre 03/12/2001 al 01/12/2002 y 03/12/2003 y 03/12/2004 no fueron pagados dentro de los treinta días siguientes a su vencimiento” **Afirmación que no sustentan en pruebas** e incluyen condiciones diferentes a las contractuales para negar derechos sobre un tema tan importante como una póliza de seguro de vida, **como sí lo hizo mi cliente, quien sí adjuntó los soportes de pago de las primas,** donde en la última del

año 2004, consta que BBVA Seguros de Vida Colombia S.A reconoce que seguía vigente.

(Ver prueba 5. Respuesta de BBVA Seguros de Vida Colombia S.A del 29 de agosto del 2024):



Constancia de BBVA sobre el pago de la prima del año 2003 con los valores acumulados o cesión, donde se afirma la vigencia (Ver Prueba 2. Recibos de pago):



II. Pretensiones

1. Que se declare que BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. ha incumplido con su obligación de informar de manera clara, completa y oportuna al consumidor financiero, vulnerando los derechos consagrados en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

2. Que se declare la existencia y vigencia de la póliza de seguro No. 130092 contratada por Mayte Emperatriz Ardila Maldonado.
3. Que se ordene a BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. entregar la información completa sobre la póliza No. 130092 y el monto total asegurado y los valores acumulados o de cesión disponible para retiro, con los respectivos aumentos anuales desde 1999 hasta la fecha presente.
4. Que se ordene a BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. pagar el valor acumulado o de cesión disponible para retiro conforme a la información suministrada sobre la póliza No. 130092.

III. Cuantía

Estimo bajo la gravedad del juramento que el valor de la cuantía asciende al monto conocido hasta el 2002 por la parte demandante sobre el valor asegurado en la póliza No. 130092, el cual sería de 66.550.000. (menor cuantía) según consta en los recibos de pago (Ver prueba 2. Recibos de pago). Esta cuantía será determinada de forma definitiva conforme a la información financiera actualizada suministrada por BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.

IV. Pruebas

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

- Aportadas:

1. Copia de la Póliza de seguro No. 130092.
2. Copia de los Recibos de pago.
3. Copia del derecho de petición y constancia de presentación.
4. Copia Fallo de tutela del 26 de agosto del 2024.
5. Copia respuesta de BBVA del 29 de agosto de 2024.

- Solicitadas:

1. Requerir a BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. la entrega de toda la información relacionada con la póliza No. 130092.

V. Anexos

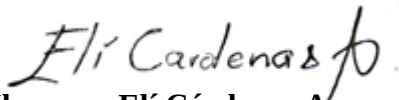
1. Copia de los documentos relacionados en el acápite de pruebas.
2. Copia de la cedula de ciudadanía de Mayte Emperatriz Ardila Maldonado.
3. Copia del poder otorgado y tarjeta profesional del abogado Jhorman Elí Cárdenas Aroca.

VI. Notificaciones

Recibiré notificaciones en el correo electrónico jhormannnn@gmail.com y mis datos adicionales de contacto son: Dirección: Calle 20 # 17 – 76, Barrio La Libertad, Apartamento 201, San José de Cúcuta.

BBVA Seguros de Vida Colombia S.A – NIT. 800.240.882-0, recibe notificaciones en la dirección electrónica clientes@bbvaseguros.com.co y bbvapres@impsat.net.co registrada en su página web.

Cordialmente,


Jhorman Elí Cárdenas Aroca.
C.C. 1.004.846.639 de Cúcuta.
TP No. 411927 del CSJ.