Señores

**CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA**

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Bogotá, DC

**Referencia:** Solicitud de conciliación extrajudicial por conflictos contractuales con entidades vigiladas

**DATOS DEL CONVOCANTE:**

Nombres: Jancy Mabel

Apellidos: Carreño Mojica

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 1096952854

Comedidamente solicito a ustedes convocar audiencia de conciliación con el fin de solucionar el conflicto presentado con:

**DATOS DEL CONVOCADO:**

Entidad: BBVA SEGUROS

1. **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 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. |
| --- |

1. **CUANTÍA**

| 35000000 |
| --- |

1. **PRUEBAS**

Las pruebas aportadas obran como anexos en el expediente digital las cuales acompañan el escrito de la solicitud de conciliación.

- 1. Carta a BBVA Seguros.pdf  
- Respuesta 28 agosto BBVA seguros.pdf  
- Derecho de Petición BBVA Seguros 16 de octubre 24.pdf  
- Paz y Salvo Crédito Hipotecario.jpeg  
- Liquidador\_Seguros\_Generales (2).pdf  
- 1.\_EXPLICACION\_LIQUIDACION\_\_\_100004948 (1) (1).pdf

1. **DATOS DE CONTACTO**

**CONVOCANTE:**

Nombres: Jancy Mabel

Apellidos: Carreño Mojica

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 1096952854

País: Colombia

Departamento: BOYACÁ

Municipio: TUNJA

Dirección:

Correo electrónico: mabel\_0320@hotmail.com

Celular: 3118859011

**APODERADO: Actúo bajo apoderado**

Nombre completo del apoderado:

Correo electrónico:

**Cordialmente,**

Nombres: Jancy Mabel

Apellidos: Carreño Mojica

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 1096952854