Señores

**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Bogotá, DC

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

**DATOS DEL DEMANDANTE PERSONA NATURAL**:

Nombres: Helmer Jose

Apellidos: De La Valle Lavalle

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 1048213818

**OTROS DEMANDANTES**

**APODERADO: Actúo bajo apoderado**

Nombre completo del apoderado:

Correo electrónico:

**DATOS DEL DEMANDADO:**

Entidad: BBVA SEGUROS

Presento ante este Despacho ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra la entidad vigilada por esa Superintendencia, ya enunciada en la referencia, con base en los siguientes:

1. **HECHOS.**

|  |
| --- |
| 28 de junio de 2024  El titular, Ernesto Jesús De La Valle Lavalle, fue diagnosticado con una incapacidad total y permanente (PCL). A partir de esta fecha, las pólizas de seguro asociadas al crédito debieron activarse automáticamente para cubrir la deuda.  Junio - Octubre de 2024:  A pesar de la activación automática que debía ocurrir, el titular continuó realizando pagos mensuales de la deuda mediante descuento automático de nómina.  Noviembre de 2024:  BBVA Seguros reconoció la indemnización del seguro y aplicó el pago correspondiente a la deuda. Sin embargo, no se realizó la devolución de los pagos que el titular hizo entre junio y octubre de 2024.  19 de diciembre de 2024:  BBVA Seguros notificó que la solicitud de reclamación fue aprobada y que el pago se reflejaría en un máximo de cinco días hábiles.  13 de enero de 2025:  Se envió una comunicación formal a BBVA y BBVA Seguros solicitando la revisión y devolución de los pagos indebidos.  También se solicitó la corrección de la cobertura de la tarjeta de crédito, ya que el seguro no cubrió el total de la deuda, dejando un saldo pendiente de más de $1.500.000.  Hasta la fecha actual (marzo de 2025):  BBVA no ha realizado la devolución del dinero ni ha dado respuesta concreta a la solicitud |

1. **PRETENSIONES.**

|  |
| --- |
| Por medio de la presente, me permito elevar una demanda formal contra el Banco BBVA y BBVA Seguros Colombia S.A., debido a la falta de respuesta y solución frente a la devolución de dinero abonado desde junio de 2024, correspondiente a pagos indebidos que debieron haber sido cubiertos por el seguro asociado a mi crédito. Soy Helmer José De La Valle Lavalle, identificado con cédula de ciudadanía 1048213818 de Baranoa, y actuando en nombre del titular del crédito, el señor Ernesto Jesús De La Valle Lavalle, identificado con cédula de ciudadanía 1048207865. Expongo los hechos a continuación: 1. Falta de devolución de pagos indebidos o El 28 de junio de 2024, el titular fue diagnosticado con una incapacidad total y permanente (PCL), lo que activaba automáticamente la cobertura del seguro de crédito, debiendo cubrir el saldo de la deuda. o A pesar de lo anterior, el titular continuó realizando pagos de su crédito entre junio y octubre de 2024, vía descuento automático de nómina. o La aseguradora reconoció la indemnización correspondiente en noviembre de 2024, pero omitió devolver los pagos realizados indebidamente entre junio y octubre de 2024. 2. Incumplimiento en la cobertura del seguro para tarjeta de crédito o El seguro debía cubrir la totalidad de la deuda de la tarjeta de crédito del titular. o Sin embargo, el pago realizado no tuvo en cuenta el pago mínimo consignado a la fecha de pago, dejando un saldo de más de un millón quinientos mil pesos ($1.500.000) sin cubrir. 3. Falta de respuesta por parte de BBVA o Se han enviado múltiples solicitudes de aclaración y devolución del dinero a BBVA y BBVA Seguros (correo enviado el 13 de enero de 2025). o No se ha recibido una respuesta concreta ni solución efectiva a la fecha. Solicitudes: 1. Intervención de la Superintendencia Financiera para garantizar que BBVA y BBVA Seguros cumplan con su obligación de devolver los pagos indebidos al titular. 2. Revisión y activación retroactiva del seguro para cubrir la deuda desde la fecha de estructuración del PCL (28 de junio de 2024). 3. Devolución inmediata de los montos descontados indebidamente entre junio y octubre de 2024. 4. Corrección en la cobertura de la tarjeta de crédito, garantizando el pago total de la deuda conforme a las condiciones del seguro. 5. Pago de indemnización por el no pago de adecuado del seguro, puesto que ha generado perjuicios en la salud del señor Ernesto De La Valle Lavalle, tanto emocionales como físicos, deteriorando su estado de salud y condiciones de vida. Se pide una indemnización de 56.000.000 (Cincuenta y seis millones de pesos). |

1. **CUANTÍA**

|  |
| --- |
| 45000000 |

1. **INDEMNIZACIÓN**

**Pretende indemnización: Si**

1. **JURAMENTO ESTIMATORIO**

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mi pretensión indemnizatoria asciende a:

|  |
| --- |
| Estimo, bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mi pretensión indemnizatoria asciende a cincuenta y seis millones de pesos ($56.000.000 COP), discriminado de la siguiente manera: 1. Devolución de pagos indebidos: o Pagos realizados indebidamente entre junio y octubre de 2024 por concepto de cuotas del crédito, que debieron haber sido asumidos por el seguro. o Valor estimado: $5.000.000 COP 2. Daño emergente: o Gastos adicionales en los que se incurrió debido a la falta de activación oportuna del seguro, incluyendo intereses generados por pagos atrasados y costos financieros. o Valor estimado: $6.000.000 COP 3. Lucro cesante: o Pérdida de ingresos o afectación financiera derivada de la retención indebida de los recursos, que impidió su uso para otras necesidades esenciales. o Valor estimado: $11.000.000 COP 4. Perjuicio moral y afectación a la calidad de vida: o Estrés, angustia y afectación emocional sufrida por el titular y su familia debido a la incertidumbre financiera generada por la omisión de BBVA en el cumplimiento de sus obligaciones. o Valor estimado: $23.000.000 COP Total indemnización solicitada: $45.000.000 COP |

1. **PRUEBAS**

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

- 1048207865 (1) PCL.pdf  
- Copia de póliza Vida Deudor - Ernesto Jesus De La Valle Lavalle.pdf  
- Gmail - Notificación de Estado de Solicitud BBVA\_ Pagado.pdf  
- OP 210779452.pdf  
- OP 210779456.pdf  
- PODER ERNESTO A HELMER DE LA VALLE.pdf  
- Respuesta - Ernesto Jesus De La Valle Lavalle.pdf

1. **NOTIFICACIONES.**

**DEMANDANTE:**

Nombres: Helmer Jose

Apellidos: De La Valle Lavalle

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 1048213818

País: Colombia

Departamento: ATLÁNTICO

Municipio: BARRANQUILLA

Dirección:

Correo electrónico: hjdlavalle@gmail.com

Celular: 3014510458

**OTROS DEMANDANTES:**

**APODERADO: Actúo bajo apoderado**

Nombre completo del apoderado:

Correo electrónico:

La entidad vigilada, contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones a través de los medios electrónicos dispuestos por la Superintendencia.

Cordialmente,

Nombres: Helmer Jose

Apellidos: De La Valle Lavalle

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 1048213818