



Señores
Delegatura para Funciones jurisdiccionales
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Calle 7 # 4 - 49
jurisdiccionales@Superfinanciera.gov.co
Bogotá, D.C.
E. s. D

Demandante: JOHN ROBERT OVALLE FORERO

Demandado: Compañía de Seguros de vida BBVA COLOMBIA S.A- Banco BBVA Colombia S.A

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

ARNULFO SIERRA OSORIO, mayor de edad, identificado con cedula de ciudadanía No 93.292.101 expedida en Líbano (Tolima) y Tarjeta profesional No. 439442 del C.S.J, domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C, actuando como apoderado adjetivo del señor **JOHN ROBERT OVALLE FORERO**, persona mayor de edad, identificado con cedula de ciudadanía No. C.C. 79.487.904 de Bogotá Dc, domiciliado y residente en la ciudad de Bogotá DC, por medio de la presente me dirijo a ustedes respetuosamente, con el ánimo de ejercer la acción de protección al consumidor financiero consagrada en la Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, contra COMPAÑÍA DE SEGUROS BBVA S.A.- BNCO BBVA COLOMBIA, entidad vigilada por esa Superintendencia, con fundamento en los siguientes hechos facticos y jurídicos:

1. PARTES

DEMANDANTE

JOHN ROBERT OVALLE FORERO
C.C 79.487.904 de Bogotá Dc
Correo electrónico: samuel4110@hotmail.com
Teléfono 3158382417

APODERADO

ARNULFO SIERRA OSORIO
C.C 93.292.101. del Líbano Tolima
T.P 439442 del C.S. de la J.
Correo electrónico: asesoresasociados1307@gmail.com

DEMANDADA

COMPAÑÍA DE SEGUROS BBVA S.A.-BANCO BBVA COLOMBIA S.A
Nit: 800.240.882-0
Carrera KR 9 # 72 - 21 PI 8 de la ciudad de Bogotá D, C
Teléfonos: 6012191100
Correo: clientes@bbvaseguros.com.co



2. HECHOS.

Primero: El señor JOHN ROBERT OVALLE FORERO, adquirió el producto financiero cerdito de Libranza No. 0013-0158-69-9633938552, desembolsado el día veintitrés (23) de septiembre de dos mil veinticuatro (2024), amparado mediante póliza seguro de vida deudor No. 029130000047379 de la compañía de seguros de Vida BBVA SEGUROS S.A.

Segundo: Debido a las afecciones de salud que padece mi poderdante y considerando su afiliación al régimen especial de salud de las Fuerzas Militares, se solicitó la calificación de pérdida de capacidad laboral. Dicha calificación fue resuelta en segunda instancia por el Tribunal de Revisión Militar y de Policía mediante el acto administrativo No. TML24-2629, folio 250, en el cual se determinó un porcentaje de pérdida de capacidad laboral (PCL) del sesenta y dos por ciento (62%).

Tercero: En atención a lo anterior, y conforme a lo dispuesto en la Ley, se presentó por parte del afectado la correspondiente reclamación ante la compañía de seguros BBVA S.A., con el propósito de hacer efectiva la póliza contratada y proceder con el pago de la indemnización a la entidad financiera Banco BBVA Colombia S.A., en virtud de la pérdida de capacidad laboral determinada.

Cuarto: No obstante, mediante comunicación recibida el martes 04 de marzo de 2025, la aseguradora objetó dicha reclamación, contrariando lo establecido en el marco normativo que rige los seguros previsionales y la protección de derechos derivados de la pérdida de capacidad laboral.

Quinto: En concordancia con lo anterior, la compañía de seguros BBVA no argumenta lo objeción si no que responde “*En atención a tu solicitud relacionada con la reclamación de tu seguro, nos permitimos informar que tu trámite ha sido objetado por los motivos señalados en la comunicación anexa*” documento que nunca fue enviado al señor Ovalle Forero lo que le quito la posibilidad de conocer de fondo la objeción.

3. PRETENSIONES

Primera: Se solicita a la Superintendencia Financiera de Colombia declarar la responsabilidad de la compañía vigilada **Seguros de Vida BBVA S.A.**, en cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de seguro de vida deudor, correspondiente a la póliza No. **029130000047379**.

Segunda: de lo anterior se ordene a la compañía vigilada Seguros de Vida BBVA S.A. dar cumplimiento a las obligaciones contractuales derivadas de la póliza suscrita, en atención al acto administrativo No. TML24-2629, folio 250, proferido por el Tribunal de Revisión Militar y de Policía, mediante el cual se estableció un 62% de pérdida de capacidad laboral (PCL), otorgando así el derecho a la cobertura estipulada en el seguro de vida deudor.

Tercera: En virtud de lo anterior, y conforme a lo dispuesto en la Ley, y demás normatividad aplicable en materia de seguridad social y seguros, se ordene a la aseguradora proceder con la cancelación del saldo adeudado correspondiente al crédito



de libranza No. 0013-0158-69-9633938552, a favor de la entidad financiera Banco BBVA Colombia S.A., en estricto cumplimiento de los términos y condiciones pactados en la póliza.

4. CUANTÍA

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende con la presentación de esta demanda, que el valor de mis pretensiones asciende a la suma de en cuantía de SETENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 75.000.000.00).

5. PRUEBAS

DOCUMENTALES:

- Copia cedula de ciudadanía JOHN ROBERT OVALLE FORERO
- Copia póliza seguro de vida Deudor No. 029130000047379Copia
- Copia dictamen No. TML24-2629, folio 250, en el cual se determinó un porcentaje de pérdida de capacidad laboral (PCL) del sesenta y dos por ciento (62%).
- Correo respuesta aseguradora seguros de SEGUROS DE VIDA BBVA S.A. Objetando Reclamación.

6. ANEXOS

Los enunciados en el acápite de pruebas

Poder Especial

Copia cedula ciudadanía y Tarjeta profesional apoderado

7. FUNDAMENTO JURIDICO

Teniendo en cuenta la respuesta emitida por la compañía Seguros de Vida BBVA, en la cual no se entrega documento alguno que objete de fondo la reclamación, es evidente que la entidad ha incurrido en una omisión respecto de los presupuestos legales y jurisprudenciales que rigen la obligación de suministrar información clara, suficiente, cierta y oportuna a los consumidores financieros.

En este sentido, la Corte Constitucional, en la Sentencia C-1147 de 2001, estableció que “los consumidores financieros tienen derecho a recibir información veraz, suficiente y comprensible sobre los productos y servicios que adquieren, permitiéndoles tomar decisiones informadas en relación con sus derechos y obligaciones”. De manera similar, la Superintendencia Financiera de Colombia, en varias de sus providencias, ha reiterado que las entidades aseguradoras deben garantizar el acceso a información precisa y detallada para evitar cualquier asimetría en la relación contractual.

Asimismo, la jurisprudencia ha precisado los elementos esenciales de la información que debe ser suministrada por las entidades financieras y aseguradoras, a saber:

(i) Cierta: Debe corresponder efectivamente a la realidad jurídica y fáctica del vínculo contractual. En este aspecto, la Corte Suprema de Justicia, en sentencia de la Sala de Casación Civil SC9615-2017, destacó la importancia de que la información brindada



por las aseguradoras refleje fielmente las condiciones del contrato y las circunstancias del siniestro.

(ii) Suficiente: Debe ser completa y no parcial, de manera que el consumidor financiero pueda tener una idea integral y detallada de su situación y sus posibilidades de actuación. La Superintendencia Financiera, en la Circular Externa 029 de 2014, señaló que “la información insuficiente genera incertidumbre y puede inducir a errores en la toma de decisiones por parte de los consumidores financieros”.

(iii) Clara: Debe ser plenamente comprensible, incluso cuando su naturaleza técnica dificulte su explicación. En este sentido, la Corte Constitucional, en la Sentencia C-215 de 1999, enfatizó que “el principio de transparencia en las relaciones de consumo impone el deber de proporcionar información inteligible y accesible a los usuarios del sistema financiero”.

(iv) Oportuna: Debe ser entregada en el momento en que resulta relevante y no posteriormente, para que el consumidor financiero pueda tomar decisiones con base en ella. La jurisprudencia del Consejo de Estado, en sentencia del 3 de abril de 2014, Exp. 25000-23-26-000-2011-00089-01, se pronunció sobre la obligatoriedad de que la información relevante se brinde de manera oportuna, evitando perjuicios derivados de la falta de conocimiento por parte del consumidor.

Dado lo anterior, la omisión por parte de Seguros de Vida BBVA de proporcionar documentación que sustente su posición frente a la reclamación representa un incumplimiento de los principios rectores del derecho del consumidor financiero, lo que podría dar lugar a la imposición de sanciones y a la obligación de remediar cualquier perjuicio causado.

Ahora bien, El **Contrato de Seguro de Vida Grupo Deudores** es una modalidad contractual mediante la cual un tomador, que puede ser una persona natural o jurídica, adquiere una póliza de seguro individual o colectiva con el propósito de garantizar el pago de una obligación crediticia en caso de fallecimiento o incapacidad del deudor. En virtud de este contrato, la entidad aseguradora, a cambio del pago de una prima, asume el riesgo de siniestro y se obliga a indemnizar al acreedor hasta el monto del saldo de la deuda pendiente.

De conformidad con el **Artículo 1036 del Código de Comercio**, el contrato de seguro es aquel por el cual una parte (asegurador) se obliga, mediante el cobro de una prima, a indemnizar a otra (beneficiario) en caso de ocurrencia del siniestro previsto en la póliza. En el caso de las pólizas de **Vida Grupo Deudores**, la cobertura opera respecto a la obligación crediticia adquirida por el asegurado, conforme lo han reconocido la **Superintendencia Financiera de Colombia** y la jurisprudencia de la **Corte Suprema de Justicia**.

Cuando el seguro se contrata bajo la modalidad de **póliza colectiva o de grupo**, bastará con que el acreedor (quien generalmente funge como tomador del seguro) informe a la aseguradora sobre la inclusión del deudor dentro del grupo de asegurados autorizados. En consecuencia, la aseguradora expedirá el respectivo **certificado de asegurabilidad**, el cual acreditará la cobertura del deudor dentro del contrato de seguro colectivo, en los términos del **Artículo 1046 del Código de Comercio**.

En caso de que se trate de una **póliza individual**, la relación contractual se registrará por las condiciones particulares pactadas entre las partes, esto es, entre el acreedor (beneficiario del seguro) y la aseguradora. Dichas condiciones deberán observar lo dispuesto en la normativa vigente, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, información y protección al asegurado, conforme lo ha reiterado la **Corte Constitucional en la Sentencia C-166 de 2002**.



En virtud de lo anterior, el seguro de vida grupo deudores se erige como un mecanismo de protección tanto para el acreedor, quien garantiza el pago de su crédito en caso de siniestro, como para el deudor y su núcleo familiar, al evitar que se generen cargas financieras adicionales tras un evento imprevisto.

Por último la negativa de BBVA Seguros de Vida no está plenamente justificada y no puede basarse en interpretaciones restrictivas o arbitrarias del contrato. Con una estrategia sólida basada en la revisión del contrato, el principio de buena fe, la presentación de pruebas y el respaldo legal, se puede controvertir con éxito la objeción y exigir el cumplimiento del seguro argumentos que nunca le dio al señor Ovalle.

8. COMPETENCIA

La superintendencia financiera de Colombia es competente para conocer por las facultades jurisdiccionales otorgadas en la ley 1480 de 2011 que concedió la acción jurisdiccional de protección al consumidor financiero basado en una delegatura de dedicación exclusiva.

DEMANDANTE

JOHN ROBERT OVALLE FORERO
C.C 79.487.904 de Bogotá Dc
Correo electrónico: samuel4110@hotmail.com
Teléfono 3158382417

APODERADO

ARNULFO SIERRA OSORIO
C.C 93.292.101. del Líbano Tolima
T.P 439442 del C.S. de la J.
Correo electrónico: asesoresasociados1307@gmail.com

DEMANDADA

COMPAÑÍA DE SEGUROS BBVA S.A.-BANCO BBVA COLOMBIA S.A
Nit: 800.240.882-0
Carrera KR 9 # 72 - 21 PI 8 de la ciudad de Bogotá D, C
Teléfonos: 6012191100
Correo: clientes@bbvaseguros.com.co

Cordialmente,

ARNULFO SIERRA OSORIO
C.C 93.292.101. expedida en el Líbano (Tolima)
TP 439442 del C. S. de la J.

