



---

**RV: INFORME INICIAL /// DTE: MARÍA EUGENIA MENESES ROSERO /// DDO: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. /// RAD. 2025078983 /// CFPC - C**

---

Desde Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>

Fecha Mar 1/07/2025 11:45

Para CAD GHA <cad@gha.com.co>

CC Informes GHA <informes@gha.com.co>

hola chicos,

porfa cargar.

cordialmente,



**Mayerly Ayala Rivera**

*Abogada Junior*

TEL: 301 394 2039

Bogotá - Cra 11A # 94A - 23 Of 201 | +57 317 379 5688

Cali - AV 6A Bis # 35N - 100 Of 212 | +57 315 577 6200

Londres - EC3A 7AR GB - Edificio St Botolph. 138 Houndsditch.



**Aviso de Confidencialidad:** La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

**Confidentiality Notice:** The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments

---

**De:** María Teresa Moriones Robayo <mmoriones@gha.com.co>

**Enviado:** lunes, 30 de junio de 2025 18:36

**Para:** Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>

**Cc:** Informes GHA <informes@gha.com.co>

**Asunto:** RE: INFORME INICIAL /// DTE: MARÍA EUGENIA MENESES ROSERO /// DDO: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. /// RAD. 2025078983 /// CFPC - C

Estimada Mayerly, buen día

Revisada la Póliza HURTO TARJETA V2 LIS NO. 00130445054851443593, vinculada a la cuenta de ahorros de la demandante No. 0200331812, presta cobertura temporal, ya que los hechos ocurrieron el 20 de mayo de 2024 y la vigencia de la póliza se otorgo del 27 de julio de 2023 al 27 de julio de 2024.

Cobertura material: no otorga, ya que el amparo contratado no le es aplicable al hecho de la demanda, toda vez que se ampara el FRAUDE EN COMPRAS POR INTERNET.

La demandante no fue víctima de una compra fraudulenta realizada por internet, sino que se trata de transferencias realizadas a través de PSE a otras entidades financieras que no tienen cobertura bajo la póliza objeto de litigio.

Por lo tanto, ante la ausencia de cobertura material, no le es endilgable algún tipo de responsabilidad a la compañía.

Valido la contingencia en REMOTA.

Cordial saludo,

**MARIA TERESA MORIONES ROBAYO**

**ABOGADA**

**CENTRO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y**

**REPORTES**

+57 316 327 7623

[mmoriones@gha.com.co](mailto:mmoriones@gha.com.co)



[GHA.COM.CO](http://GHA.COM.CO)

**Aviso de Confidencialidad:** La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

**Confidentiality Notice:** The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments.

**De:** Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>

**Enviado:** lunes, 9 de junio de 2025 16:37

**Para:** María Teresa Moriones Robayo <mmoriones@gha.com.co>

**Cc:** Informes GHA <informes@gha.com.co>

**Asunto:** RV: INFORME INICIAL /// DTE: MARÍA EUGENIA MENESES ROSERO /// DDO: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. /// RAD. 2025078983 /// CFPC - C

Apreciada Dra Moriones, recibe un cordial saludo,

Amablemente solicitamos su acostumbrada colaboración, en el sentido de revisar la calificación de la contingencia de este proceso.

Las piezas las encuentras en el Case 25245

Por favor remitir dicho análisis a más tardar el día **16 de junio del 2025**.

Cordialmente,

**G HERRERA**  
ABOGADOS & ASOCIADOS

in association with **CLYDE&CO**

**Mayerly Ayala Rivera**  
Abogada Junior  
TEL: 301 394 2039

Bogotá - Cra 11A # 94A - 23 Of 201 | +57 317 379 5688  
Cali - AV 6A Bis # 35N - 100 Of 212 | +57 315 577 6200  
Londres - EC3A 7AR GB - Edificio St Botolph. 138 Houndsditch.



  [gha.com.co](http://gha.com.co)   

**Aviso de Confidencialidad:** La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

**Confidentiality Notice:** The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments

---

**De:** Cristian Fabian Pulido Cruz <cpulido@gha.com.co>

**Enviado:** lunes, 9 de junio de 2025 8:00

**Para:** Informes GHA <informes@gha.com.co>; CAD GHA <cad@gha.com.co>

**Cc:** Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>; Daisy Carolina López Romero <dclopez@gha.com.co>; Maria Camila Agudelo Ortiz <mcagudelo@gha.com.co>; Santiago Rojas Buitrago <srojas@gha.com.co>

**Asunto:** INFORME INICIAL /// DTE: MARÍA EUGENIA MENESES ROSERO /// DDO: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. /// RAD. 2025078983 /// CFPC - C

Cordial saludo.

Para todos los fines pertinentes, comedidamente informo que el día 6 de junio de 2025, se radicó oportunamente la contestación de la demanda en el proceso que a continuación se describe:

TIPO DE PROCESO: Acción de protección al consumidor

JUZGADO: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RADICADO: 2025078983

EXPEDIENTE: 2025-9579

DEMANDANTE: MARIA EUGENIA MENESES

DEMANDADO: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

## I. HECHOS

1. El día 20 de mayo de 2024, sobre las 14:30 horas, la demandante se disponía a realizar lo que ella denominó “una recarga a nequi” desde la cuenta No. 0200331812 del Banco BBVA la cual aduce fue rechazada.
2. Alude que posterior a ello, se dio cuenta que de su cuenta se habían realizado dos pagos a través de PSE sin su autorización, por las siguientes sumas de dinero:
  - Un pago a través de PSE a una cuenta Davivienda por \$1.900.000 a las 14:41
  - Un pago a través PSE a otra cuenta Davivienda por \$2.900.000 a las 14:46 en la misma fecha.
3. En virtud de dichos movimientos sin autorización, presentó reclamación al Banco, quien le indico mediante comunicación del 30 de mayo de 2024 que había sido víctima de “vishing” y que por ende dicha entidad no tenia ningún grado de responsabilidad.
4. Posteriormente, la demandante presentó reclamación a BBV SEGUROS COLOMBIA, en virtud de la Póliza HURTO TARJETA V2 LIS NO. 00130445054851443593 a fin de que se le hiciera efectivo el amparo de FRAUDE EN COMPRAS POR INTERNET, frente a lo cual la compañía mediante comunicación del 12 de julio objeto dicha reclamación indicando que dicho suceso no se encontraba amparado.

## II. PRETENSIONES

1. Solicita se afecte el amparo de FRAUDE EN COMPRAS POR INTERNET, pactado en la póliza de seguro HURTO TARJETA V2 LIS NO. 00130445054851443593 y que como consecuencia de ello se le indemnice en la suma de 4'800.000 mas los intereses de mora supuestamente causados.

### III. CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA

La contingencia se califica como REMOTA toda vez que dentro del expediente se encuentra acreditado que las transacciones realizadas por la demandante obedecen a consignaciones realizadas a través de PSE a otras entidades financieras y no a un fraude en compras por internet, tal y como se puede observar de la demanda y las documentales allegadas.

Lo primero que debe tomarse en consideración es que la Póliza HURTO TARJETA V2 LIS NO. 00130445054851443593, vinculada a la cuenta de ahorros de la demandante No. 0200331812, presta cobertura temporal de conformidad a los supuestos de hecho presentados en la demanda, ya que la misma tenía una vigencia del 27 de julio de 2023 al 27 de julio de 2024 y el hecho ocurrió el día 20 de mayo de 2024. Aunado a ello, es preciso indicar que la misma aun cuando presta cobertura temporal, no presta cobertura material, en tanto que el amparo contratado no le es aplicable al hecho ocurrida, toda vez que se ampara el FRAUDE EN COMPRAS POR INTERNET, y la demandante alega que el mismo se debe aplicar a los pagos realizados a través de PSE a otra entidad financiera, circunstancia que no es posible en virtud del principio de literalidad del contrato de seguro.

Por lo tanto, ante la ausencia de cobertura material, no le es endilgable algún tipo de responsabilidad a la compañía, ya que quedo demostrado dentro del plenario que la demandante no fue víctima de una compra fraudulenta realizada por internet, sino que se trata de transferencias realizadas a través de PSE a otras entidades financieras que se itera no tenían cobertura bajo la póliza objeto de litigio. Como constancia de lo anterior, se puede observar que incluso en el escrito de la demanda la señora Meneses reconoció que no fue en virtud de una compra fraudulenta realizada por internet que se presentó el hecho. Aspecto que además de puede evidenciar de la copia del formato de denuncia y del extracto bancario allegado. Por lo cual, de ninguna manera se podría endilgar algún tipo de responsabilidad a la compañía.

Todo lo anterior, sin perjuicio del carácter contingente del proceso.

A continuación, me permito precisar la **liquidación objetiva** de las pretensiones:

Para este caso la liquidación se tasa en \$5.785.416, siendo este el resultado de sumar el concepto de capital \$4.800.000, más el concepto de intereses de mora equivalente a \$985.416.

Nota: Solicito muy amablemente cargar el soporte de radicación de la contestación a la base de datos, el cual se encuentra en el correo que antecede, junto con el escrito de contestación y su anexos los cuales adjunto en formato PDF.

Sin otro en particular, agradezco la atención prestada y estoy atento frente a cualquier inquietud adicional.

Cordialmente,

**Cristian Fabian Pulido Cruz**  
*Abogado Junior*  
TEL: 314 313 0165

**G HERRERA**  
ABOGADOS & ASOCIADOS

in association with **CLYDE & CO**

Bogotá - Cra 11A # 94A - 23 Of 201 | +57 317 379 5688  
Cali - AV 6A Bis # 35N - 100 Of 212 | +57 315 577 6200  
Londres - EC3A 7AR GB - Edificio St Botolph. 138 Houndsditch.



 [gha.com.co](http://gha.com.co)

 [linkedin icon](#)  
 [instagram icon](#)  
 [facebook icon](#)



**Aviso de Confidencialidad:** La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

**Confidentiality Notice:** The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments

---

**De:** Notificaciones GHA <notificaciones@gha.com.co>

**Enviado:** viernes, 6 de junio de 2025 16:21

**Para:** Jurisdiccionales <jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co>

**Cc:** jennifer.e.palacio@gmail.com <jennifer.e.palacio@gmail.com>

**Asunto:** CONTESTACIÓN A LA DEMANDA /// DTE: MARÍA EUGENIA MENESES ROSERO /// DDO: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. /// RAD. 2025078983 /// CFPC - C

Señores

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
[jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co)

1. S. D.

**REFERENCIA:** ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.  
**RADICADO:** 2025078983  
**EXPEDIENTE:** 2025-9579  
**DEMANDANTE:** MARÍA EUGENIA MENESES ROSERO  
**DEMANDADO:** BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. Y OTROS.

**ASUNTO: CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA**, mayor de edad, vecino de la ciudad de Cali, identificado con la cédula de ciudadanía N° 19.395.114, abogado titulado y en ejercicio, portador de la tarjeta profesional N° 39.116 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando como apoderado especial de **BBVA SEGUROS COLOMBIA SA**, sociedad legalmente constituida e identificada con el NIT 8002266098-0, representada legalmente por la **Dra. DANIELA ALEJANDRA LOMBANA BURBANO**, comedidamente procedo dentro del término legal, a presentar **CONTESTACIÓN A LA DEMANDA** formulada por MARÍA EUGENIA MENESES ROSERO en contra de BBVA SEGUROS COLOMBIA SA.

Sin otro en particular agradezco la atención prestada.

Cordialmente,

**GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA**  
**C.C. No 19.395.114 de Bogotá D.C.**  
**T.P. No. 39.116 del C.S. de la J.**



**NOTIFICACIONES**

TEL: (+57) 315 577 6200 - 602 659 4075

Bogotá - Cra 11A # 94A - 23 Of 201 | +57 317 379 5688  
Cali - AV 6A Bis # 35N - 100 Of 212 | +57 315 577 6200  
Londres - EC3A 7AR GB - Edificio St Botolph. 138 Houndsditch.



[gha.com.co](http://gha.com.co)



**Aviso de Confidencialidad:** La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

**Confidentiality Notice:** The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments.