

Señores:

Delegatura para Funciones Jurisdiccionales
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

Demandantes: SILVANA PACHECO DE TORRES, JOSE FERNANDO TORRES PACHECO Y SILVANA ANDREA TORRES PACHECO

Demandados: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. (BBVA SEGUROS) Nit. 800.240.882-0 y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. (BANCO BBVA) Nit. 860.003.020-1.

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

JAIME HERNANDO GÓMEZ FIGUEREDO, mayor de edad y vecino de esta ciudad, identificado con C.C. No. 19.274.458 de Bogotá, abogado en ejercicio, titular de la Tarjeta Profesional No. 350.813 del C.S. de la Jud., obrando como apoderado de la señora **SILVANA PACHECO DE TORRES**, mayor de edad, identificada con C.C. No. 63.271.015, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., en calidad de cónyuge del señor **FERNANDO TORRES MACIAS** (q.e.p.d.) identificado con C.C. No. 19.082.246 de Bogotá, del señor **JOSE FERNANDO TORRES PACHECO**, identificado con C.C. No. 80.200.286 de Bogotá D.C., y de **SILVANA ANDREA TORRES PACHECO**, con C.C. No. 52.691.478, en calidad de hijos por filiación matrimonial, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la **ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO** contra **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** (BBVA SEGUROS) y **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.** (BBVA COLOMBIA), entidades vigiladas por esa Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), con base en los siguientes:

I. HECHOS

1. El señor **FERNANDO TORRES MACÍAS**, nacido el 26 de abril de 1949, pensionado del Estado, fue vinculado como deudor a un crédito de libranza otorgado por el **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** mediante solicitud suscrita el 15 de octubre de 2020. En virtud de dicho crédito, fue asegurado de forma automática mediante la póliza de vida grupo deudores No. VGDB-32825, emitida por **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** Adquiere entonces la calidad de consumidor financiero.
2. Dicha vinculación se realizó durante la pandemia de COVID-19 (declarada como pandemia global el 11 de marzo de 2020 por la OMS, y como emergencia sanitaria en Colombia desde el 12 de marzo de 2020 con Resolución número 385 del Ministerio de Salud), en un contexto de restricciones sanitarias, aislamiento obligatorio (especialmente para mayores de 70 años), y sin garantías plenas para la asesoría presencial ni exámenes médicos previos. Hecho notorio.

3. La solicitud del crédito se hizo el 15 de octubre de 2020, por valor de cien millones de pesos (\$100.000.000=), con un plazo de 108 meses. La solicitud del Seguro de Vida Grupo Deudor se suscribió el 09 de octubre de 2020, con firma autorizada de BBVA Seguros de Vida S.A. La obligación fue identificada por BBVA COLOMBIA con la referencia 00130158009620942581.
4. La vinculación al seguro fue gestionada por una asesora del banco, la señora **JHENNY VIVIAN SALINAS ANGULO**, quien diligenció el formulario de asegurabilidad y otros documentos (FORMULARIO BÁSICO Y/O SOLICITUD DE VINCULACION, SOLICITUD/CERTIFICADO INDIVIDUAL - SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES CONSUMO Y COMERCIAL, INSTRUCCIONES PARA FIRMAR EL PAGARÉ, ANEXO 04 – LIBRANZA UNIFICADA). La caligrafía en estos documentos no corresponde a la del señor **FERNANDO TORRES MACIAS**, excepto su firma y documento de identificación.
5. La declaración de asegurabilidad, siendo un documento constitutivo de la Póliza Seguro de Vida Grupo Deudor, y otros formularios, no cumplían con lo estipulado en el numeral 3 del artículo 37 del Estatuto del Consumidor. Esta situación evidencia que la asesora o gestora de las dos entidades incurrió en una **práctica abusiva** identificada en el numeral 6.2.5. de la **Circular Básica Jurídica (CBJ)** de la Superfinanciera, al presentar o poner a disposición del consumidor financiero contratos con letras ilegibles y/o difíciles de leer. Esto es especialmente relevante, pues su contenido no era legible a simple vista, menos para un adulto mayor de 71 años.
6. En la etapa previa o precontractual, las entidades desconocieron los principios orientadores de debida diligencia, selección, transparencia e información cierta, suficiente, clara y oportuna consagrados en el artículo 3 literales a), b) y c) de la Ley 1328 de 2009. Esta omisión, que constituye una práctica abusiva contemplada en el numeral 6.2.27 de la CBJ.
7. Se observaron omisiones e inexactitudes en los formularios diligenciados por la gestora, que distorsionan la realidad del señor **TORRES MACIAS** para octubre de 2020, entre otras: omisión del tipo de solicitud y vínculo, falta de señalamiento del crédito de libranza en productos a contratar, registro arbitrario de "separado" en estado civil y omisión de los datos de su cónyuge (**SILVANA PACHECO DE TORRES**), número de personas a cargo (dos en lugar de una), antigüedad en la ciudad (desde el 1 de enero de 2005 en lugar de 1987), y declaración de renta (no lo hacía, cuando sí lo hacía). El asegurado hubiese suministrado esta información tan básica.
8. No es congruente que la solicitud de crédito sea del 15 de octubre de 2020, la del seguro del 09 de octubre de 2020, y la entrevista personal, supuestamente realizada en "sede cliente" el 07 de octubre de 2020 por **JHENNY VIVIAN SALINAS ANGULO**

(Gestora de Particulares), cuando para esa fecha el señor **FERNANDO TORRES MACIAS** no se encontraba en Bogotá sino en un municipio diferente por el confinamiento obligatorio. La Gerente de la Sucursal BBVA SAN PATRICIO, **FRANCY HELENA RINCÓN**, aprobó la solicitud.

9. No se evidencia que el señor **FERNANDO TORRES MACIAS** hubiese quedado previa y debidamente informado del monto final del crédito aprobado, ni el valor mensual de la cuota, ni el interés mensual y anual efectivo, como tampoco los intereses de mora, en los espacios pertinentes de los formularios.
10. En el formato SOLICITUD/CERTIFICADO INDIVIDUAL SEGURO, el señor **FERNANDO TORRES MACIAS** tampoco pudo informarse debida y anticipadamente sobre los DATOS DEL SEGURO, pues se omitió totalmente: informar y dar claridad sobre el riesgo asegurado, la vigencia, el valor asegurado, el valor de la prima total y mensual, la periodicidad, entre otros datos esenciales para una decisión informada.
11. Pese a las falencias e inexactitudes visibles en los formatos, las dos entidades, faltando al deber de máxima diligencia, concedieron el crédito y la vinculación al seguro, sin inspección o verificación alguna. Esto configura otra práctica abusiva, referenciada con el numeral 6.2.19 en la CBJ de la Superfinanciera.
12. El señor **FERNANDO TORRES MACIAS**, al momento de la suscripción de la solicitud en octubre de 2020, superaba los 71 años, era pensionado por COLPENSIONES (información que BBVA Seguros disponía) y se aproximaba al límite máximo de edad (74 años 364 días) para el amparo por muerte o incapacidad total o permanente previsto por BBVA SEGUROS. Este hecho generaba otra alerta que las entidades ignoraron concediendo el crédito y haciendo la vinculación al seguro.
13. BBVA SEGUROS, al faltar al deber de información y debida diligencia y al no realizar la inspección y verificación del estado real del riesgo (a pesar de las "alertas" por la edad y el contexto de pandemia), le es aplicable la regla jurisprudencial del conocimiento presuntivo, derivado de lo establecido en el artículo 1058 del Código de Comercio. Esto implica que la aseguradora asumió el riesgo en los términos del artículo 1056 del mismo estatuto.
14. Ni BBVA COLOMBIA ni BBVA SEGUROS, una vez formalizada la vinculación del señor **FERNANDO TORRES MACIAS** a sus productos financieros, hicieron entrega de los documentos físicos o digitales correspondientes al crédito de libranza y a la Póliza de Seguros Vida Grupo Deudor, **lo que impidió al asegurado conocer debidamente sus términos, condiciones y cualquier posible exclusión**, configurando una violación del deber de información y diligencia.

15. Desde la fecha del desembolso, se garantizó el pago oportuno de la cuota del crédito y de la prima mensual del Seguro de Vida Grupo Deudor, hasta el descuento hecho en la mesada de abril de 2024, por causa del fallecimiento.
16. El 16 de abril de 2024, a las 04:48 horas, el señor **FERNANDO TORRES MACÍAS** falleció, tal como consta en el Registro Civil de Defunción con Indicativo Serial 1137936 de la Notaría 21 de Bogotá, D.C., con fecha de inscripción el 17 de abril de 2024.
17. La epicrisis médica emitida por la Clínica del Country el 22 de marzo de 2024, último diagnóstico, señala que el señor TORRES MACIAS padece de un hepatocarcinoma (tumor maligno del hígado), de etiología no determinada, es decir, sin causa conocida ni vínculo demostrado con supuesta enfermedad preexistente. Para la fecha de la suscripción del formulario (octubre de 2020), el señor FERNANDO TORRES MACIAS no conocía ni podía haber conocido padecer de dicha enfermedad.
18. El **9 de mayo de 2024**, el hijo del asegurado, **JOSE FERNANDO TORRES PACHECO**, presentó reclamación directa ante BBVA SEGUROS mediante correo electrónico (siniestros.co@bbva.com), adjuntando el formato de presentación de indemnizaciones, documentos de identidad, certificado de defunción, partida de matrimonio del causante y solicitó formalmente la cancelación o pago de los productos financieros.
19. El 27 de junio de 2024, ante la falta de respuesta de BBVA Seguros en el término legal, se reiteró la reclamación por el mismo medio, adjuntando de nuevo todos los documentos solicitados. Transcurrieron nuevamente 15 días hábiles sin respuesta, vulnerando lo dispuesto en el artículo 58 numeral 5 literal c) de la Ley 1480 de 2011.
20. El **29 de julio de 2024**, **BBVA SEGUROS** notificó una objeción al pago, adjuntando una comunicación fechada el **17 de mayo de 2024**, pero que nunca fue comunicada dentro del término legal establecido, violando así el debido proceso.
21. La objeción se fundó en una supuesta reticencia, sustentada en un documento médico de la CLÍNICA MARLY del **19 de julio de 2017** que registra **antecedentes de HTA (hipertensión arterial), dislipidemia, obesidad, intolerancia a los carbohidratos e hipotiroidismo, tratados con Irbesartán, Metformina, Amlodipino y Levotiroxina**. Sin embargo, la aseguradora no demostró dolo del asegurado, ni la trascendencia o relevancia de estos antecedentes para la asunción del riesgo, ni el **nexo causal entre estas patologías (cuyo motivo de consulta principal en 2017 fue epistaxis y vértigo)** y el hepatocarcinoma de etiología desconocida que causó el fallecimiento del señor Torres Macías en **2024**.

22. El 19 de agosto de 2024, la aseguradora dio respuesta al escrito de reconsideración presentado el 30 de julio de 2024 por el hijo del señor **TORRES MACIAS**, reiterando su negativa a pagar la indemnización e insistiendo en la reticencia e inexactitud, **sin haber probado la mala fe del asegurado, la relevancia de las preexistencias o que estas tuvieran un nexo causal con la causa de muerte**, y sin haber abierto etapa probatoria ni ordenar peritaje médico alguno. Además, guardó silencio frente a los pronunciamientos jurisprudenciales recordados por el reclamante.
23. Como se evidencia, BBVA SEGUROS, dejó transcurrir más de 30 días desde la fecha en que se elevó la reclamación directa (09 de mayo de 2024) por parte de la familia del señor **TORRES MACIAS**, con lo cual, se dio cumplimiento a lo estipulado en el artículo 1077 del C.Co. para el asegurado. Pero la aseguradora, no hizo lo propio con la carga de la prueba que le correspondía, eximiéndose en una objeción sin pruebas y notificada extemporáneamente. Por lo tanto, en concordancia con lo previsto en el artículo 1080 del Código de Comercio, vencido ese plazo, está en la obligación de reconocer el pago del siniestro en los términos allí indicados.
24. Al no producirse ningún tipo de pronunciamiento sobre la declaración de asegurabilidad desde el momento en que el señor **FERNANDO TORRES MACIAS** suscribió el formato de SOLICITUD/CERTIFICADO INDIVIDUAL - SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES CONSUMO Y COMERCIAL, y habiendo transcurrido más de dos años desde la fecha en la que se perfeccionó la póliza por parte de la aseguradora BBVA SEGUROS, el valor del seguro no puede ser reducido. Esto, en aplicación del artículo 1160 del Código de Comercio y de la CLÁUSULA SÉPTIMA de las Condiciones Generales de la Póliza de Seguros, lo que significa que, habiendo sido probada la ocurrencia del siniestro, la aseguradora BBVA SEGUROS está en la obligación de cancelar la totalidad del saldo insoluto más los intereses moratorios del crédito.
25. Conforme a la "PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES BANCASEGUROS", Sección Primera: AMPARO BÁSICO, se establece que "LA COMPAÑÍA PAGARÁ EL SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA QUE TENGAN LOS MIEMBROS DEL GRUPO ASEGURADO EN CASO DE MUERTE DE ALGUNO DE ELLOS POR CUALQUIER CAUSA, INCLUYENDO EL SUICIDIO Y HOMICIDIO DESDE EL PRIMER DÍA, HASTA POR LA SUMA ASEGURADA CONTRATADA PARA ESTE AMPARO.". Adicionalmente, la Sección Segunda: EXCLUSIONES, establece que "EL AMPARO BÁSICO NO CONTEMPLA EXCLUSIONES". Esto hace inane invocar alguna causa de muerte o exclusión, máxime cuando la información disponible no la contempla taxativamente.
26. En todo caso, al crear confusión o ambigüedad en la interpretación del clausulado de la Póliza o contrato del Seguro de Vida Grupo Deudor, o al no haber sido el asegurado debidamente informado de sus condiciones, por analogía a lo dispuesto como Protección Especial en el artículo 34 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480

de 2011), le es aplicable el principio *pro consumatore*, esto es, la interpretación más favorable al consumidor financiero (el señor FERNANDO TORRES MACIAS en su calidad de deudor y asegurado), especialmente ante la falta de claridad y entrega de información detallada por parte de las entidades.

27. El 25 de marzo de 2025, bajo el número 2025044235, se radicó solicitud de conciliación en el Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia. Celebrándose la respectiva audiencia el 13 de mayo de 2025, a la que **BBVA COLOMBIA** no compareció sin justificación alguna, y **BBVA SEGUROS** manifestó que no tenía ánimo conciliatorio, prolongando injustificadamente la incertidumbre para la resolución de la controversia. La SFC expidió tanto la constancia de inasistencia del Banco BBVA como la constancia de no acuerdo con BBVA SEGUROS.
28. Estos hechos reflejan el incumplimiento conjunto del banco y la aseguradora, tanto en su rol de tomador y canal de comercialización como en su condición de garante del seguro, en violación de sus deberes legales, contractuales y constitucionales, así como de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1328 de 2009, y lo desarrollado por la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia en la sentencia SC167-2023 y de la Corte Constitucional en la T-025 de 2024.

II. PRETENSIONES

Pretensiones Principales:

1. Que se declare que **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** incumplió sus obligaciones contractuales y legales al objetar sin fundamento la indemnización derivada del fallecimiento del señor **FERNANDO TORRES MACÍAS**, en violación de los artículos 1058 (inciso final), 1077 y 1080 del Código de Comercio.
2. Que, como consecuencia de lo anterior, se condene a **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** al pago total del saldo insoluto del crédito No. 00130158009620942581, en virtud de la cobertura vigente bajo la póliza VGDB-32825, conforme al artículo 1080 del Código de Comercio y la sentencia SC167-2023 de la Corte Suprema de Justicia.
3. Que se declare que **BBVA COLOMBIA S.A.**, como tomador, beneficiario y canal de comercialización del seguro, incumplió sus deberes de información, asesoría y verificación conforme a los artículos **3 y 12 de la Ley 1328 de 2009**, y los numerales 6.2.3, 6.2.5, 6.2.19 y 6.2.27 de la Circular Básica Jurídica de la SFC.
4. Que se declare la responsabilidad **solidaria y/o subsidiaria** de las demandadas por las prácticas abusivas, omisiones contractuales y la negativa infundada a cubrir

el siniestro, con base en el artículo 2347 del Código Civil y la jurisprudencia vigente, en especial la sentencia SC167-2023 de la Corte Suprema de Justicia.

5. Que se condene a las demandadas al pago de **perjuicios materiales** derivados del no pago oportuno del seguro (correspondientes a los intereses corrientes y de mora causados sobre el saldo insoluto del crédito desde la fecha del fallecimiento del asegurado), y al pago de **perjuicios morales** causados a los familiares del asegurado (SILVANA PACHECO DE TORRES, JOSE FERNANDO TORRES PACHECO Y SILVANA ANDREA TORRES PACHECO), en aplicación de los artículos 1613 y 2341 del Código Civil y la jurisprudencia SC2670-2018 de la Corte Suprema de Justicia.

Pretensiones Subsidiarias:

1. Que se declare que las demandadas omitieron el deber de verificación diligente del estado de salud del asegurado, y por tanto no pueden alegar reticencia o inexactitud como eximente de responsabilidad, en los términos del inciso final del artículo 1058 del Código de Comercio y la sentencia SC078-2022 de la Corte Suprema de Justicia.
2. Que se declare que **BBVA SEGUROS** asumió el riesgo asegurable al faltar al deber máximo de diligencia, pues pudo conocer o debió conocer el verdadero estado del riesgo del señor FERNANDO TORRES MACIAS, pero fue negligente y, una vez formalizada su vinculación a la Póliza de Vida Grupo Deudor, guardó silencio, allanándose a subsanar los supuestos vicios de la declaración de asegurabilidad y los aceptó tácitamente (conocimiento presuntivo). (Artículo 1058, inciso final, Código de Comercio).
3. Que se declare que **BBVA SEGUROS** debe reconocer el pago total del seguro, porque por su inactividad dejó transcurrir más de dos años desde el momento en que autorizó y formalizó el ingreso del señor FERNANDO TORRES MACIAS como miembro asegurado a la Póliza de Seguro Grupo de Vida Deudor, configurándose así la irreductibilidad establecida en el artículo 1160 del Código de Comercio y en la cláusula séptima de la Póliza de Seguro Grupo de Vida Deudores.
4. Que, de no prosperar las pretensiones anteriores, se ordene a la aseguradora el pago proporcional del valor asegurado, bajo el principio de equidad y protección del consumidor financiero, conforme a los principios generales de las Leyes 1480 de 2011 y 1328 de 2009.
5. Que se ordene el restablecimiento del derecho vulnerado mediante medidas correctivas, con fundamento en los artículos 3, 5 y 42 de la Ley 1480 de 2011, y los artículos 3 y 12 de la Ley 1328 de 2009, así como las facultades judiciales de esta Superintendencia.

6. Que de no prosperar la pretensión subsidiaria No. 5, tanto el **BANCO BBVA** como **BBVA SEGUROS** deben reconocer que al no cumplir cabalmente con su deber de información y debida diligencia frente al señor FERNANDO TORRES MACIAS en condición de consumidor financiero, paguen solidariamente el saldo insoluto del crédito de libranza 00130158009620942581 otorgado por el BANCO BBVA, junto con los intereses corrientes y los intereses de mora que se hayan causado desde el momento en que cesaron los pagos por causa de muerte del deudor y asegurado.
7. Que de no prosperar la pretensión subsidiaria No. 6, **BBVA SEGUROS** debe reconocer y está obligado a efectuar el pago del siniestro en los términos del artículo 1080 del C.Co. afectando la Póliza de Seguros Vida Deudores Bancaseguros, porque mediante el escrito de reclamación se probó la materialización del riesgo asegurado, reportando el fallecimiento del señor FERNANDO TORRES MACIAS en calidad de miembro asegurado, y se solicitó a la aseguradora el pago de la indemnización correspondiente, para el caso concreto, la cancelación del saldo insoluto del crédito de libranza con referencia 00130158009620942581 otorgado por el BANCO BBVA quien figura como beneficiario a título oneroso.

Costas y agencias en derecho;

1. Que se condene a las demandadas **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. (BANCO BBVA)**, solidariamente, al pago de las costas del proceso y las agencias en derecho, en los términos y porcentaje que señale el Despacho Judicial.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

1. **Derecho Comercial – Contrato de Seguro** La relación entre el asegurado, el banco y la aseguradora se enmarca en el contrato de seguro regulado por el Código de Comercio. Son aplicables:
 - **Art. 1036:** Define las **características esenciales del contrato de seguro** (consensual, bilateral, oneroso, aleatorio y de ejecución sucesiva).
 - **Art. 1045:** Establece los **elementos esenciales del contrato de seguro** (interés asegurable, riesgo asegurable, prima y obligación condicional del asegurador).
 - **Art. 1047:** Regula el **contenido mínimo que debe tener la póliza**, lo que implica la obligación del asegurador de expedir y entregar un documento completo al asegurado para su conocimiento.
 - **Art. 1056:** Establece la **facultad del asegurador para asumir a su arbitrio todos o algunos de los riesgos** a que estén expuestos los intereses o la persona del asegurado.
 - **Art. 1058:** Regula la reticencia o inexactitud en la declaración del estado del riesgo; solo se configura si hay dolo probado por el asegurador, y si la

aseguradora ha conocido o debido conocer el hecho o circunstancia que vicia la declaración, no podrá alegarla para obtener la nulidad del contrato.

- **Art. 1077:** El beneficiario solo debe probar la ocurrencia del siniestro y la existencia del contrato. La aseguradora tiene la carga de probar los hechos en que se funda la objeción.
- **Art. 1080:** Obliga a la aseguradora a pagar la indemnización dentro del mes siguiente a la presentación de los documentos que prueben el siniestro y el monto de la pérdida.
- **Art. 1160:** Establece el principio de irreductibilidad: una vez aceptado el riesgo y transcurridos dos años, el contrato de seguro de vida no podrá modificarse unilateralmente ni el valor del seguro ser reducido por supuestas inexactitudes o reticencias.

2. **Régimen del Consumidor Financiero** La póliza se otorgó en el marco de la BANCASEGURADORA y, por tanto, los demandantes ostentan la condición de consumidores financieros, conforme a la Ley 1328 de 2009, que impone obligaciones claras al banco y a la aseguradora:

- **Art. 1, 2 y 3:** Definen al consumidor financiero, sus derechos, y establecen los principios rectores de la relación con las entidades vigiladas (entre ellos, debida diligencia, transparencia e información cierta, suficiente, clara y oportuna).
- **Art. 12:** Impone a las entidades vigiladas la **obligación de actuar con debida diligencia, lealtad, buena fe y transparencia** en todas sus relaciones con los consumidores financieros. Su incumplimiento puede generar prácticas abusivas y vulneración de derechos.
- **Art. 57:** consagra la acción de protección del consumidor financiero, como medio judicial para reclamar derechos vulnerados.

3. **Derecho del Consumidor General** De acuerdo con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor):

- **Art. 3:** derechos como recibir información clara, veraz, suficiente y oportuna.
- **Art. 5:** contiene las **definiciones** de los términos relevantes para el Estatuto del Consumidor, como consumidor, productor, proveedor, entre otros.
- **Art. 23:** Establece el deber de los proveedores y productores de suministrar a los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan, y los hace responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información del producto.
- **Art. 34:** Establece una **protección especial para el consumidor en los contratos de adhesión**, al disponer que sus condiciones generales se interpretarán de la manera más favorable al consumidor (principio *pro consumatore* o de interpretación favorable).

- **Art. 42:** prohíbe las prácticas abusivas, entre ellas, el ocultamiento de condiciones contractuales y las que lesionen la libertad de elección del consumidor.
- **Art. 58:** En el literal c) impone el deber de responder a la reclamación directa en 15 días hábiles, con todas las pruebas en que se basa, como requisito previo a la judicialización.

4. **Derecho Civil – Responsabilidad Contractual y Extracontractual** La negativa injustificada al pago de la póliza y la omisión de deberes del banco y la aseguradora genera responsabilidad civil:

- **Art. 1602 y 1603 del Código Civil:** Los contratos son ley para las partes y deben ejecutarse de buena fe.
- **Art. 1613 y siguientes del Código Civil:** Regulan la indemnización de perjuicios por incumplimiento de obligaciones.
- **Art. 2341 del Código Civil:** consagra la responsabilidad por todo daño causado por culpa o dolo.
- **Art. 2347 del Código Civil:** establece la responsabilidad solidaria entre quienes concurren a causar el daño.

5. **Constitución Política de Colombia**

- **Art. 13:** derecho a la igualdad.
- **Art. 15:** derecho al buen nombre y habeas data.
- **Art. 20:** derecho a la información.
- **Art. 83:** principio de buena fe.
- **Art. 333:** libertad económica, limitada por el interés social, el ambiente y el bien común.

6. **Normatividad Financiera – Circular Básica Jurídica SFC (Título III, Parte I)** Emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y de obligatorio cumplimiento para las aseguradoras y bancos. Aplican los siguientes numerales:

- **6.2.3:** prohíbe a funcionarios diligenciar solicitudes de seguro o declaraciones de asegurabilidad sin permitir que el consumidor las conozca o las haga.
- **6.2.5:** prohíbe presentar o poner a disposición del consumidor financiero contratos con letras ilegibles y/o difíciles de leer.
- **6.2.19:** prohíbe indagar los requisitos de asegurabilidad únicamente al momento de ocurrencia de los siniestros y no al momento de la celebración del contrato.
- **6.2.27:** prohíbe no poner a disposición del consumidor financiero publicidad e información transparente, precisa, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados.

7. **Jurisprudencia Relevante**

- **SC078-2022 (C.S.J., Sala Civil):** Reitera que el dolo no se presume y que, si el asegurador diligencia el formulario o tiene el deber de verificar, se presume que conoce el estado del riesgo, impidiéndole alegar reticencia.
- **SC167-2023 (C.S.J., Sala Civil):** La negativa infundada a pagar el siniestro configura incumplimiento contractual y genera perjuicios. Además, sienta bases para la responsabilidad del canal de ventas.
- **SC2670-2018 (C.S.J., Sala Civil):** Establece parámetros para la indemnización por daño moral tras el fallecimiento de un familiar.
- **T-025/2024 y T-344/2024 (C. Constitucional):** Refuerzan la protección reforzada para adultos mayores y los deberes de información y diligencia del sistema financiero, exigiendo información cierta, clara, suficiente y oportuna.

8. Doctrina y Principios Internacionales

La protección del consumidor financiero ha sido reconocida en estándares internacionales (ONU, OCDE, BID), y Colombia ha incorporado estos principios a su ordenamiento jurídico. Destacan el principio de equidad contractual, información transparente, trato digno y protección de poblaciones vulnerables, como adultos mayores o personas con bajo nivel de comprensión contractual.

IV. PRUEBAS

Las siguientes pruebas documentales, que respaldan los hechos y pretensiones de esta demanda, se aportan en copia auténtica, legible y completa:

1. **Formulario de solicitud de crédito y pagaré** firmado por el señor FERNANDO TORRES MACÍAS con el BANCO BBVA, con fecha del 15 de octubre de 2020 y 09 de octubre de 2020 (Pagaré). (Soporta los hechos 1, 3, 4, 8 y 9 sobre la adquisición del crédito y vinculación contractual, y las irregularidades en las fechas y diligenciamiento).
2. **Solicitud/Certificado Individual - Seguro de Vida Grupo Deudores Consumo y Comercial (Declaración de asegurabilidad)**, diligenciada por asesor del banco en nombre del asegurado, con fecha 09 de octubre de 2020. (Soporta los hechos 3, 4, 5, 10, 11 y 13 sobre el conocimiento presuntivo, omisión de exámenes médicos, y falta de información detallada del seguro).
3. Clausulado de las condiciones generales del Seguro de Vida Grupo Deudor, denominado **PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDORES BANCASEGUROS** (Soporta los hechos 1 y 23 sobre el contenido del contrato, cobertura sin exclusiones y cláusulas de irreductibilidad).
4. **Registro civil de defunción** del señor FERNANDO TORRES MACÍAS, con Indicativo Serial 1137936 de la Notaría 21 de Bogotá, D.C., expedido el 17 de abril de 2024. (Soporta el hecho 16 sobre la ocurrencia del siniestro).
5. **Epicrisis médica** de la Clínica del Country, de fecha 16 de abril de 2024, que indica como causa del fallecimiento un hepatocarcinoma de etiología no determinada.

(Soporta el hecho 17 sobre la causa del fallecimiento y la ausencia de nexo causal con preexistencias).

6. **Registro Médico "Centro de los Sentidos" / Clínica Marly de fecha 19 de julio de 2017.** (Soporta los hechos 21 y 22 evidencia la falta de nexo causal con el siniestro).
7. **Reclamación directa del 9 de mayo de 2024,** enviada por JOSE FERNANDO TORRES PACHECO, con sus respectivos anexos. (Soporta los hechos 18 y 19 sobre la solicitud formal de pago y documentación adjunta).
8. **Reclamación reiterada del 27 de junio de 2024,** enviada a BBVA SEGUROS. (Refuerza el hecho 19 y demuestra la inacción de la aseguradora).
9. **Oficio de objeción al pago,** emitido por BBVA SEGUROS, fechado el 17 de mayo de 2024 y notificado tardíamente el 29 de julio de 2024. (Soporta el hecho 20 sobre la extemporaneidad y ausencia de fundamento probatorio).
10. **Oficio de reconsideración** enviado a BBVA SEGUROS el 30 de julio de 2024 por el hijo JOSE FERNANDO TORRES PACHECO.
11. **Oficio del 19 de agosto de 2024,** donde BBVA SEGUROS reitera la objeción al pago sin aportar nueva prueba. (Soporta el hecho 22 sobre la posición definitiva de la aseguradora).
12. **Constancia de no acuerdo del 13 de mayo de 2025.** Correspondiente a la audiencia de conciliación celebrada ante la SFC, en la cual BBVA SEGUROS manifestó no tener ánimo conciliatorio. (Soporta el hecho 27 sobre la convocatoria a conciliar).
13. **Constancia de inasistencia expedida el 19 de mayo de 2025.** En la que se establece la inasistencia injustificada de BBVA Colombia a la audiencia de conciliación celebrada ante la SFC el 13 de mayo de 2025.
14. **Carta de solicitud de cancelación de productos bancarios,** firmada por la cónyuge superviviente. (Refuerza los hechos 18 y 19 sobre la actuación activa de la familia).
15. **Solicitud al Despacho para oficiar a BBVA Colombia y BBVA Seguros para que aporten:**
 - Documentos internos o políticas de la entidad sobre la evaluación de riesgos y la diligencia debida para asegurados mayores de 70 años en el contexto de pandemia.
 - Reporte del saldo actualizado del crédito otorgado al señor TORRES MACIAS junto con los intereses corrientes y de mora causados a la fecha.
16. **Testimonio de JHENNY VIVIAN SALINAS ANGULO:** Solicito al Despacho decretar y recibir el testimonio de la señora JHENNY VIVIAN SALINAS ANGULO, identificada con C.C. 1.018.426.381, quien actuó como gestora comercial interna (Código C342512) del BANCO BBVA y BBVA SEGUROS en el proceso de vinculación del señor FERNANDO TORRES MACIAS al crédito de libranza y al seguro de vida grupo deudores, como se verifica en el formato de solicitud de vinculación persona natural. Su testimonio versará sobre las actuaciones e información que ella, en calidad de dependiente de las demandadas, adelantó y suministro al fallecido señor TORRES MACIAS.

La citación de la testigo deberá realizarse a través de su empleador (aquí demandado), quien debe tener su información de contacto y esta en mejor condición para lograr su comparecencia al proceso.

V. CUANTÍA

El presente proceso es de menor cuantía. El valor estimado de las pretensiones principales asciende a la suma de **CIENTO DIEZ MILLONES DE PESOS (\$110.000.000) M/CTE**, correspondiente al saldo insoluto del crédito No. 00130158009620942581 con el BANCO BBVA COLOMBIA S.A., valor que se acreditará mediante la certificación actualizada que tal entidad bancaria expida. Lo anterior sin perjuicio de los perjuicios morales reclamados, cuyo monto será valorado por el despacho judicial en su prudente arbitrio y de conformidad con los parámetros jurisprudenciales vigentes.

VI. ANEXOS

Se acompañan los siguientes documentos:

- Poder especial otorgado por SILVANA PACHECO DE TORRES.
- Poder especial otorgado por SILVANA ANDREA TORRES PACHECO.
- Poder especial otorgado por JOSE FERNANDO TORRES PACHECO.
- Documentos de identidad de los demandantes.
- Copia del registro civil de matrimonio del señor FERNANDO TORRES MACIAS y la señora SILVANA PACHECO DE TORRES.
- Copia del registro civil de nacimiento de la señora SILVANA ANDREA TORRES PACHECO.
- Copia del registro civil de nacimiento del señor JOSE FERNANDO TORRES PACHECO.

VII. NOTIFICACIONES

Demandadas:

BBVA COLOMBIA S.A.

Dirección: Carrera 9 No. 72-21, Bogotá D.C. Correo electrónico oficial para notificaciones: notifica.co@bbva.com - servicioalcliente@bbva.com.co

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

Dirección: Carrera 9 No. 72-21, Piso 9, Bogotá D.C. Correo electrónico oficial para notificaciones: judicialesseguros@bbva.com - atencionalcliente@bbvaseguros.com.co

Se solicita que las demandadas sean notificadas en las direcciones físicas y electrónicas registradas ante la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme al artículo 291 del Código General del Proceso.

Demandantes:

Los demandantes y el suscrito apoderado recibiremos notificaciones en el correo electrónico: jimmygo56@hotmail.com y en la dirección: Carrera 57 # 60-90 T1 Ap. 1102 – Conjunto Balcones de Manzaneda 1. Bogotá, D.C.
Teléfono: 3105757751

Cordialmente,

JAIME HERNANDO GÓMEZ FIGUERO

C.C. No. 19.274.458 de Bogotá D.C.

T.P. No. 350.813 del C.S. de la Jud.