

Señores.

Delegatura para Funciones jurisdiccionales

jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Demandante: Dustin Nelson Jimenez Escobar.

Demandado: BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

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

Dustin Nelson Jimenez Escobar identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1024581049 de la ciudad de Bogotá D.C, obrando en mi propio nombre, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

I. HECHOS.

En el mes de febrero del 2024, adquiero un crédito de libre consumo con el Banco BBVA, por vía telefónica con ayuda de un asesor y el aplicativo móvil del banco, al momento de obtenerlo nunca hubo información ni ofrecimiento acerca de ningún seguro, todo transcurrió normal, cada mes pagando la cuota sin complicaciones. En el mes de marzo del presente año, realizo un “retanqueo” al crédito de libre consumo que tengo con el Banco BBVA, esto quiere decir, me depositan otra cantidad de dinero a la cuenta sin sobrepasarse de los límites permitidos por el crédito, por lo tanto me dan una suma de dinero, se modifican y se extienden las cuotas y mensualmente me tocaría pagar una suma muy similar a la que venía pagando, todo este proceso nuevamente es realizado por vía telefónica con ayuda de un asesor y de la APP BBVA, como la primera vez, nunca se me ofreció ni se me informo nada sobre algún seguro. En el mes de mayo del presente año, observo como me descuentan de mi cuenta de ahorros una suma aproximada de \$25.000, inmediatamente me comunico con el banco y me explican que supuestamente es por un seguro que autoricé, realizo toda la gestión y proceso respectivo, manifestando mi desagrado acerca de la situación y exigiendo la cancelación de dicho producto y la devolución de mi dinero, días después por medio de correo electrónico me llega un comunicado de BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A, donde se me aclara que dicho seguro de desempleo fue cancelado pero no se me hará devolución del dinero porque supuestamente yo lo aprobé, nuevamente me comunico y manifiesto mi inconformidad porque en ningún momento supe de ese seguro y por lo tanto nunca lo aprobé. Días después de volver a realizar la queja y reclamo, me envían un comunicado por correo electrónico, esta vez con un documento en PDF, donde se puede apreciar que es el documento respectivo para autorizar el seguro de desempleo, para sorpresa mía, allí encuentro mis datos personales escritos a mano (claramente se observa que no es mi letra) y mi respectiva firma, cabe aclarar que todo el proceso de los créditos de libre consumo lo realice por vía telefónica, además de ello nunca se me fue informado acerca de ese seguro, por lo tanto es imposible que yo haya firmado o dado la autorización para aprobar y firmar tal documento.

De tal manera, con lo ocurrido yo concluyo lo siguiente;

1. El banco uso mi firma sin autorización y descaradamente aprobaron un seguro de desempleo sin mi consentimiento.
2. No se hacen responsables de lo ocurrido y solamente aceptan la cancelación del producto y no la devolución del dinero.

II. PRETENSIONES

Mis pretensiones hacia el Banco BBVA son las siguientes;

1. Que se obligue a BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A a la devolución de la primera cuota de dicho seguro de desempleo, por la suma de (\$25.000) VEINTICINCO MIL PESOS M/CTE.
2. Que se exija una indemnización a BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A por motivo de daños y perjuicios morales o emocionales, además del uso indebido de mis datos.

III. CUANTÍA

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mis pretensiones asciende a la suma de CINCO MILLONES VEINTICINCO MIL PESOS (\$ 5.025.000), discriminados así:

- 1.) VEINTICINCO MIL PESOS (\$25.000) m/cte. (correspondientes al valor del dinero sustraído, y/o objeto de controversia contractual).
- 2.) CINCO MILLONES DE PESOS (\$5.000.000) m/cte. (correspondientes al daño moral, al uso indebido de mis datos y firma).

IV. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

I. Aportadas.

1. Reclamación de fecha 08 DE MAYO DEL 2025 hecha a BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A, con numero de radicado 20250509-134854-1939 y realizada a través de un asesor por vía telefónica.
2. Un formato de exención de responsabilidad del año 2018 y un recibo de FINCOMERCIO del año 2021, donde se ve claramente mi tipo y estilo de letra. Estos formatos los comparto solamente para el análisis de la escritura, ya que insisto que la letra que aparece en el soporte de venta no es mía, mi nombre siempre lo escribo completo y la escritura de los numero es diferente.

II. Solicitadas.

1. Solicito la grabación de mi conversación con el asesor por vía telefónica cuando adquirí el crédito de libre consumo, ya que es fundamental para demostrar que nunca hubo información u ofrecimiento de algún seguro.

V. ANEXOS

1. Respuesta de la entidad BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A hacia mi reclamo.
2. El soporte de venta del seguro de desempleo que supuestamente autorizé.
3. Formato de exención de responsabilidad del año 2018.
4. Recibo de caja de la cooperativa de ahorros y crédito FINCOMERCIO del año 2021.

VI. NOTIFICACIONES.

Recibiré notificaciones en el correo electrónico dustin97_13@hotmail.com y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: Calle 1 #4f-45 Conjunto Quintas del portal
Ciudad: Soacha, Cundinamarca
Teléfono celular y/o fijo: 320 350 0935

La entidad vigilada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección electrónica (clientes@bbvaseguros.com.co) y toda aquella que aparezca registrada en la página web de BBVA COLOMBIA y BBVA SEGUROS.

Cordialmente,

Dustin Nelson Jimenez Escobar
C.C. 1024581049