

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: Dustin Nelson

Apellidos: Jimenez Escobar

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 1024581049

**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:

**I. HECHOS.**

En el mes de febrero del año 2024 adquirí un crédito de libre consumo de \$12.000.000 con el banco BBVA, por medio de vía telefónica con ayuda de un asesor y la aplicación del BBVA, nunca se me ofreció o se me informó de algún seguro, no hubo inconvenientes en el proceso ni tiempo después de empezar a pagar las cuotas del crédito. En el mes de marzo del presente año, adquiero otro crédito de libre consumo, esta vez como un "retanqueo" (depositarme a la cuenta una cierta cantidad de dinero que no sobrepase el limite de lo otorgado en el primer crédito), las cuotas quedarían siendo las mismas y claramente lo pagaría mensualmente, este crédito también lo adquirí por medio de vía telefónica con un asesor y ayuda de la app BBVA, igual que el año pasado, nunca se me ofreció ningún seguro y no hubo información al respecto sobre ese tema. En el mes de mayo observo en mi cuenta que el banco me ha descontado un valor cercano a los \$25.000, realizo todo el proceso por llamada para que me brinden información acerca del asunto, donde me comunican que es por un supuesto seguro de

desempleo, realizo todo el procedimiento vía telefónica para cancelar ese servicio y pedir un reembolso de mi dinero ya que nunca autorice dicho seguro. Días después por medio del correo electrónico me dan respuesta a mi queja y me comunican que el seguro ha sido cancelado pero no se hará devolución de mi dinero porque supuestamente yo lo autorizé, realizo nuevamente otra queja explicando que jamás aprobé ese seguro cuando ni sabía de sus existencia, y a los días, finalizando el mes de mayo del presente año, vuelven a enviarme un correo expresando que la devolución de mi dinero no se hará porque yo "autorice" dicho seguro, esta vez adjuntan un documento en PDF, donde se observan mis datos personales escritos a mano y mi "firma" al finalizar el documento, cabe aclarar dos importantes temas, el primero, yo realicé todo el proceso del crédito por vía telefónica y jamás me informaron de un seguro, lo segundo, se puede ver claramente que la letra escrita en dicho documento no es la mía, la caligrafía y el estilo de escribir son muy diferentes a los míos, pero lo preocupante es que mi firma si es correcta, por lo tanto el banco BBVA han usado mi firma sin mi aprobación, autorizando de manera indebida un producto para su beneficio. De tal manera, exijo que el banco cancele dicho producto de seguro de desempleo, se me realice devolución del dinero de la "cuota" y una indemnización por daños y perjuicios, es un delito lo que el banco BBVA realizó con mi firma. Adjunto el soporte de venta donde supuestamente yo firmo, la respuesta de BBVA Seguros y un documento del 2018 con mi tipo de letra y mi firma, para avalar que mi letra no es la misma de documento y tampoco el estilo de escritura.

## **II. PRETENSIONES.**

El banco BBVA ha usado mi firma indebidamente sin mi aprobación. De manera deliberada han autorizado un seguro de desempleo y en el documento donde se ven mis datos y supuestamente yo firmo se aprueba dicho seguro. Mis pretensiones son la cancelación de dicho seguro, la devolución del dinero que se me descontó y una indemnización por daños y perjuicios

## **III. CUANTÍA**

5000000

## **IV. INDEMNIZACIÓN**

**Pretende indemnización: Si**

## **V. 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:

La indemnización que exijo es por daño moral, según el artículo 2341 del Código Civil que establece que “el que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización”. Por lo tanto una compensación económica por tal daño.

## **VI. PRUEBAS**

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

- Soporte de Venta - Dustin Nelson Jimenez Escobar.pdf
- Respuesta - Dustin Nelson Jimenez Escobar.pdf
- MI TIPO DE LETRA.pdf

## **VII. NOTIFICACIONES.**

### **DEMANDANTE:**

Nombres: Dustin Nelson  
Apellidos: Jimenez Escobar  
Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía  
Número de identificación: 1024581049  
País: Colombia  
Departamento: CUNDINAMARCA  
Municipio: SOACHA  
Dirección:  
Correo electrónico: dustin97\_13@hotmail.com  
Celular: 3203500935

### **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: Dustin Nelson

Apellidos: Jimenez Escobar

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 1024581049