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**:

Nombres: Adriana

Apellidos: Rodriguez Rojas

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 52936928

**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:

1. **HECHOS.**

| La presente queja a BBVA Seguros, es porque el día sábado 16 de marzo realizan una llamada telefónica a mi celular 3124308077 diciendo que están haciendo unas actualizaciones al sistema, yo los escuche y cuelgo la llamado, pero el día martes 19 de marzo me llega un correo informando que yo había contratado una póliza de Seguros llamada AP EVENTOS TLMK 00130296055462238016, la cual yo no pedí, ni autorice y realizan un descuento de mi cuenta de ahorros de BBVA 0344372198 por valor de $ 34.740 pesos este valor lo van a seguir debitando de mi cuenta de nómina, mensualmente hasta cumplir doce meses y luego se renovara automáticamente año a año; sin embargo, yo nunca he contratado dicha Póliza, no tienen ni firma y tampoco una llamada telefónica donde yo la autorice este servicio. Ahora bien, el 19 de marzo, realizó llamada telefónica hacer el reclamo y radico la solicitud de cancelación de este seguro bajo el radicado de petición PQR 62992, de la cual a la fecha no he recibido respuesta, allí solicito la cancelación del seguro y devolución del dinero, pero al no recibir respuesta vuelvo a comunicarme el 15 de abril y en un lado me dicen que la petición no la encuentran y en el otro que está en análisis y no me dan respuesta, tampoco me cancelan el seguro, mientras analizan lo que paso y la devolución del dinero. Les pregunto, a donde puedo dirigirme a presentar la queja física y no tienen punto fijo de atención solo telefónico, porque por el correo me contestaron: “Te informamos que para dar trámite a la solicitud es necesario contactarse a nuestra línea de servicio en Bogotá al 601 307 80 80 o al 01 8000 934 020 a nivel nacional marcando opción 3 seguido de la opción 2”  Petición - Solicitar a BBA Seguros la cancelación de la póliza de Seguros llamada AP EVENTOS TLMK 00130296055462238016 de manera inmediata dado que yo nunca la contrate y no la necesito.  - Solicitar no descontar más dinero por esta póliza de mi cuenta de nómina, pues es dinero de mi trabajo que uso para comer y mantener a mi hijo, y hacer devolución del dinero descontado de mi cuenta de ahorros BBVA 0344372198, a este mismo número de cuenta. |
| --- |

1. **CUANTÍA**

|  |
| --- |

1. **INDEMNIZACIÓN**

**Pretende indemnización: No**

1. **PRUEBAS**

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

- POLIZA\_APIB-238016\_19032024\_CARTABIE.pdf  
- POLIZA\_APIB-238016\_19032024\_SOLAPGAW.pdf  
- extractos resalto debito realizado.pdf  
- cedula 150.pdf  
- Pantallazo debito realizado BBVA.docx

1. **NOTIFICACIONES.**

**DEMANDANTE:**

Nombres: Adriana

Apellidos: Rodriguez Rojas

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 52936928

País: Colombia

Departamento: BOGOTÁ, D.C.

Municipio: BOGOTÁ, D.C.

Dirección:

Correo electrónico: adrirod1053@gmail.com

Celular: 3124308077

**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: Adriana

Apellidos: Rodriguez Rojas

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 52936928