Estimada área de informes,

Reciban un cordial saludo,

Para todos los fines pertinentes, comedidamente informo que el día 22 de agosto de 2024, fue radicada contestación de la demanda ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - DELEGATURA PARA FUNCIONES JURIDICCIONALES, dentro del proceso que a continuación se describe:

|  |  |
| --- | --- |
| **REFERENCIA:** | ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO |
| **RADICADO:** | 2024090877 |
| **EXPEDIENTE:** | 2024-13619 |
| **DEMANDANTE:** | INGRID JOHANA AGREDA PASAJE |
| **DEMANDADO:** | BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. Y OTRO |
| **CASE:** | 23181 |
| **TIPO DE VINCULACIÓN:** | DEMANDA DIRECTA |

**HECHOS**

1. La señora Ingrid Johana Agreda se comunicó con BBVA Seguros el día 01 de junio de 2024 solicitando información de un seguro que se estaba cobrando en su cuenta de ahorro, el cual advierte nunca fue solicitado, ni mucho menos autorizado.
2. Refiere que el seguro se ha descontado desde su cuenta desde el mes de febrero de 2024, razón por la cual presentó una petición el 01 de junio de 2024 solicitando su cancelación y la devolución de las sumas descontadas.
3. El día 21 de junio de 2024 BBVA Seguros dio respuesta a la petición elevada indicando que el seguro AP Salud Familiar con número de póliza 055442228430 se emitió a partir de la autorización de la señora Agreda y por lo tanto, no hay lugar al reintegro de ninguna suma.

**PRETENSIONES**

1. Que se reintegren las sumas que fueron descontadas por cuenta del seguro AP Salud Familiar con número de póliza 055442228430 para los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024 que ascienden a $131.000.

**CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA**

La contingencia se califica como PROBABLE, toda vez que, de las pruebas que obran en el expediente, se puede evidenciar un incumplimiento al deber de información al momento del ofrecimiento de la póliza.

Lo primero que debe tomarse en consideración, es que la compañía fue vinculada a este proceso por la Póliza AP Salud Familiar No. 00130176055442228430, en la cual fungió como asegurada la señora Ingrid Johana Agreda, póliza que estuvo vigente desde el 07 de febrero de 2024 hasta el 07 de junio de 2024, y contaba con las coberturas de muerte accidental, incapacidad total permanente, entre otros.

Por otro lado, frente a la obligación de restitución de las primas cobradas por la compañía, debe mencionarse que si bien obra una grabación de audio que contiene la conversación entre el asesor del banco y la demandante con motivo del ofrecimiento del producto financiero, en el que se mencionan las coberturas del producto y el valor de cobro por el mismo, lo cierto es que la Delegatura podría declarar un incumplimiento al deber de información, dado que el asesor que ofreció la póliza no fue claro en sus explicaciones al abordar en su totalidad las condiciones y particularidades del producto ofrecido, pues se puede observar que brinda una información poco exacta y que de alguna forma no refiere directamente el ofrecimiento de una póliza de seguro, sino que inicia la llamada mencionando “*el banco el día de hoy le está poniendo a su disposición un respaldo económico de 100 millones de pesos de libre destinación en caso de que tenga una incapacidad total y permanente*” sin ser claro respecto del ofrecimiento de una póliza de seguro. Por lo anterior, es probable que se declare el incumplimiento del deber de información al momento de celebrarse el contrato de seguro, lo que puede llevar a la prosperidad de las pretensiones.

Todo lo anterior sin perjuicio del carácter contingente del proceso.

**LIQUIDACIÓN OBJETIVA DE LAS PRETENSIONES**

Con base en los datos proporcionados a través de la remisión de antecedentes, se procede a realizar la liquidación objetiva de las pretensiones teniendo en cuenta los valores de los que se pretende el reintegro.

1. **Valor recaudado por primas:** Se tendrá en cuenta la suma de $105.159. Lo anterior, teniendo en cuenta que en el proceso se recaudaron cinco primas cada una por el valor de $26.200 pesos mensuales (en total $131.000). No obstante, el 20 de junio de 2024 la compañía reintegro la última prima cobrada con posterioridad a la reclamación devolviendo a la asegurada la suma de $25.841 pesos.

En conclusión, la liquidación objetiva de las pretensiones tomando en cuenta los valores reclamados y los reintegrados por la compañía asciende a la suma de $105.159

Adicionalmente adjunto los siguientes documentos:

1. Contestación de la demanda.
2. Anexos y pruebas de la contestación.