Reciban un cordial saludo,

Para todos los fines pertinentes, comedidamente informo que el día 19 de marzo de 2025, 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 |
| **DEMANDANTE**: | ANGELA MARIA ORTIZ |
| **DEMANDADOS**: | BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A. |
| **RADICADO:** | 2025020238 |
| **EXPEDIENTE:** | 2025-2894 |

**HECHOS**

1. Jesús Octavio Puyana Morantes celebró un contrato de mutuo con BBVA Colombia S.A. por $176.000.000.
2. BBVA incluyó al deudor en un seguro de vida bajo la póliza No. 02 262 0000037419, siendo el banco el beneficiario oneroso.
3. Puyana suscribió la declaración de asegurabilidad y el certificado del seguro el 5 de noviembre de 2020.
4. Falleció el 25 de agosto de 2023.
5. El 11 de septiembre de 2023 se dio aviso del siniestro a BBVA.
6. El 12 de septiembre BBVA confirmó la recepción satisfactoria de la documentación.
7. El 15 de septiembre, la aseguradora negó el pago alegando reticencia del asegurado al omitir antecedentes de enfermedad renal crónica.
8. El 3 de octubre de 2023, Ángela María de las Mercedes Ortiz de Puyana presentó un derecho de petición solicitando documentos e información sobre el seguro.
9. En el mismo correo se adjuntaron documentos adicionales para demostrar que BBVA tomó una decisión sin conocer todos los detalles del caso.
10. El 18 de octubre BBVA negó el acceso a la información solicitada, argumentando falta de autorización del fallecido.
11. El 20 de octubre se radicaron los documentos solicitados por BBVA.
12. El 23 de octubre BBVA respondió sin adjuntar la historia clínica usada para negar la reclamación.
13. El 25 de octubre, la apoderada de la cónyuge presentó un escrito reiterando el deber del BBVA de cumplir sus obligaciones y solicitando el reconocimiento del seguro.
14. El 31 de octubre BBVA reiteró la objeción y negó nuevamente la reclamación.
15. Ante la negativa del BBVA, la demandante obtuvo la historia clínica completa de SURA, la cual evidenciaba que no existía insuficiencia renal crónica desde 2017 y que la reticencia alegada no procedía.
16. El 11 de junio de 2024, el abogado de la demandante presentó una comunicación a BBVA argumentando que la objeción no era fundada y que la pregunta del cuestionario de asegurabilidad era equívoca.
17. El 9 de septiembre de 2024 se reiteraron estos argumentos a BBVA.
18. El 7 de octubre de 2024 BBVA negó nuevamente la reclamación, omitiendo analizar los hechos relevantes de la historia clínica.
19. BBVA ha estado cobrando insistentemente la deuda a la demandante a través de llamadas y avisos de apremio, generando acoso y afectación personal.

**PRETENSIONES**

1. Pago del saldo adeudado a BBVA COLOMBIA S.A. por BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.
2. Pago de intereses remuneratorios y moratorios por retraso en el reconocimiento del siniestro.
3. Reconocimiento del exceso del valor asegurado a Ángela María de las Mercedes Ortiz de Puyana, con intereses moratorios.
4. Obligación de BBVA COLOMBIA S.A. de respaldar y exigir el pago de la indemnización.
5. Abstención de BBVA COLOMBIA S.A. de reportar a la demandante a centrales de morosos y corrección de reportes.
6. Cese del acoso a la demandante mediante llamadas y avisos de apremio.

**CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA**

La contingencia se califica como REMOTA. Teniendo en cuenta que, la acción de protección al consumidor financiero, que busca el reconocimiento de la indemnización de la Póliza de Seguro Vida Grupo Deudores No. 02 262 0000037419, se encuentra prescrita.

Lo primero que debe tomarse en consideración, es que la Póliza de Seguro Vida Grupo Deudores No. 02 262 0000037419, cuyo asegurado es el señor JESUS OCTAVIO PUYANA, presta cobertura material y temporal, de conformidad con los hechos y pretensiones expuestas en el líbelo de la demanda. Frente a la cobertura temporal, debe señalarse que el fallecimiento del Sr. JESUS ocurrió el 25 de agosto de 2023, es decir, dentro del periodo de vigencia de la póliza, comprendida entre el 20 de enero de 2021 hasta el 25 de agosto de 2023, fecha de su fallecimiento. Aunado a ello, presta cobertura material en tanto ampara la muerte del asegurado, amparo que se pretende afectar por parte de la demandante. Sin embargo, esta no podrá afectarse por cuando se configura el fenómeno de la prescripción de la acción de protección al consumidor.

En cuanto a la obligación indemnizatoria de la compañía, es importante señalar que, según los documentos del expediente, la acción de protección al consumidor ha prescrito. La demandante debía presentar la acción ante la Superintendencia Financiera dentro del año siguiente a la terminación del contrato de seguro, la cual ocurrió con el fallecimiento del asegurado el 25 de agosto de 2023. Por lo tanto, el plazo máximo para interponer la acción vencía el 25 de agosto de 2024. Sin embargo, la demanda fue radicada el 10 de febrero de 2025, excediendo ampliamente dicho término. Aunque la demandante presentó reclamaciones el 11 de septiembre y el 25 de octubre de 2023, lo que pudo haber reiniciado los plazos, el tiempo máximo de un año para ejercer la acción ya ha transcurrido en exceso.

**LIQUIDACIÓN OBJETIVA DE LAS PRETENSIONES**

Como liquidación objetiva de las pretensiones se estima la suma de $244.317.055. Teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Valor asegurado: Se tomó como valor la suma de $176.000.000, que corresponde al valor asegurado en Póliza de Seguro Vida Grupo Deudores No. 02 262 0000037419. Debe advertirse que la Póliza Vida Deudor cuenta con un beneficiario oneroso que corresponde a la entidad financiera BANCO BBVA, con quien el asegurado celebró un contrato de mutuo. Sin embargo, se desconoce el valor del saldo insoluto de la obligación a la fecha de muerte y el estado actual del crédito. Por lo tanto, en una etapa posterior del proceso a través de la práctica de prueba, especialmente la declaración de parte podrá corroborarse el saldo insoluto de la deuda.
2. Interés de mora: $68.317.055,51, se calculan desde el 11 de octubre de 2023, que corresponde al mes siguiente a la reclamación formulada por la Sra. Angela María Ortiz, y hasta la fecha de presentación de la contestación (19 de marzo de 2025).