Defensoría del Pueblo
COLOMBIA
y la Naturaleza

#BuenFuturoHoy

RADICADO NO.: 202500602701160011

QUINDIO, 11 marzo 2025.

SEÑORA:
LIGIA RETAVISTA LEBRO
PETICIONARIA
BRR LA UNION MNZ 30 CASA 12
ARMENIA, QUINDÌO

En referencia al Radicado No. 202500602701121932

Asunto: SOLICITUD DE ASESORIA TEMA SEGUROS, UUSARIA LIGIA RETAVISTA LEBRO C.C. 4185837

Cordial Saludo;

Por medio del presente escrito, me permito acusar recibido de su solicitud de apoyo, relacionada con asesoría en temática de seguros, que involucra a la entidad financiera BBVA por presunto incumplimiento de contrato de seguro y abuso de la posición dominante de la entidad bancaria, la cual fue brindada el pasado 06 de marzo de 2025 por parte del Defensor Público JORGE MARIO GIRALDO PACHON adscrito al Programa de Derecho Público y Privado de esta Agencia del Ministerio Publico; asesoría que versó en los puntos que se pasan a relacionar:

1. De lo dilucidado por usted en su solicitud de asesoría, se expone la existencia de contrato de seguro que respalda crédito hipotecario sobre el inmueble donde usted reside, el cual sufrió siniestro el pasado mes de septiembre de 2024 como consecuencia de ola invernal que afectó su bien residencial generándose daño en techos, así como en sus enseres.

2. En virtud del acaecimiento del siniestro que afectó su bien inmueble y muebles, usted efectuó reclamación al asegurador del crédito bancario, quien ofreció pagarle una suma aproximada de $2'.600.000.00, suma que, aceptó.

3.Una vez generado el reconocimiento, de la prestación indemnizatoria, la entidad bancaria le refirió que, el monto de la indemnización debía ser compensado al crédito bancario por usted adeudado, situación que informó efectuaría sin su consentimiento y de manera unilateral, hecho con el que se encuentra inconforme, para lo cual se permitió interponer queja ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO para el mes de diciembre de 2024.

4. En el referido proceso, según informa, aún no ha sido notificada de actuación alguna respecto del inicio de investigación o gestión ante la entidad bancaria, pero, de acuerdo a su dicho, usted no ha realizado averiguación sobre el estado de su solicitud, ante dicha entidad; motivo por el cual, se le recomendó en primera instancia acudir a la Casa del Consumidor a indagar por su proceso.

5. Una vez, usted cuente con información fidedigna con relacion a las actuaciones que se han adelantado por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio específicamente, Casa del Consumidor en Armenia, deberá informarlo a esta Defensoría, a través del numero celular del Defensor Público JORGE MARIO GIRALDO PACHON que corresponde al 3113840027 y el correo electrónico del mismo que corresponde a jorgiraldo@defensoria.gov.co, para determinar sí hay lugar a formulación de acciòn constitucional, o cuál acciòn debe ser instaurada para procurar la garantía de sus derechos, sí es el caso, o por el contrario, si pudo evidenciar que la entidad de control, ha actuado dentro del marco jurídico e inició las acciones respectivas, proceder a archivar su caso.

De requerirse cualquier solicitud adicional por una posible afectación, vulneración a los derechos humanos y/o derecho internacional humanitario, se acerque a la Defensoría del Pueblo Regional Quindío, ubicada en la Carrera 13 No. 14 Norte 47, en Armenia en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua, en la cual se le brindará asesoría o intervención requerida con el fin de protegerlos, o accediendo a nuestros servicios a través de los canales virtuales que encontrará en la página web www.defensoria.gov.co.

Atentamente,



LINA MARCELA ROA ZEIDAN
DEFENSORA REGIONAL QUINDIO
QUINDIO
Aprobado el: 11/marzo/2025 09:29:25 a. m.
Hash: CEE-04c8295d78f74f6a73ce7af70b98cb7833b53b2f

Anexo:

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Jorge Mario Pachon Giraldo	jorgiraldo [10/marzo/2025 01:06:48 a. m.]
Aprobó	Lina Marcela Roa Zeidan	linroa [11/marzo/2025 09:29:25 a. m.]

Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.

Señor ciudadano, para la Dfensoría del Pueblo es
Muy importante conocer su percepción frente a los
Servicios prestados.
Evaluar los servicios que presta la Defensoría del
Pueblo es muy fácil, eccediendo a nuestra "Encuesta
De Satisfacción al Usuario"escaneando el siguiente

Código QR.

.