

Bogotá D.C. 6 de agosto de 2022

**Señora**  
**ELVIRA AMAYA SALINAS**  
**Carrera 38 D N° 1 H 30**  
[elvira.a07@hotmail.com](mailto:elvira.a07@hotmail.com)  
**Bogotá, D.C.**

**REF.: Respuesta Defensoría B09210522**

Respetada señora Elvira,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado el día 1 de agosto de 2022 por intermedio del Defensor del Consumidor Financiero, mediante el cual solicita se haga efectiva la póliza para la cancelación del crédito de vehículo N°001301\*\*\*\*\*1864, del señor Luis Gabriel Rivera Mendoza (Q.E.P.D), a continuación nos permitimos dar respuesta a su requerimiento.

Lamentamos informarle que no podemos atender de manera favorable a su solicitud, teniendo en cuenta que la información que nos solicita son datos personales del señor Luis Gabriel Rivera Mendoza. Según la normativa vigente, el acceso a estos datos solo lo pueden realizar:

- La propia persona titular de los datos.
- Una persona autorizada por el titular de los datos.
- Una persona autorizada por un mandato legal o por orden judicial para acceder a esos datos.

En su caso, no tenemos registrada ninguna autorización dada por el señor Luis Gabriel Rivera Mendoza para facilitarle a usted el acceso a esos datos ni existe un mandato legal o una orden judicial con esta intención. Por lo tanto, para disponer de acceso a estos datos, debe remitirnos a través de la oficina gestora de nuestro cliente:

**Tu seguridad financiera es importante...**

**Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.**

- El acta de defunción del señor Luis Gabriel Rivera Mendoza.
- Documentos que demuestren el parentesco entre el señor Luis Gabriel Rivera Mendoza y la señora Elvira Amaya Salinas.

Mientras no recibamos esta documentación, no podremos tramitar esta solicitud.

Recuerde que si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos, cuenta con nuestro portal transaccional [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) y la Banca Móvil.

Nos despedimos reiterando que nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Atentamente,



**BBVA COLOMBIA**  
**Servicio al Cliente**  
Carol.C

**Tu seguridad financiera es importante...**

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.