

INFORME ASISTENCIA AUDIENCIA// AD: 2023138871// EXP: 2023-6720//DTE: ALBERTO RIAÑO ROA//DDO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA SA

Brenda Patricia Diaz Vidal <bdiaz@gha.com.co>

Vie 02/08/2024 18:04

Para: Maria Camila Agudelo Ortiz <mcagudelo@gha.com.co>; Informes GHA <informes@gha.com.co>; Yennifer Edidth Acosta Barbosa <yacosta@gha.com.co>

CC: Santiago Rojas Buitrago <srojas@gha.com.co>; Ana María Barón Mendoza <abaron@gha.com.co>; CAD GHA <cad@gha.com.co>; María Fernanda López Donoso <mflopez@gha.com.co>

Buenas tardes estimada área de informes,

AUTORIDAD: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
REFERENCIA: ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RADICADO: 2023138871
EXP: 2023-6720
DEMANDANTE: ALBERTO RIAÑO ROA
DEMANDADOS: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.
CASE: 22132

Por medio de la presente confirmo nuestra asistencia a la audiencia programada para el día 31 de julio de 2024, en donde se surtieron las siguientes etapas:

1. Verificación de asistencia:
 - a. Demandante
 - b. RL de Banco BBVA
 - c. RL de BBVA Seguros
 - d. Apoderada de BBVA Seguros
2. Conciliación: Se declara fracasada.
3. Interrogatorio de parte:
 - a. Alberto Riaño
 - i. Actualmente tiene 7 obligaciones con BBVA
 1. 2TC
 - a. las adquirió hace 3 años aproximadamente
 2. 5 Créditos de consumo
 - a. Inició a tomarlos en 2021
 - ii. Crédito 9774: lo adquirió 6 meses antes de adquirir el seguro
 - iii. En enero de 2023 adquirió el seguro de desempleo. Por una llamada telefónica y le indican lo del seguro únicamente para el seguro 9774. Le cubre el desempleo sin justa causa por cuotas de 6 meses.
 - iv. A principios de mayo de 2023 adquirió credito 5706. Luego le apareció en la pantalla que había cobertura de desempleo y al siguiente día estaba desembolsado el dinero en su cuenta.
 - v. A través de la APP de Banco le llegó un mensaje donde estaba un crédito pre aprobado y lo llevo a la solicitud del crédito, firmo el documento digital y se envía la solicitud para que pase a nivel de aprobación, al siguiente día ya tenía el dinero (2 de mayo). En la solicitud también lo lleva a la pantalla donde estaba el texto del seguro
 - vi. Pasos:
 1. entra a la app
 2. solicita el crédito

3. valor total del segur—> no le dicen el valor de la prima
 4. proceso de firma y solicita foto de documento de identidad
 5. aparece la pantalla donde dice que el crédito esta en proceso de aceptación
 6. cierra proceso
 - vii. Pagare, no ha leído porque no lo ha podido apertura, este llegó el 1 de mayo
 - viii. No le llegó ninguna información de la póliza
 - ix. No le llegó póliza ni condiciones
 - x. No le explicaron coberturas de la foto en donde se anuncia lo del seguro
 - xi. No llamó a pedir información y nunca le explicaron las cobertura
 - xii. la llamada del expediente es la de enero de 2023
 - xiii. la llamada de enero de 2023 quedó claro todo lo concerniente del seguro
 - xiv. Su prioridad era adquirir el dinero, no el seguro
 - xv. No tenía certeza de la pantalla del seguro que le aparecía en la pantalla
 - xvi. Con relación al crédito de 9774 envió la solicitud ante correo electrónico y paga 6 cuotas
 - xvii. La segunda o tercera cuota que iba a cubrir la aseguradora, fue extemporánea, entonces le hicieron el débito automático de su cuenta.
 - xviii. El crédito de libranza ya no lo pudo pagar por la APP, sino que debía ir presencial, entonces cuando fue a retirar le dijeron que no tenía el dinero en la cuenta, por lo que intenta hacer un avance y ahí se da cuenta que el débito se realizó automáticamente.
 - xix. Por lo anterior remite carta y le dijeron que pagaron en tiempo.
 - xx. el crédito que tenía aparentemente el seguro deja de pagarlo. Pero también deja de pagar los otros.
 - xxi. no sabia que el banco y aseguradora eran diferentes
 - xxii. si tiene claro que sus obligaciones financieras deben estar al día
 - xxiii. Ya ha adquirido seguros de desempleo por apps con otras entidades bancarias
 - xxiv. suele pagar sus deudas adquiriendo otras
4. Fecha de continuación de audiencia: 6 de noviembre a las 2pm
 5. Se otorga un término adicional de 10 días hábiles para allegar las demás pruebas de oficio (vi que nos llegaron los manuales, los revisaré para aportarlos y enviaré correo a Mayerly si se requiere algo adicional a ese requerimiento) el término culminaría el 15 de agosto de 2024.

[@Maria Camila Agudelo Ortiz](#) me fijas término por favor para la respuesta de ese requerimiento y adicionalmente recalificar esta contingencia, el delegado nos llevó a una sala a parte y vi su intención de una posible condena y este proceso es de única.

[@Yennifer Edidth Acosta Barbosa](#) me ayudas con la consecución del acta por favor, a la fecha no la han cargado.

Gracias, quedo atenta a sus requerimientos

Cordialmente,



gha.com.co

Brenda Patricia Díaz Vidal
Abogada Senior I

Email: bdiaz@gha.com.co | 312 442 3203

Cali - AV 6A Bis # 35N - 100 Of 212 | +57 315 577 6200
Bogotá - Calle 69 # 4 - 48 Of 502 | +57 317 379 5688



Aviso de Confidencialidad: La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

Confidentiality Notice: The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments.