

RE: [External] RV: RECALIFICACIÓN CONTINGENCIA// RAD: 2023138871// DTE: ALBERTO RIAÑO ROA: DDO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA SA

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

Vie 23/08/2024 17:57

Para: Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>

CC: Informes GHA <informes@gha.com.co>; Maria Camila Agudelo Ortiz <mcagudelo@gha.com.co>; Ana María Barón Mendoza <abaron@gha.com.co>; CAD GHA <cad@gha.com.co>; Santiago Rojas Buitrago <srojas@gha.com.co>

Hola Maye,

AUTORIDAD: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RADICADO: 2023138871

DEMANDANTE: ALBERTO RIAÑO ROA

DEMANDADO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA SA

ASEGURADO: ALBERTO RIAÑO ROA

CC DE ASEGURADO: 80.189.557

Te remito recalificación de esta contingencia, conforme a lo indicado en el reporte de la audiencia inicial y la consecución de todas las pruebas de oficio aportadas:

. HECHOS

- a. En enero del 2023 el señor Alberto Riaño adquirió el crédito número 00130180009600239774 con BBVA
- b. En el mismo sentido afirma haber adquirido un seguro con la compañía a través de la APP móvil.
- c. En día 1 de mayo de 2023 el señor Alberto Riaño adquirió el crédito número 00130180009600245706 con BBVA
- d. En el mismo sentido afirma haber adquirido un seguro con la compañía a través de la APP móvil.
- e. En el mes de junio de 2023 el señor Riaño fue despedido y por ello solicitó la activación del cubrimiento de ambas pólizas. Sin embargo, BBVA Seguros notificó que el crédito No. 00130180009600245706 no contaba con cobertura de desempleo, a diferencia del crédito 00130180009600239774, el cual contaba con una cobertura por 6 cuotas, las cuales efectivamente se activaron.
- f. Con ocasión a lo anterior, el señor Riaño procedió a radicar las solicitudes ante la Superfinanciera con los siguientes radicados:
 - i. 1426202307061029481832
 - ii. 1426202307252011251832
 - iii. 1131692201803187737
 - iv. 1426202310050930461824
 - v. 1131697494564603158
 - vi. 1426202312070809091810
- g. Conforme a las pruebas obrantes en el plenario, el señor Riaño radicó peticiones los días 29 de junio de 2023, 20 de julio de 2023, 16 de agosto de 2023, 13 de septiembre, 29 de septiembre, 16 de octubre de 2023
- h. Conforme a las pruebas obrantes en el plenario, la Compañía emitió respuestas los días 19 de julio de 2023, 26 de julio de 2023, 27 de julio de 2023 y 10 de octubre de 2023
- i. Conforme a las pruebas obrantes en el plenario, la Compañía realizó pagos a BBVA los días julio, 09 de agosto, 07 de septiembre y 03 de octubre de 2023, cubriendo de esta forma 4 cuotas afectando

la cobertura de desempleo y aplicando los pagos a la obligación financiera número 00130180009600239774

- j. Sin embargo, el señor Riaño afirma que una de las 6 cuotas se pagó de forma extemporánea
- k. Conforme a lo anterior Banco BBVA decidió bloquear la totalidad de productos financieros que el señor adquirió con la entidad bancaria
 - i. Tarjeta de crédito VISA finalizada en: 9979
 - ii. Tarjeta de crédito VISA finalizada en: 4670
 - iii. Crédito de consumo finalizado en: 2641
 - iv. Crédito de consumo finalizado en: 6754
 - v. Crédito de consumo finalizado en: 9774
 - vi. Crédito de consumo finalizado en: 2935
 - vii. Crédito de consumo finalizado en: 5706

. PRETENSIONES

- a. Que la aseguradora cubra las cuotas del crédito No. 00130180009600245706 desde la fecha de desempleo y hasta que consiga nuevo empleo o que se cubra la totalidad de la deuda
- b. Que el banco desbloquee mis tarjetas de crédito
- c. Que el banco condone intereses
- d. Que el banco elimine reportes negativos

III. CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA

- La contingencia se califica EVENTUAL frente al Seguro que amparó la obligación financiera número 9600245706, por las siguientes razones: frente a la cobertura material, debe señalarse que la parte actora solicita la aplicación de la cobertura de desempleo involuntario que conforme al certificado de vigencia no se cuenta con la extensión de cuota Segura para Trabajadores Independientes. Respecto a la cobertura temporal, se advierte que tampoco prestaría cobertura, en tanto que, sin la existencia del amparo de desempleo involuntario no podría verificarse la ocurrencia del siniestro dentro de la vigencia de la póliza, la cual está comprendida entre el día 03 de mayo de 2023 y que actualmente se encuentra vigente conforme al certificado emitido por la Compañía el día 01 de abril de 2024.

Sin embargo, en relación a la obligación indemnizatoria a cargo de BBVA Seguros de Vida Colombia SA debe señalarse que, el señor Alberto Riaño solicitó el crédito de consumo número 0013-0180-28-9600245706 el día 1 de mayo del 2023 y el demandante afirma que de forma inmediata le llegó a la App Móvil la oferta del Seguro Cuota Segura para Trabajadores Independientes y para tales efectos adjuntó la captura de pantalla con fecha de recibido del 1 de mayo de 2023. Por otra parte debe indicarse que conforme a la Norma de Suscripción del Seguro Cuota Segura para Trabajadores Independientes únicamente se puede comercializar el seguro en mención a través de la red de oficinas y por el call center, por lo que no es posible comercializar el producto por la App Móvil. Sin embargo, deberá indicarse que en virtud de la captura de pantalla, la red comercial, la cual debe ser capacitada por la Compañía Aseguradora, vulneró el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, pues debido a las conversaciones que se sostuvieron con el delegado, es contundente que por medio de la App Móvil se le allegó la oferta del Seguro, por lo que dependerá del arbitrio de la Delegatura definir si BBVA Seguros de Vida Colombia SA debe realizar algún pago.

- La contingencia se califica como PROBABLE frente al Seguro Cuota Segura para Trabajadores Independientes que amparó la obligación financiera número 9600239774, pues el seguro presta

cobertura temporal y material de conformidad con los hechos y pretensiones expuestas en el líbello de la demanda. Frente a la cobertura temporal, debe señalarse que el desempleo acaeció el día 6 de junio de 2023, es decir dentro de la vigencia de la póliza, la cual se encuentra comprendida entre el día 18 de enero de 2023 y el día 22 de septiembre de 2023. Frente a la cobertura material debe indicarse que el seguro comprende el amparo de desempleo involuntario, el cual se pretende afectar.

Ahora bien, en relación a la obligación indemnizatoria a cargo de BBVA Seguros de Vida Colombia SA debe señalarse que conforme a las órdenes de pago, se evidencia que la Compañía de Seguros realizó el pago de 6 cuotas que cubre el seguro. Sin embargo, los mismos debieron efectuarse dentro de los primeros 5 días del mes, lo cual no se evidencia para los realizados en los meses de julio, agosto y septiembre, por lo que deberán estimarse los intereses moratorios.

- La contingencia se califica como REMOTA frente a los Seguros de Vida Grupos Deudores que amparan las obligaciones financieras terminadas en 9979, 4670, 2641, 6754, 9774, 2935 y 5706. Debe indicarse que si bien no se encuentra dentro de las pretensiones afectar dichas pólizas, lo cierto es que fueron mencionadas en el texto de la demanda y en atención a que la Superintendencia Financiera de Colombia tiene facultades extra y ultra petita deberá estudiarse la afectación de las mismas. Máxime cuando de oficio ya requirió que se aportara el expediente de suscripción y de siniestro de estas.

Ahora bien, es importante confirmar que las pólizas anteriormente mencionadas no prestan cobertura temporal ni material de conformidad con los hechos y pretensiones expuestas en el líbello de la demanda. Frente a la cobertura material, debe señalarse que la parte actora no ha acreditado ni el fallecimiento o la incapacidad total y permanente del asegurado, únicas coberturas contempladas en los seguros y en ese sentido tampoco presta cobertura temporal, en tanto que no se ha verificado la ocurrencia del siniestro dentro de la vigencia de las referidas pólizas.

IV. LIQUIDACIÓN OBJETIVA DE LAS PRETENSIONES

Para el presente caso se estima la liquidación objetiva de las pretensiones en la suma de \$12.165.964 bajo las siguientes consideraciones:

Frente al Seguro Cuota Segura para Trabajadores Independientes que amparó la obligación financiera número 9600239774, se tuvo en cuenta la cuota fijada por la Compañía de Seguros estimada en \$1.203.789, que serían canceladas dentro de los primeros 5 días del mes hasta alcanzar el monto de 6 cuotas:

- Intereses de la cuota del mes de julio

Valor asegurado: \$1.203.789

Fecha inicial: 6 de julio de 2023

Fecha final: 10 de julio de 2023

Intereses: \$4.820

Total: \$4.820

En virtud de que la Compañía realizó el pago de la cuota de julio hasta el día 10 de julio de 2023, se realizó la liquidación teniendo como fecha inicial, el día sexto del mes, por cuanto en la comunicación fechada el 4 de julio de 2023 se indicó que se pagaría cada cuota dentro de los primeros 5 días, y, como fecha final, el día que en efecto se materializó el pago, es decir 10 de julio de 2023.

- Intereses de la cuota del mes de agosto

-
- Valor asegurado: \$1.203.789
- Fecha inicial: 6 de agosto de 2023
- Fecha final: 9 de agosto de 2023
- Intereses: \$3.614
- Total: \$3.614

En virtud de que la Compañía realizó el pago de la cuota de agosto hasta el día 09 de agosto de 2023, se realizó la liquidación teniendo como fecha inicial, el día sexto del mes, por cuanto en la comunicación fechada el 4 de julio de 2023 se indicó que se pagaría cada cuota dentro de los primeros 5 días, y, como fecha final, el día que en efecto se materializó el pago, es decir 09 de agosto de 2023.

- Intereses de la cuota del mes de septiembre

Valor asegurado: \$1.203.789
Fecha inicial: 6 de septiembre de 2023
Fecha final: 08 de septiembre de 2023
Intereses: \$2.210
Total: \$2.210

En virtud de que la Compañía realizó el pago de la cuota de septiembre hasta el día 08 de septiembre de 2023, se realizó la liquidación teniendo como fecha inicial, el día sexto del mes, por cuanto en la comunicación fechada el 4 de julio de 2023 se indicó que se pagaría cada cuota dentro de los primeros 5 días, y, como fecha final, el día que en efecto se materializó el pago, es decir 08 de septiembre de 2023.

Frente Seguro Cuota Segura para Trabajadores Independientes que amparó la obligación financiera número 9600245706 se tuvo en cuenta las cuotas pagadas por el demandante desde julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, junto con sus intereses moratorios:

- Cuota del mes de julio de 2023

Valor asegurado: \$1.682.376
Fecha inicial: 6 de julio de 2023
Fecha final: 22 de agosto de 2024
Intereses: \$590.865
Total: 2.273.241

- Cuota del mes de agosto de 2023

Valor asegurado: \$1.681.367
Fecha inicial: 6 de agosto de 2023
Fecha final: 22 de agosto de 2024
Intereses: \$537.806
Total: \$2.219.173

- Cuota del mes de septiembre de 2023

Valor asegurado: \$1.410.000

Fecha inicial: 6 de septiembre de 2023

Fecha final: 22 de agosto de 2024

Intereses: \$408.021

Total: \$1.818.021

- Cuota del mes de octubre de 2023

Valor asegurado: \$1.579.765

Fecha inicial: 6 de octubre de 2023

Fecha final: 22 de agosto de 2024

Intereses: \$413.066

Total: \$1.992.831

- Cuota del mes de noviembre de 2023

Valor asegurado: \$1.579.765

Fecha inicial: 6 de noviembre de 2023

Fecha final: 22 de agosto de 2024

Intereses: \$367.809

Total: \$1.947.574

- Cuota del mes de diciembre de 2023

Valor asegurado: \$1.579.765

Fecha inicial: 6 de diciembre de 2023

Fecha final: 22 de agosto de 2024

Intereses: \$324.715

Total: \$1.904.480

La anterior liquidación se realizó teniendo en cuenta únicamente los valores asegurados, el cual corresponde a las cuotas pagadas por el demandante desde julio a diciembre de 2023, monto que asciende a \$12.155.320 y (ii) los intereses moratorios tomando como fecha inicial, el día sexto de cada mes y como fecha final, el día 22 de agosto de 2024

Frente a los Seguros de Vida Grupos Deudores que amparan las obligaciones financieras terminadas en 9979, 4670, 2641, 6754, 9774 y 2935, no se presentará liquidación por cuanto no ha ocurrido un evento que dé lugar a la afectación de las pólizas (fallecimiento o incapacidad total y permanente), por lo que las mismas no van a resultar afectadas.

Gracias, quedo atenta a tus requerimientos sobre el particular.

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.

De: Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>

Enviado: martes, 13 de agosto de 2024 7:48

Para: Brenda Patricia Díaz Vidal <bdiaz@gha.com.co>

Cc: Informes GHA <informes@gha.com.co>; Maria Camila Agudelo Ortiz <mcagudelo@gha.com.co>; Ana María Barón Mendoza <abaron@gha.com.co>; CAD GHA <cad@gha.com.co>

Asunto: RV: [External] RV: INFORME AUDIENCIA - NUEVA FECHA - PRUEBAS PTES || 2023138871-018-000, ALBERTO RIAÑO ROA vs BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A

Estimada Brenda, recibe un cordial saludo,

Amablemente remito para tu conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,



gha.com.co

Mayerly Ayala Rivera

Abogada Junior

Email: mayala@gha.com.co | 301 394 2039

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.

De: JUAN SEBASTIAN SASTRE QUIÑONEZ <juansebastian.sastre@bbva.com>

Enviado: lunes, 12 de agosto de 2024 20:17

Para: Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>; Brenda Patricia Diaz Vidal <bdiaz@gha.com.co>

Cc: Informes GHA <informes@gha.com.co>; MARIBEL SANDOVAL VARON <maribel.sandoval.varon@bbva.com>; Santiago Rojas Buitrago <srojas@gha.com.co>

Asunto: Fwd: [External] RV: INFORME AUDIENCIA - NUEVA FECHA - PRUEBAS PTES || 2023138871-018-000, ALBERTO RIAÑO ROA vs BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A

Apreciados doctores cordial saludo remito la información requerida para los fines pertinentes, quedamos atentos a sus comentarios. Muchas gracias.

Cordialmente,

----- Forwarded message -----

De: **SOPORTE OPERATIVO COLOMBIA (BZG07706)** <sopORTEoperativo@bbva.com>

Date: lun, 12 ago 2024 a las 15:58

Subject: Re: [External] RV: INFORME AUDIENCIA - NUEVA FECHA - PRUEBAS PTES || 2023138871-018-000,

ALBERTO RIAÑO ROA vs BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A

To: JUAN SEBASTIAN SASTRE QUIÑONEZ <juansebastian.sastre@bbva.com>

Cc: EDWIN GERMAN DIAZ GARZON <edwingerman.diaz@bbva.com>, RAFAEL CABRERA <rafaelenrique.cabrera@bbva.com>, MARIBEL SANDOVAL VARON <maribel.sandoval.varon@bbva.com>, DIANA MARCELA ZAMORA ALVAREZ <dianamarcela.zamora@bbva.com>, YUDI ALEXANDRA NUNES TELLEZ <yudialexandra.nunes.contractor@bbva.com>

Buen Dia Sebastian

1. Me permito informar que la obligación terminada en 2641 corresponde a un crédito de consumo, como se observa a continuación:

The screenshot shows a window titled 'Sesión A - [24 x 80]' with a menu bar (Archivo, Edición, Vista, Comunicación, Acciones, Ventana, Ayuda) and a toolbar. The main area displays loan data for 'Sistema principal: 172.17.85.25' and 'Puerto: 1295'. The data is organized into two sections: 'DATOS DE ADMINISTRACION' and 'SITUACION CON DATOS AL 12-08-2024'. The first section lists various loan parameters like interest rates, terms, and economic activity. The second section shows the current status of the loan, including principal, interest, and upcoming payments.

DATOS DE ADMINISTRACION	
TASA INTERES NOMINAL: 15.630 %	TASA EFECTIVA ANUAL : 16.799 %
PERIODICIDAD CAPITAL: 01 MES	PERIODICIDAD INTERES: 01 MES
GRACIA-CAPITAL :	REESTRUCTURACION : N
GRACIA-INTERESES :	
INDICADOR PRORROGA : S	CALIFICACION MINIMA :
FECHA FIN GRACIA :	TIPO DE AMORTIZACION: PLAN INTEG 1
INTERES VARIABLE : N	FECHA CAMBIO INTERES: 13-08-2024
INDICADOR AGROPECUA.: N	VARIACION DE PRODUCTO: N
ACTIVIDAD ECONOMICA : 716201 CONSUMO	
DESTINO ECONOMICO : 26090 OTROS	
FECHA RECLASIF. :	CAMBIO CONVENIO: S
RETANQUEO : S	CAPITALIZACION INT. : N
COD.LOG APROBACION :	CIRCULAR 007 : N
RENOVACION :	
COBERTURA 2020 : N	

SITUACION CON DATOS AL 12-08-2024		
DEUDA VENCIDA :	12,360,163.62	FECHA PROX.AMORTIZACION : 13-08-202
CAPITAL VENCIDO :	5,829,395.08	FECHA PROX. LIQUIDACION : 13-08-202
ANTICIPO CUOTAS :	0.00	
CAPITAL CONTINGENTE :	0.00	

2. Anexamos licitación vigente para el seguro vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 2641 adquirida en marzo de 2022.

3. Adjunto la Orden No. 28582844

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Cordialmente.



BBVA Seguros | Servicio al cliente.Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | clientes@bbvaseguros.com.co**BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia, Bogotá**

Antes de imprimir este mensaje, por favor comprueba que es necesario hacerlo. Before you print this message please consider if it is really necessary.

El lun, 12 ago 2024 a las 10:22, JUAN SEBASTIAN SASTRE QUIÑONEZ (<juansebastian.sastre@bbva.com>) escribió:

Cordial saludo.

De manera atenta solicito la siguiente información:

ASEGURADO: ALBERTO RIAÑO ROJA

CC: 80.189.557

A) informar el tipo de crédito de la obligación terminada en 2641.

B) Remitir licitación del Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 2641 adquirida en marzo de 2022

C) orden de pago No. 28582844 emitida el día 9 de agosto de 2023

Fecha límite: 13/08/2024

----- Forwarded message -----

De: **Mayerly Ayala Rivera** <mayala@gha.com.co>

Date: jue, 8 ago 2024 a las 8:38

Subject: RV: [External] RV: INFORME AUDIENCIA - NUEVA FECHA - PRUEBAS PTES || 2023138871-018-000, ALBERTO RIAÑO ROA vs BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A

To: DANIELA ALEJANDRA LOMBANA BURBANO <danielaalejandra.lombana.contractor@bbva.com>

Cc: Informes GHA <informes@gha.com.co>, MARIBEL SANDOVAL VARON

<maribel.sandoval.varon@bbva.com>, Brenda Patricia Diaz Vidal <bdiaz@gha.com.co>

Estimada Daniela, recibe un cordial saludo,

Amablemente nos permitimos solicitar la licitación del Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 2641 adquirida en marzo de 2022. Así mismo, confirmamos que cuando nos remitieron las órdenes de pago no nos fue enviada el soporte correspondiente al pago de la cuota del mes de agosto, únicamente contamos con el screenshot del pago efectuado por Acsel X, por lo que sería importante tener la orden de pago No. 28582844 emitida el día 9 de agosto de 2023.

Termino vence el **15 de agosto de 2024**.

Quedamos atentos a tus valiosos comentarios.

Cordialmente,



gha.com.co

Mayerly Ayala Rivera

Abogada Junior

Email: mayala@gha.com.co | 301 394 2039

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



 [linkedin icon](#)  [instagram icon](#)  [facebook icon](#) 

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.

De: DANIELA ALEJANDRA LOMBANA BURBANO <danielaalejandra.lombana@bbva.com>

Enviado: martes, 30 de julio de 2024 18:24

Para: Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>

Cc: Informes GHA <informes@gha.com.co>; MARIBEL SANDOVAL VARON <maribel.sandoval.varon@bbva.com>;
Brenda Patricia Diaz Vidal <bdiaz@gha.com.co>

Asunto: Re: [External] RV: INFORME AUDIENCIA - NUEVA FECHA - PRUEBAS PTES || 2023138871-018-000, ALBERTO RIAÑO ROA vs BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A

Cordial saludo,

De manera atenta informo que para las pólizas de vida grupo deudores, no se cuenta con manual de colocación, se cuenta con licitaciones las cuales adjunto al presente correo, para el seguro cuota segura dependientes si se cuenta con manual el mismo se adjunta al presente correo.

Muchas gracias

El lun, 22 jul 2024 a las 11:24, Mayerly Ayala Rivera (<mayala@gha.com.co>) escribió:

Estimada Daniela, recibe un cordial saludo,

Conforme a la revisión de lo que ya hemos aportado, amablemente informamos que nos hacen falta los manuales, políticas y/o procedimientos establecidos para el ofrecimiento y colocación de los seguros objeto de litigio que relaciono a continuación:

- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 9979 adquirida en septiembre de 2022 (tarjeta de crédito)
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 4670 adquirida en febrero de 2022 (tarjeta de crédito)
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 2641 adquirida en marzo de 2022
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 6754 adquirida en septiembre de 2022
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 9774 adquirida en noviembre de 2022
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 2935 adquirida en febrero de 2023
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 5706 adquirida en mayo de 2023
- Seguro de vida grupo deudores que amparó la obligación financiera terminada en 6010 adquirida en noviembre de 2021
- Seguro Cuota Segura Dependientes Crédito Consumo que amparó las cuotas de la obligación financiera terminada en 9774 adquirida en enero de 2023

DATOS DEL ASEGURADO:

ASEGURADO: ALBERTO RIAÑO ROJA

CC: 80.189.557

Por favor remitir las mismas antes de la diligencia que se llevará a cabo el próximo 31 de julio del 2024 a las 10am.

Muchas gracias y quedamos atentos a tus valiosos comentarios.

Cordialmente,



Mayerly Ayala Rivera

Abogada Junior

Email: mayala@gha.com.co | 301 394 2039

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

gha.com.co



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.

De: ANA LUCILA MORENO GARCIA <lucila.moreno@bbva.com>

Enviado: viernes, 26 de abril de 2024 11:36

Para: Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>; Brenda Patricia Diaz Vidal <bdiaz@gha.com.co>

Cc: MARIBEL SANDOVAL VARON <maribel.sandoval.varon@bbva.com>

Asunto: Fwd: [External] RV: INFORME AUDIENCIA - NUEVA FECHA - PRUEBAS PTES || 2023138871-018-000, ALBERTO RIAÑO ROA vs BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A

Doctoras,

Damos traslado el audio caso Señor Alberto Riaño



Ana Lucila Moreno García
Secretaría General Asistente
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.
BBVA Seguros Colombia S.A.
lucila.moreno@bbva.com

Tel. +57 1 2191100

Cra 9 #72-35 - Piso 8 - Bogotá - Colombia

----- Forwarded message -----

De: SOPORTE OPERATIVO COLOMBIA (BZG07706) <sopORTEoperativo@bbva.com>

Date: vie, 26 abr 2024 a las 11:29

Subject: Re: [External] RV: INFORME AUDIENCIA - NUEVA FECHA - PRUEBAS PTES || 2023138871-018-000, ALBERTO RIAÑO ROA vs BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A

To: ANA LUCILA MORENO GARCIA <lucila.moreno@bbva.com>

Cc: MARIBEL SANDOVAL VARON <maribel.sandoval.varon@bbva.com>, DIANA MARCELA ZAMORA ALVAREZ <dianamarcela.zamora@bbva.com>, CARLOS HERNANDO DIAZ ARANGUREN <chdiaz@bbva.com>, Dayana Caterine Chaparro Sanchez <dacchaparro@grupokonecta.co>

Buen día, Ana Lucila.

En atención a la solicitud realizada en el correo que antecede, me permito adjuntar soporte de venta del seguro.

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida

Cordialmente.



BBVA Seguros | Servicio al cliente.

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | clientes@bbvaseguros.com.co

BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia, Bogotá

Antes de imprimir este mensaje, por favor comprueba que es necesario hacerlo. Before you print this message please consider if it is really necessary.

El mar, 16 abr 2024 a las 14:45, ANA LUCILA MORENO GARCIA (<lucila.moreno@bbva.com>) escribió:
Señores,

Agradecemos complemento de la siguiente información requerida para fines de soportar demanda
Demandante: ALBERTO RIAÑO ROA

□ Cédula Asegurado: 80.189.557

1. Movimiento de primas de la obligación terminada en 2936
2. Soporte de venta (Llamada telefónica) del Seguro Cuota Segura vinculado a la obligación terminada en 9774
3. Órdenes de pago de julio, agosto, octubre, noviembre y diciembre del Seguro Cuota Segura vinculado a la obligación terminada en 9774
4. Políticas y manuales de colocación de las pólizas 641 / 6754 / 9774 / 2935 / 5706 y las tarjetas de crédito visa finalizadas en 9979 y 4670



Ana Lucila Moreno García
Secretaría General

BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.**BBVA Seguros Colombia S.A.**lucila.moreno@bbva.com

Tel. +57 1 2191100

Cra 9 #72-35 - Piso 8 - Bogotá - Colombia

----- Forwarded message -----

De: **Mayerly Ayala Rivera** <mayala@gha.com.co>

Date: lun, 15 abr 2024 a las 16:32

Subject: [External] RV: INFORME AUDIENCIA - NUEVA FECHA - PRUEBAS PTES || 2023138871-018-000, ALBERTO RIAÑO ROA vs BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A

To: MARIBEL SANDOVAL VARON <maribel.sandoval.varon@bbva.com>Cc: Informes GHA <informes@gha.com.co>, ANA LUCILA MORENO GARCIA <lucila.moreno@bbva.com>, Brenda Patricia Diaz Vidal <bdiaz@gha.com.co>

Apreciada doctora Maribel, reciba un cordial saludo,

Amablemente nos permitimos informar que, el 12 de abril de 2024 se llevó a cabo la audiencia de que trata la regla sexta del artículo 372, en la que se surtieron las siguientes actuaciones:

- Instalación de la audiencia
- **Fase de conciliación:** El señor manifiesta que tiene dos propósitos frente a su acción de protección: El primero, que se le reconozca la existencia de la póliza de seguro desempleo de la obligación 5706, dado que esa póliza si tenía un amparo de desempleo y ahora le manifiestan que no lo tiene. Menciona que se trata de una "publicidad engañosa" y que nunca le mencionaron que esa póliza no se iba a activar con el amparo de desempleo.

El segundo, que se le reconozca dinero por el perjuicio causado. Manifiesta que la compañía dejó de pagar oportunamente una de las cuotas de la póliza de desempleo 9774 y que eso implicó que el banco debitara la cuota directamente de la cuenta débito del señor, lo que a su vez conllevó a que ese dinero debitado que iba a utilizar en otro producto, no pudiera ser usado en ese pago, por lo cual le bloquearon sus productos financieros. Dice que, aunque la compañía le devolvió esa plata, ya se había generado el perjuicio y que por eso estaba demandando.

- Prórroga: Frente a la solicitud de prórroga para el aporte de las pruebas decretadas de oficio, la Delegatura accede a la prórroga por el término de 10 días hábiles siguientes a la decisión. Término para el aporte de las demás pruebas, **26 de abril de 2024**, pruebas pendientes:
 1. Movimiento de primas de la obligación terminada en 2936
 2. Soporte de venta (Llamada telefónica) del Seguro Cuota Segura vinculado a la obligación terminada en 9774
 3. Órdenes de pago de julio, agosto, octubre, noviembre y diciembre del Seguro Cuota Segura vinculado a la obligación terminada en 9774
 4. Políticas y manuales de colocación de las pólizas 641 / 6754 / 9774 / 2935 / 5706 y las tarjetas de crédito visa finalizadas en 9979 y 4670
- **Próxima audiencia:** 31 de julio de 2024 a las 10:00am para la realización de la audiencia del 372 y de ser posible, la del 373.

Así pues, amablemente solicitamos la remisión de las pruebas de oficio pendientes, así como la confirmación de la asistencia del representante legal de la compañía para la próxima diligencia.

Quedamos atentos a sus valiosos comentarios.

Cordialmente,

MAYERLY AYALA RIVERA

ABOGADA JUNIOR

ÁREA INFORMES

+57 301 394 2039

mayala@gha.com.co



GHA.COM.CO

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.

De: MARIBEL SANDOVAL VARON <maribel.sandoval.varon@bbva.com>

Enviado: jueves, 11 de abril de 2024 19:24

Para: Santiago Rojas Buitrago <srojas@gha.com.co>; Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>; Informes GHA <informes@gha.com.co>; MARÍA CAMILA AGUDELO ORTIZ <mcagudelo@gha.com.co>

Cc: elias.alexandra@me.com <elias.alexandra@me.com>; CARLOS MARIO GARAVITO COLMENARES <carlos.garavito@bbva.com>; ANA LUCILA MORENO GARCIA <lucila.moreno@bbva.com>

Asunto: Re: [External] RV: INFORME CONCILIACIÓN - AUDIENCIA || 2023138871-018-000, ALBERTO RIAÑO ROA vs BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A

Apreciados doctores,

Conforme a lo conversado con el Doctor Rojas hace un momento, no se requiere la comparecencia de representante legal a esta audiencia a la cual se asistirá sin ánimo conciliatorio pues no se tiene claridad de todos los antecedentes de suscripción, los cuales continuaremos revisando para informarles a la brevedad posible.

Cordial saludo,

**MARIBEL SANDOVAL VARÓN****Secretaría General- BBVA Seguros - Legal Discipline Associate I**

Tel 601-3471600

maribel.sandoval.varon@bbva.com

Cra. 9 # 72-21 Piso 8 Bogotá - Colombia

El mié, 10 abr 2024 a las 21:02, MARIBEL SANDOVAL VARON (<maribel.sandoval.varon@bbva.com>) escribió:

Mayerly buenas tardes,

Te confirmamos que a la audiencia del próximo 12 de abril 8:30 AM asistirá la doctora Alexandra Elías en calidad de representante legal.

En cuanto a las instrucciones para la audiencia, les estaremos informando si existe ánimo conciliatorio de acuerdo con su concepto remitido en correo precedente.

Cordial saludo,

**MARIBEL SANDOVAL VARÓN****Secretaría General- BBVA Seguros - Legal Discipline Associate I**

Tel 601-3471600

maribel.sandoval.varon@bbva.com

Cra. 9 # 72-21 Piso 8 Bogotá - Colombia

El mar, 9 abr 2024 a las 10:52, Mayerly Ayala Rivera (<mayala@gha.com.co>) escribió:

Estimada doctora Alexandra buenos días,

De conformidad con su solicitud, amablemente nos permitimos remitir informe de conciliación para la etapa de conciliación prevista la regla sexta del artículo 372 del Código General del Proceso para el 12 de abril del año 2024, a las 8:30 a.m. Por tanto, solicitamos agendar la fecha en su calendario y garantizar la comparecencia del representante legal de la compañía, así como las instrucciones para la misma.

Quedamos atentos a sus valiosos comentarios.

Cordialmente,

MAYERLY AYALA RIVERA**ABOGADA JUNIOR****ÁREA INFORMES**

+57 301 394 2039

mayala@gha.com.coGHA.COM.CO

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.

De: ALEXANDRA ELIAS SALAZAR <alexandra.elias@bbva.com>

Enviado: Sunday, April 7, 2024 5:56:40 PM

Para: Santiago Rojas Buitrago <srojas@gha.com.co>

Cc: MARIBEL SANDOVAL VARON <maribel.sandoval.varon@bbva.com>; CARLOS MARIO GARAVITO COLMENARES <carlos.garavito@bbva.com>

Asunto: Solicitud Informe para la Audiencia de Alberto Riaño

Buenas Tardes Estimado Dr. Rojas,

Nos permitimos acudir a su valiosa colaboración para que por favor nos sea remitido el día de mañana el informe para la audiencia de conciliación programada para el día viernes 8:30 a.m. de la acción de protección al consumidor financiero promovido por parte del señor Alberto Riaño.

Lo anterior, con el ánimo de fijar postura para dicha audiencia.

Cordialmente,

BBVA Seguros

Alexandra Elías Salazar

SEGUROS COL - LEGAL DISCIPLINE ASSOCIATE I

alexandra.elias@bbva.com

Carrera 9 N° 72-21, Piso 8, Bogotá D.C.



JUAN SEBASTIÁN SASTRE QUIÑONEZ
BBVA Seguros - Legal Discipline Associate II
juansebastian.sastre@bbva.com

En BBVA respetamos la desconexión digital.

Si has recibido este correo electrónico fuera de tu horario laboral, no sientas la obligación de contestar ahora.

--



JUAN SEBASTIÁN SASTRE QUIÑONEZ
BBVA Seguros - Legal Discipline Associate II
juansebastian.sastre@bbva.com

En BBVA respetamos la desconexión digital.

Si has recibido este correo electrónico fuera de tu horario laboral, no sientas la obligación de contestar ahora.