



FABIO FREYRE GARCÍA
ABOGADO

San Juan de Pasto, enero 30 de 2024.

Señores:

BANCO BBVA COLOMBIA S.A

Dr. GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNANDEZ

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Carrera 9 No 72-21 Piso 6 Bogotá D.C

Teléfono 343 83 85 fax 343 83 87 Bogotá

defensoria.bbvacolombia@bbwa.com.co

Referencia: Solicitud de Reclamación de Seguro por Invalidez

FABIO ARMANDO FREYRE GARCÍA, mayor de edad, domiciliado y residente en la ciudad de Pasto, identificado con cédula de ciudadanía No 87.710.819 expedida en Ipiales (N), Abogado en ejercicio con Tarjeta Profesional 338.544 del Consejo Superior de la Judicatura, en calidad de apoderado judicial de la señora, **ARAMINTA CARLINA ESCALLON CORTEZ**, igualmente mayor de edad domiciliada y residente de la ciudad de Pasto, identificada con CC. 30.739.142 de Pasto (N), mediante el presente escrito hago la reclamación de la referencia teniendo en cuenta los siguientes:

I. HECHOS

PRIMERO: La señora **ARAMINTA CARLINA ESCALLON CORTES**, en el mes de abril del 2023, se presentó en las instalaciones de la entidad financiera de la cual usted es el Defensor del consumidor financiero, mediante libranza solicito un crédito cuya obligación esta identificada con el No. 00130158009629128711, solicitud que fue aprobada satisfactoria mente por la entidad bancaria.

SEGUNDO: Mi poderdante aporto todos los requisitos solicitados por el asesor comercial y a su vez, firmo e impuso su huella digital en todos los documentos que el asesor comercial le indico.

TERCERO: El asesor comercial jamás le detalló a su cliente que clase de documentos le hacía firmar, ni mucho menos interrogó sobre el estado de salud de mi poderdante, obviando de esta manera el derecho a la información del consumidor y con ello exonerando de toda responsabilidad a mi prohijada.

CUARTO: Es claro y de conocimiento general que los créditos otorgados por estas entidades financieras están respaldados por Pólizas de seguros, las cuales se aplican en diferentes eventualidades; sin embargo, es de carácter obligatorio que el asesor comercial brinde la información, clara, oportuna y veraz relacionada con el producto que el cliente está solicitando; cosa, que el asesor de turno no hizo

QUINTO: Mi poderdante actualmente presenta muchas complicaciones referentes a su salud, a tal punto que, después de ser calificada por parte de la entidad encargada de realizar el dictamen médico laboral o del estado de invalidez para los educadores afiliados al fondo de prestaciones sociales del magisterio, le reporto una pérdida de capacidad laboral del 100%.

Carrera 24 No. 20-58 / Centro de Negocios Cristo Rey
Oficina 315 / Pasto – Nariño / Celular – WhatsApp: 315 282 5941
Correo electrónico: ffreyre70@hotmail.com



SEXTO: Teniendo en cuenta el dictamen anteriormente referenciado, es claro que a mi poderdante le aplica la condonación de su crédito a razón de su Perdida Capacidad Laboral. Es así como mediante Reclamo No **VGDB-31035**, se realiza lo pertinente, y a través de respuesta con fecha 13 de diciembre del 2023, le indican que la compañía de seguros “Declino el pago correspondiente.

SEPTIMO: La compañía de seguros se fundamenta en el art El artículo 1058 del Código de Comercio el cual establece” *que el tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador”.*

OCTAVO: El artículo mencionado anteriormente, indica de manera clara que el tomador debe declarar de sus complicaciones de salud, siempre y cuando le informen a través de un “**CUESTIONARIO**” que tipo de patologías padece en el momento de adquirir el producto, “**CUESTIONARIO**” que el asesor de turno Nunca entregó, ni mucho menos hizo diligenciar de manera a mi poderdante.

NOVENO: En este orden de ideas es clara la negligencia que hubo por parte del Banco a través de su asesor comercial, al no otorgar información completa de sus servicios, en este caso en particular, los requisitos para aplicar a una POLIZA de seguros.

II. PETICION

PRIMERO: Se haga efectiva por parte de la entidad bancaria **BBVA COLOMBIA S.A.**, la Póliza de seguro con todos los beneficios correspondientes para la obligación 00130158009629128711, teniendo en cuenta que mi poderdante SI cumple con los requisitos correspondientes para la aplicación del seguro de crédito en referencia.

III. FUNDAMENTO JURIDICO

LEY 1328 del 2009. Estatuto del Consumidor

Capítulo 4 Información del Consumidor Financiero

“Artículo 9°. Contenido mínimo de la información al consumidor financiero. En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado”.

En este caso en concreto evidente que por parte de la Entidad Financiera no hubo claridad en la información en relación a la Póliza, a razón que mi poderdante me indica que en el momento de



FABIO FREYRE GARCÍA
ABOGADO

tramitar el crédito el asesor de turno, únicamente le trasladó unos documentos para su respectiva firma, pero en ningún momento se detuvo a explicar e indagar acerca del estado de salud de la señora ARAMINTA CARLINA ESCALLON CORTES, razón por la cual es ilógico que otorguen beneficios de sus productos y en el momento de hacerlos efectivos respondan negativamente por su negligencia al no brindar información clara y completa.

IV. PRUEBAS

- 1.Copia de cedula de ciudadanía de mi poderdante
- 2.Respuesta del banco BBVA.
- 3.Dictamen de Pérdida de Capacidad Laboral.

V. ANEXOS

- 1.Poder para actuar.
2. Copia de cedula y Tarjeta profesional del suscrito.

VI. NOTIFICACIONES

En la Carrera 24 No 20-58 oficina 315, **Centro de Negocios Cristo Rey**, correo electrónico ffreyre70@hotmail.com o al abonado celular 3152825941

Atentamente,

FABIO ARMANDO FREYRE GARCÍA
C.C. 87.710.819 de Ipiales
T.P. 338.544 del C.S de la J