



REPORTE AUDIENCIA: 2024095065 LUZ MARY RODRÍGUEZ ORTIZ 2024-14382

Organizer	Diana Maria Ardila Zuniga <dmardila@superfinanciera.gov.co>
Hora de la reunión	Este evento ocurrió el Hace 1 semana (Mié 20/08/2025, de 14:00 a 15:30)
Ubicación	Reunión de Microsoft Teams
Mi respuesta	Aún no respondido
Asistentes necesarios	Diana Maria Ardila Zuniga, Informes GHA, Mayerly Ayala Rivera, CAD GHA, Brayan Stiven Duran Mahecha, Notificaciones GHA, ncanon@prabogado.com.co, juansmn123@hotmail.com, juansebastian.sastre@bbva.com
Asistentes opcionales	Daisy Carolina López Romero, Santiago Rojas Buitrago
Mensaje enviado	Mié 20/08/2025 17:35

Cordial saludo estimado equipo Informes.

Reporte el trámite y conclusiones de la audiencia efectuada el día 20 de agosto de 2025:

DEMANDANTE: LUZ MARY RODRIGUEZ ORTIZ
DEMANDADO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.
RAD: 2024095065
CASE: 23292
COMPAÑIA: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.
CALIFICACIÓN: EVENTUAL

DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA
Delegada Superfinanciera

Asistencia:

Demandante:

Luz Mary Rodríguez Ortiz
Apoderado: Carlos Urquina

Demandados:

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.
Apoderado: Brayan Stiven Duran Mahecha

SEGUROS ALFA S.A.

Alba Clemencia García Pinto: Apoderada
Juan David Castro Avellaneda: Representante Legal.

SOLIDARIA DE COLOMBIA

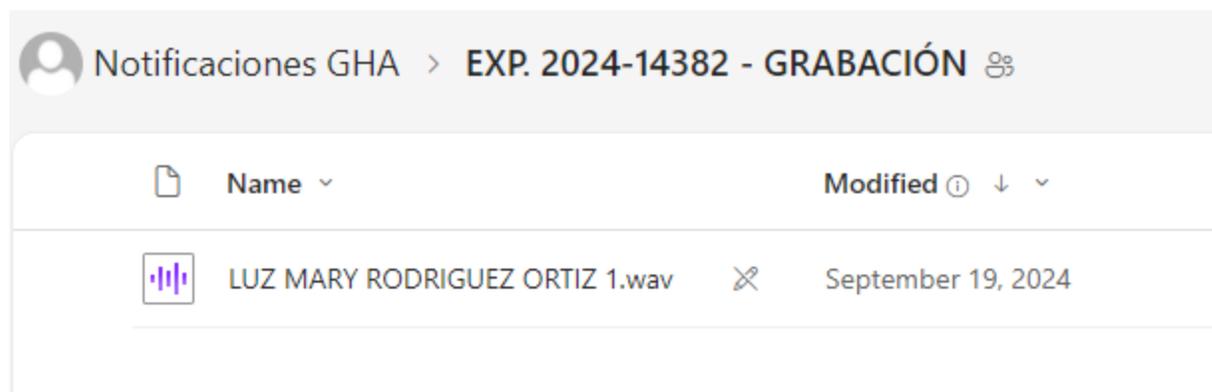
Apoderado y RL: Tulia H. Grimaldo

Etapas de conciliación:

La delegada le concede el uso de la palabra a la señora Luz Mary Rodríguez Ortiz quien afirma que adquirió tres seguros que amparaban créditos con el Banco de Bogotá y Serfinanza, sin embargo, a su vez señala que las pólizas emitidas por SEGUROS ALFA S.A. y SOLIDARIA DE COLOMBIA prestaron cobertura y realizaron los respectivos pagos que dichas pólizas amparaban. Por lo que la señora Rodríguez señala que con estas compañías ya no tiene problema alguno.

Con respecto a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. señala que presentó la reclamación y no le han realizado el pago de las coberturas. La delegada me cuestiona frente al alcance de la póliza a lo que le indico que la póliza de Seguro Oncológico TLMK V2 No 0013296056282432638 se concertó de forma voluntaria por parte de la demandante y no se encuentra ligado a ninguna obligación financiera. Se explica frente a la objeción presentada por la compañía aseguradora.

*En sala aparte, la delegada conversa con la demandante y luego de unos minutos me solicita la grabación de llamada realizada para la obtención del seguro, pues la demandante alega que se contactaron con ella y le ofrecieron la póliza informándole que a pesar haber sido diagnosticada, podía gozar de las demás coberturas. Una vez se reproduce el audio de 19 minutos, quedo demostrado que fue la señora Luz Mary Rodríguez quien se contactó con la compañía aseguradora y de manera voluntaria decide tomar el seguro, quedando claro que en ningún momento informó haber tenido un diagnóstico. Sin embargo, luego de varios minutos, la delegada me solicita confirmar la fecha de la grabación pues una vez se abre el archivo adjunto, este tiene como fecha de creación el 19 de septiembre de 2024 y no el 20 de noviembre de 2023. Ante esto se le explica que esto se debe a la fecha de descarga del archivo, sin embargo, requiere para que se soporte adecuadamente la fecha de la grabación:



Name	Modified
LUZ MARY RODRIGUEZ ORTIZ 1.wav	September 19, 2024

Resuelve

El apoderado de la parte demandante desiste de las pretensiones en contra de Seguros Alfa S.A. y en contra de Solidaria de Colombia S.A., por cuanto ya pagaron al Banco de Bogotá la suma que adeudaba la demandante. Los apoderados de Seguros Alfa S.A. y Solidaria de Colombia. La Delegatura resuelve aceptar el desistimiento de las pretensiones de la demanda frente a Seguros Alfa S.A. y en contra de Solidaria de Colombia S.A. Dar por terminado el proceso de manera parcial frente a estas entidades ya mencionadas, sin condena en costas.

El despacho resuelve frente a las pruebas que han sido allegadas por la parte BBVA SEGUROS DE VIDA S.A. y la demandante, se les dará el valor que la ley otorga, como el proceso va a seguir su curso frente a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., la delegatura solicita a BBVA que allegue en 15 días hábiles siguientes, certificación firmada por RL donde se acredite la fecha de la grabación de la llamada que está contenida en expediente, una vez se allegue esta prueba y vencido el termino de traslado a la contraparte, el expediente pasara al despacho para emitir decisión de fondo.

Diligencia finaliza: 16:20 horas.

IMPORTANTE: Se debe aportar en el término de 15 días hábiles, es decir máximo el día **10 de septiembre de 2025**, certificación emitida por RL de BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., donde conste soporte de la fecha de grabación de la llamada realizada por la señora LUZ MARY RODRIGUEZ ORTIZ para adquirir la póliza de Seguro Oncológico TLMK V2 No 0013296056282432638, pues de acuerdo a la contestación de la demanda, esta fue realizada el día 20 de noviembre de 2023 pero al abrir el archivo registra otra fecha. Teniendo en cuenta que en la grabación se le indica a la asegurada que en máximo 24 horas recibiría correo electrónico con copia de la póliza, podría también allegarse este soporte.

[@CAD_GHA](#) estimado equipo CAD por favor el cargue de este reporte.

Cordialmente.



Brayan Stiven Duran Mahecha
Abogado Junior
TEL: 321 425 3587

Bogotá - Cra 11A # 94A - 23 Of 201 | +57 317 379 5688
Cali - AV 6A Bis # 35N - 100 Of 212 | +57 315 577 6200
Londres - EC3A 7AR GB Ed. St Botolph. 138 Houndsditch.



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: Notificaciones GHA <notificaciones@gha.com.co> en nombre de Diana Maria Ardila Zuniga <dmardila@superfinanciera.gov.co>

Enviado: miércoles, 20 de agosto de 2025 10:33

Para: Brayan Stiven Duran Mahecha <bduran@gha.com.co>; Informes GHA <informes@gha.com.co>

Asunto: RV: 2024095065 LUZ MARY RODRÍGUEZ ORTIZ 2024-14382

Cuándo: miércoles, 20 de agosto de 2025 14:00-15:30.

Dónde: Reunión de Microsoft Teams

Brayan Duran - BOGOTA - AUDIENCIA REGLA SEXTA ART 372 DEL CGP - VIRTUAL

Miércoles 20/08/2025, de 14:00 a 14:30

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Mayerli

DEMANDANTE: LUZ MARY RODRIGUEZ ORTIZ
DEMANDADO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.
RAD:2024095065
CASE:23292
COMPAÑIA:BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.
CALIFICACIÓN: EVENTUAL

NG



NOTIFICACIONES

TEL: (+57) 315 577 6200 - 602 659 4075

Bogotá - Cra 11A # 94A - 23 Of 201 | +57 317 379 5688
Cali - AV 6A Bis # 35N - 100 Of 212 | +57 315 577 6200
Londres - EC3A 7AR GB - Edificio St Botolph. 138 Houndsditch.



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: Diana Maria Ardila Zuniga <dmardila@superfinanciera.gov.co>

Enviado: miércoles, 20 de agosto de 2025 10:17

Para: Notificaciones GHA <notificaciones@gha.com.co>; ncanon@prabogado.com.co <ncanon@prabogado.com.co>; juansmn123@hotmail.com <juansmn123@hotmail.com>; juansebastian.sastre@bbva.com <juansebastian.sastre@bbva.com>

Asunto: 2024095065 LUZ MARY RODRÍGUEZ ORTIZ 2024-14382

Cuándo: miércoles, 20 de agosto de 2025 2:00 p. m.-3:30 p. m..

Dónde: Reunión de Microsoft Teams

Microsoft Teams [¿Necesita ayuda?](#)

[Unirse a la reunión ahora](#)

Id. de reunión: 222 024 639 629 3

Código de acceso: gs9nH3eE

Marcar por teléfono

[+57 601 5142210,,632950149#](tel:+576015142210632950149#) Colombia, Bogotá

[Buscar un número local](#)

Id. de conferencia telefónica: 632 950 149#

Para organizadores: [Opciones de la reunión](#) | [Restablecer el PIN de marcado](#)

Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo. El cuidado del medio ambiente es responsabilidad de todos.

Este mensaje y sus anexos pueden contener información reservada o clasificada que interesa solamente a su destinatario. Si llegó a usted por error, debe borrarlo totalmente de su sistema, notificar de tal hecho al remitente y abstenerse en todo caso de divulgarlo, reproducirlo o utilizarlo. Se advierte igualmente que las opiniones contenidas en este mensaje o sus archivos no necesariamente coinciden con el criterio institucional de la Superintendencia Financiera de Colombia.

This message and any attachment may contain confidential information and is intended only for the use of the individual or entity to whom they are addressed. If you are not the named addressee you should not disseminate, distribute, use or copy this e-mail. Please notify the sender immediately if you have received this message by mistake and delete it from your system. Please note that any views or opinions presented in this e-mail are solely those of the author and do not necessarily represent those of the Superintendencia Financiera de Colombia.