



**RV: NOTIFICACIÓN ACCIÓN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR || DTE. LUZ ANGELA BRAVO RUGE ||
RAD. 2024110167-034-000**

Desde Santiago Mejía Fierro <smejia@gha.com.co>

Fecha Mar 26/08/2025 16:52

Para Informes GHA <informes@gha.com.co>; CAD GHA <cad@gha.com.co>; Mayerly Ayala Rivera <mayala@gha.com.co>

CC Daisy Carolina López Romero <dclopez@gha.com.co>; Santiago Rojas Buitrago <srojas@gha.com.co>

 1 archivo adjunto (24 KB)

INFORME INICIAL LUZ ANGELA BRAVO RUGE.docx;

Cordial saludo equipo.

La compañía solicito un pequeño arreglo en la contingencia, esa solicitud es atendida en este documento.

REFERENCIA: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
RADICADO: 2024110167
EXPEDIENTE: 2024-16634
DEMANDANTES: LUZ ANGELA BRAVO RUGE
DEMANDADOS: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. Y OTRO

Atentamente,



Santiago Mejía Fierro

Abogado Junior

TEL: 304 204 4742

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

Enviado: martes, 26 de agosto de 2025 15:32

Para: Santiago Mejía Fierro <smejia@gha.com.co>; Daisy Carolina López Romero <dclopez@gha.com.co>

Asunto: RE: NOTIFICACIÓN ACCIÓN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR || DTE. LUZ ANGELA BRAVO RUGE || RAD. 2024110167-034-000

Estimado Santiago,

Remite a informes. Solo te ajuste la liquidación a hoy.

Muchas gracias.

Cordialmente,



Brenda Patricia Diaz Vidal

Abogada Senior III

TEL: 312 442 3203

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: Santiago Mejía Fierro <smejia@gha.com.co>

Enviado: viernes, 22 de agosto de 2025 10:56

Para: Daisy Carolina López Romero <dclopez@gha.com.co>; Brenda Patricia Díaz Vidal <bdiaz@gha.com.co>

Asunto: RE: NOTIFICACIÓN ACCIÓN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR || DTE. LUZ ANGELA BRAVO RUGE || RAD. 2024110167-034-000

Cordial saludo.

Adjunto lo solicitado.

Atentamente,



Santiago Mejía Fierro

Abogado Junior

TEL: 304 204 4742

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: Daisy Carolina López Romero <dclopez@gha.com.co>

Enviado: lunes, 28 de julio de 2025 20:09

Para: Santiago Mejía Fierro <smejia@gha.com.co>; Brenda Patricia Díaz Vidal <bdiaz@gha.com.co>

Asunto: RV: NOTIFICACIÓN ACCIÓN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR || DTE. LUZ ANGELA BRAVO RUGE || RAD. 2024110167-034-000

Hola Santiago:

Por favor cambia el informe como lo pide la compañía. Entiendo que en principio nuestra calificación es adecuada porque son dos pólizas y la contingencia distinta para cada una, sin embargo, cambiemos

como nos piden.

La contingencia es probable frente al seguro XXX toda vez que... (no hay soporte de la venta)

Ahora, se aclara que el seguro x no se afectará (no se dice nada de si es remoto probable o eventual en este seguro) por x motivo (el seguro se solicitó, las primas se devengaron correctamente y cesó cuando se extinguió la obligación)

Por favor hagamos ese ajuste y reportemos mañana



Daisy Carolina López Romero

Coordinadora Derecho Privado Bogotá y Centro

TEL: 301 228 8043

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: MAYERLY AYALA RIVERA <mayerly.ayala.contractor@bbva.com>

Enviado: jueves, 24 de julio de 2025 10:42

Para: Daisy Carolina López Romero <dclopez@gha.com.co>; Santiago Rojas Buitrago <srojas@gha.com.co>

Cc: Informes GHA <informes@gha.com.co>

Asunto: Fwd: NOTIFICACIÓN ACCIÓN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR || DTE. LUZ ANGELA BRAVO RUGE || RAD. 2024110167-034-000

Estimados, reciban un cordial saludo,

Amablemente remito solicitud de la compañía para su conocimiento y trámite.

Quedo atenta a sus valiosos comentarios.

Cordialmente,

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

De: **LUISA MARÍA PÉREZ RAMÍREZ** <luisamaria.perez@bbva.com>

Date: jue, 24 jul 2025 a las 10:24

Subject: Re: NOTIFICACIÓN ACCIÓN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR || DTE. LUZ ANGELA BRAVO RUGE || RAD. 2024110167-034-000

To: MAYERLY AYALA RIVERA <mayerly.ayala.contractor@bbva.com>

Cc: SAIDY JULIETTE BALLESTEROS MOLINA <saidyjuliette.ballesteros@bbva.com>, <informes@gha.com.co>, DANIELA ALEJANDRA LOMBANA BURBANO <danielaalejandra.lombana@bbva.com>, <srojas@gha.com.co>

Buenos días Mayerly:

Agradecemos tu colaboración para ajustar el informe inicial. Necesitamos que haya una sola calificación para ambas obligaciones o pólizas, dado que se trata de un único proceso.

Cordialmente,

El mar, 1 jul 2025 a las 15:46, MAYERLY AYALA RIVERA (<mayerly.ayala.contractor@bbva.com>) escribió:

Apreciada Dra Saidy, recibe un cordial saludo,

Amablemente nos permitimos informar que, dentro del proceso de la referencia radicamos oportunamente contestación a la demanda.

Adjuntamos demanda, contestación, anexos, constancia de radicación e informe inicial.

Cordialmente,

El mar, 24 jun 2025 a las 13:54, SOPORTE OPERATIVO COLOMBIA (BZG07706) (<sopORTEoperativo@bbva.com>) escribió:

Hago alcance adjuntando clausulado de la póliza.

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 vie, 20 jun 2025 a las 11:47, MAYERLY AYALA RIVERA (<mayerly.ayala.contractor@bbva.com>) escribió:

Apreciados, reciban un cordial saludo,

Amablemente nos permitimos solicitar la siguiente información que aún se encuentra faltante:

- Conversaciones cruzadas
- Soportes de venta o entrega de información.

Quedamos atentos a sus valiosos comentarios.

Cordialmente,

El vie, 13 jun 2025 a las 12:21, SOPORTE OPERATIVO COLOMBIA (BZG07706) (<sopORTEoperativo@bbva.com>) escribió:

Buen Dia Luisa Maria

Nos permitimos compartir la respuesta recibida sobre el escalamiento de la copia póliza pendiente:

Confirmo que tras revisar tanto en Sigdoc como en la carpeta archivada de la cliente no se logra ubicar el documento, no se encuentra en los archivos de la oficina.

Por lo anterior no es posible adjuntar el documento.

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 mié, 11 jun 2025 a las 23:23, LUISA MARÍA PÉREZ RAMÍREZ (<luisamaria.perez@bbva.com>) escribió:

Buenas noches estimados:

ASEGURADO	C.C./NIT
LUZ ANGELA BRAVO RUG	52.346.296

OBLIGACIÓN: 9600047024

Solicitó su ayuda con el envío de la siguiente información.

[@SOPORTE OPERATIVO COLOMBIA \(BZG07706\)](#)

Póliza (Carátula, condiciones generales y particulares)
Declaración de asegurabilidad (si aplica)
Certificado de Cancelación de la Póliza (si aplica)
Certificación de la vigencia de la póliza
Movimiento de primas
Grabación (si la venta fue telefónica)
Soporte de venta y entrega de condiciones al asegurado

[@KIMBERLY YISELTH CARDENAS CAÑON](#)

Reclamo y documentos aportados con el reclamo
Comunicaciones enviadas por BBVA al asegurado
Objeción
Pagos con cargo a la póliza / Órdenes de pago del siniestro o de reclamos anteriores
Valor asegurado a fecha de siniestro

Cordialmente,

----- Forwarded message -----
De: **SAIDY JULIETTE BALLESTEROS MOLINA** <saidyjuliette.ballesteros@bbva.com>
Date: mié, 11 jun 2025 a las 16:46
Subject: Fwd: NOTIFICACIÓN ACCIÓN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR || DTE. LUZ ANGELA BRAVO RUGE || RAD. 2024110167-034-000
To: MAYERLY AYALA RIVERA <mayerly.ayala.contractor@bbva.com>
Cc: DANIELA ALEJANDRA LOMBANA BURBANO
<danielaalejandra.lombana.contractor@bbva.com>, LUISA MARÍA PÉREZ RAMÍREZ
<luisamaria.perez@bbva.com>, Contenciososeguros
<contenciososeguros.group@bbva.com>

Buenas tardes apreciados doctores,

Remito para asignación el proceso de la referencia:

Número de Radicación	: 2024110167-004-000
Trámite	: 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES
Actividad	: 545 545-AUTO ADMISORIO VERBAL SUMARIO
Expediente	: 2024-16634
Demandante	: LUZ ANGELA BRAVO RUGE
Demandados	: BBVA COLOMBIA

Cordial saludo,

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

De: **LUISA MARÍA PÉREZ RAMÍREZ** <luisamaria.perez@bbva.com>

Date: mié, 11 jun 2025 a las 8:00

Subject: NOTIFICACIÓN ACCIÓN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR || DTE. LUZ ANGELA BRAVO RUGE || RAD. 2024110167-034-000

To: SAIDY JULIETTE BALLESTEROS MOLINA <saidyjuliette.ballesteros@bbva.com>

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

Buenas días Saidy,

Remitimos para la asignación a abogado externo, la presente acción de protección al consumidor financiero de la referencia, notificada a la compañía el pasado 10 de junio, otorgando 10 días para contestar.

El proceso ya se encuentra registrado en la base de datos. Adjunto encontrarás los documentos allegados, los cuales ya fueron cargados al repositorio.

Cordial saludo

--



LUISA MARÍA PÉREZ RAMÍREZ
Secretaría General- BBVA Seguros
Tel 601-3471600
luisamaria.perez@bbva.com
Cra. 9 # 72-21 Piso 8 Bogotá - Colombia

--



LUISA MARÍA PÉREZ RAMÍREZ
Secretaría General- BBVA Seguros
Tel 601-3471600
luisamaria.perez@bbva.com
Cra. 9 # 72-21 Piso 8 Bogotá - Colombia

--

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



--

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



--



LUISA MARÍA PÉREZ RAMÍREZ

Secretaría General- BBVA Seguros

Tel 601-3471600

luisamaria.perez@bbva.com

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

--

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

