

Señores.

Delegatura para Funciones jurisdiccionales

jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Demandante: MYRIAM CORTES DE ROJAS

Demandado: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

REFERENCIA: Acción de protección del consumidor financiero. Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

MYRIAM CORTES DE ROJAS identificada con cédula de ciudadanía No. 41.536.018 de la ciudad de Bogotá D.C., obrando en mi propio nombre, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

I. HECHOS.

1. **Lunes 07 octubre 2019: El Banco BBVA S.A.**, desembolsa el crédito número 9618097669, a favor mi difunto esposo **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS (Q.E.P.D.)** quien se identificaba con la cedula de ciudadanía No. **17.182.186**, por valor de **CIENTO NOVENTA Y TRES MILLONES DE PESOS (\$193.000.000) M/CTE**, el pago del préstamo se pactó que se haría mediante descuentos por libranza en la nómina mensual de **QUINIENTOS NUEVE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (\$509.792,00) M/CTE**, en ciento catorce (114) cuotas, siendo la compañía aseguradora que empleo el banco **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**
2. En aras de discusión, al parecer mi esposo **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**, autorizo la consulta de la historia clínica hacia el año 2010, siendo la historia clínica un documento que goza de reserva legal, y que se puede obtener previa autorización del paciente, el cual de acuerdo al relato que hace la compañía aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, al gerente de la sucursal del 0994 minibanco Canton Norte del Banco BBVA S.A., fechada el 30 de abril de 2025 donde refiere *“De acuerdo con la historia clínica de la Dirección de Sanidad Policía Nacional, con fecha 17 de marzo de 2010 encontramos que el señor Pedro Julio Rojas Rojas (Q.E.P.D), registra diagnóstico confirmado repetido de Hipertensión Esencial primaria, asimismo Enfermedad Cardíaca Hipertensiva sin insuficiencia cardíaca (16/12/2010).”*, en este orden de ideas la entidad aseguradora tiene la potestad de remitir a la persona a tomar exámenes médicos, pero se abstiene de hacerlo uno de los motivos es que considera que el riesgo es bajo y autoriza el desembolso del préstamo descrito

en el numeral primero, dando cumplimiento a los artículos 1058 y 1158 del Código de Comercio.

“El artículo 1058 del Código de Comercio 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. La reticencia o inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.”

Los hechos que declaro mi esposo a través de la historia clínica son claros y no admiten interpretación en contrario sobre su estado de salud en el momento de tomar el préstamo.

Al mencionar, el Artículo 1158 del código de comercio estipula “*Aunque el asegurador prescinda del examen médico, el asegurado no podrá considerarse exento de las obligaciones a que se refiere el Artículo 1058, ni de las sanciones a que su infracción dé lugar*”, en este artículo se aprecia claramente que mi esposo sin lugar a ninguna duda cumplió con los parámetros aportando la información que la entidad aseguradora solicito a través del Banco.

3. **Lunes 24 marzo 2025:** Fallece mi esposo, **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**, quien en vida se identificaba con la cédula de ciudadanía número **17.182.186** expedida en, Bogotá D.C., **por causa natural**, según consta en el registro civil de defunción con el indicativo serial 11344359.
4. **Lunes 21 abril 2025:** Se radico la **solicitud de aplicación del seguro de vida al saldo insoluto de la obligación a cargo al crédito de consumo**, que está pendiente por pagar, al correo electrónico **siniestros.co@bbva.com** que entrego la sucursal del banco BBVA, indicando que es el procedimiento estándar que tienen diseñado para estos casos.
5. **Miércoles 30 abril 2025:** La aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, envía oficio sin número al gerente de la sucursal 0994 MINIBANCO CANTÓN NORTE del BBVA COLOMBIA S.A., donde niega la aplicación del seguro de vida al saldo insoluto de la obligación a cargo del crédito de consumo, argumentando que no se practico un examen para determinar el estado de salud previo a efectuar el desembolso, argumento que es incoherente ya que ellos conocían como se encontraba la salud de mi esposo, porque tenían la historia clínica que ahora quieren hacer valer de una forma descarada (documento que goza de reserva legal), para cobrar el saldo del crédito.
6. **Lunes 19 mayo 2025:** La aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, **hace corte de la libranza** número 9618097669, donde aquí sí puedo decir que lo hace de manera fraudulenta de cobrar un dinero al cual no tiene derecho (ver extracto).

7. **Martes 03 junio 2025: hora 10:34:06 a.m.** Se radico derecho de petición para que se me aclararan unos puntos en los cuales había ciertas divergencias y nuevamente solicitar **la aplicación del seguro de vida al saldo insoluto de la obligación a cargo al crédito de consumo**, que está pendiente por pagar, al correo electrónico siniestros.co@bbva.com .
8. **Martes 03 de junio 2025: hora 11:04:37 a.m.** La aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, me envía a mi correo electrónico una respuesta muy lánguida, **“Cordial saludo de parte de BBVA Seguros, en atención a la solicitud generada a través de nuestros canales de atención, relacionada con la reclamación del seguro, nos permitimos informar que tu trámite ha sido objetado por los motivos señalados en la comunicación anexa.”**, aquí la entidad aseguradora no responde de manera asertiva el derecho de petición que le radique ni resuelve la solicitud punto por punto desconociendo el artículo 16, parágrafo único de la ley 1437 de 2011 que dice: **PARÁGRAFO.** *“... La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla...”*
9. Por otro lado, según la Corte Constitucional avaló un concepto de la Superintendencia de Salud por el cual ninguna entidad aseguradora o bancaria puede exigirle a los familiares copias de la historia de una persona fallecida para proceder a hacer efectivo un seguro o cancelar un crédito asegurado, etcétera. Si lo hacen obran al margen de la ley ya que no pueden exigirse la historia como documento esencial para proceder al pago del seguro o cancelación del crédito o deuda contraída en vida por la persona fallecida.
10. Así las cosas, la aseguradora está presumiendo que el asegurado (mi esposo) esté faltando a la verdad o tratando de engañar cuando diligencio el cuestionario, las respuestas consignadas en el formulario son verdaderas, y estas conducen al verdadero estado de salud en el momento de solicitar el préstamo, declarando de esta forma su estado de salud al tomar el préstamo, sin que hubiese lugar a declarar la reticencia como causal para declarar el no pago del seguro.

II. PRETENSIONES

1. De manera atenta me permito solicitarles apliquen el seguro de vida al saldo insoluto de la obligación a cargo al crédito de consumo, que está pendiente por pagar, tomado por mi esposo, **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**, quien en vida se identificaba con la cédula de ciudadanía número **17.182.186** expedida en, Bogotá D.C., y quien **falleciera por causa natural** el día 24 del mes marzo del año 2025, según registro civil de defunción con el indicativo serial 11344359.

2. Solicito me hagan entrega de la autorización que otorgo mi esposo **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS** para la consulta de la historia clínica a la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**
3. Solicito me indiquen cuando fue entregada la historia clínica de mi esposo **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**, a la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**
4. Solicito me indiquen el funcionario de la Policía Nacional que autorizo la entrega de la historia clínica de mi esposo **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**, a la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**
5. Solicito la copia de la historia clínica que a la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, posee de mi esposo **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**.
6. Solicito se sancione ejemplarmente a la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, por no dar una respuesta al derecho de petición que se radico a través correo electrónico siniestros.co@bbva.com, el **martes 03 junio 2025**, estando obligado a contestarlo de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas concordantes.

III. CUANTÍA

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mis pretensiones asciende a la suma de **CATORCE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO PESOS CON 57/100 CTVS (\$14.588.164,57) M/CTE.**

IV. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

- I. Aportadas.

Fundamentos en derecho.

Se sustenta este en lo dispuesto en el artículo 15 de la **Constitución Política de Colombia**.

“ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que

se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.”

Ley estatutaria 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

“Artículo 2°. *Ámbito de aplicación. Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.*

La presente ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.”

“Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. *En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:*

g) Principio de seguridad: *La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;*

h) Principio de confidencialidad: *Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.”*

“Artículo 18. Deberes de los Encargados del Tratamiento. *Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:*

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad *necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;*

j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;

Sentencia C-640/10

DERECHO A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR-Jurisprudencia constitucional

Desde 1992, la Corte Constitucional reconoció el derecho a la intimidad como un derecho fundamental que permite a las personas manejar su propia existencia como a bien lo tengan con el mínimo de injerencias exteriores. Se dijo en ese entonces que se trataba de un derecho “general, absoluto, extrapatrimonial, inalienable e imprescriptible y que se pueda hacer valer “erga omnes”, vale decir, tanto frente al Estado como a los particulares. En consecuencia, toda persona, por el hecho de serlo, es titular a priori de este derecho y el único legitimado para permitir la divulgación de datos concernientes a su vida privada. Su finalidad es la de asegurar la protección de intereses morales; su titular no puede renunciar total o definitivamente a la intimidad pues dicho acto estaría viciado de nulidad absoluta (...).”

La Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, que establece:

“ARTÍCULO 1. Objeto. *El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.”*

De igual manera, el literal a) del artículo 1 de la **Resolución 1995 de 1999**, señala que la historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.

Por su parte, el artículo 14 de la precitada resolución, determinó:

“ARTÍCULO 14.- ACCESO A LA HISTORIA CLÍNICA. *Podrán acceder a la información contenida en la historia clínica, en los términos previstos en la Ley:*

1) El usuario.

2) El Equipo de Salud.

3) Las autoridades judiciales y de Salud en los casos previstos en la Ley.

4) Las demás personas determinadas en la ley. (Subrayas y negrilla fuera de texto).

PARÁGRAFO. El acceso a la historia clínica, se entiende en todos los casos, única y exclusivamente para los fines que de acuerdo con la ley resulten procedentes, debiendo en todo caso, mantenerse la reserva legal.”

En este sentido, la Corte Constitucional al referirse a la reserva de la historia clínica, en uno de los apartes de la Sentencia T-1051 de 2008, la cual a su vez retomó lo señalado en la sentencia T-161 de 26 de abril de 1993, M.P. Antonio Barrera Carbonell, señaló: **“La historia clínica, su contenido y los informes que de la misma se deriven, están sujetos a reserva y, por lo tanto, sólo pueden ser conocidos por el médico y su paciente.** (...)” (Subrayas y negrilla fuera de texto).

Así mismo, en dicha sentencia se expresó:

“5. Derecho de acceso a la administración de justicia

5.1 La historia clínica ha sido definida como:

“la relación ordenada y detallada de todos los datos y conocimientos, tanto anteriores, personales y familiares, como actuales, relativos a un enfermo, que sirve de base para el juicio acabado de la enfermedad actual”, documento cuya importancia viene dada porque asegura una adecuada prestación de los servicios médicos y por tanto, se constituye en una herramienta probatoria de singular importancia a la hora de determinar responsabilidades civiles, penales o administrativas, y es que la instrumentación de las distintas secuencias médicas en la vida del paciente es de importancia trascendente para juzgar la responsabilidad de daños producidos al enfermo, ya que puede arrojar la clave de la relación de causalidad. (Subrayas y negrilla fuera de texto)

Igualmente, de acuerdo con la normativa y la jurisprudencia transcrita, la historia clínica es un documento sometido a reserva por mandato de la ley, y el paciente y/o usuario es el único que puede tener acceso a la misma y, a la vez es quien tiene la facultad de autorizar a un tercero su conocimiento; las autoridades judiciales y administrativas, en los casos específicamente previstos en la ley, pueden acceder a la misma, entendiéndose por tales autoridades los Jueces, Fiscalía, Policía Judicial, Secretarías de Salud, Superintendencia Nacional de Salud, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, personerías municipales y distritales, entre otros y **en ningún caso se aprecia a las compañías aseguradoras.**

Documentales:

Anexo los siguientes documentos

- Anexo No. 1 Fotocopia ampliada de la Cédula de Ciudadanía del causante **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**. (Un folio)
- Anexo No. 2 Fotocopia simple cédula de ciudadanía de **MYRIAM CORTES DE ROJAS** (Un folio).
- Anexo No. 3 Registro civil de defunción del causante **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS** indicativo serial 11344359, fallecido el 24 de marzo 2025 en la ciudad de Bogotá (Tres folios).
- Anexo No. 4 Registro Civil de Matrimonio (dos folios).
- Anexo No. 5 Solicitud aplicación del seguro de vida al saldo insoluto de la obligación a cargo al crédito de consumo, que está pendiente por pagar a la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** (dos folios)
- Anexo No. 6 Oficio de la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, sin número dirigido al gerente de la sucursal 0994 MINIBANCO CANTÓN NORTE del BBVA COLOMBIA S.A. (Dos folios).
- Anexo No. 7 Derecho de petición dirigido a la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** (tres folios).
- Anexo No. 8 Radicación derecha de petición en el electrónico siniestros.co@bbva.com que entrego la aseguradora (Un folio)
- Anexo No. 9 Respuesta de la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, al derecho de petición (Un folio)
- Anexo No. 10 Extracto de libranza Banco BBVA S.A. (Un folio).

II. Solicitadas.

1. El **Banco BBVA S.A.** aporte el procedimiento para efectuar los desembolsos de los prestamos por el sistema de libranzas.

V. ANEXOS

Son los diez documentos aportados como pruebas.

VI. NOTIFICACIONES.

Las recibiré a través del correo electrónico myitocortes@hotmail.com o a la dirección de mi residencia Calle 106 No. 69 42 Bogotá y teléfono 3203433039.

La entidad vigilada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección electrónica que aparece registrada en la página web de siniestros.co@bbva.com, a la carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia

De ustedes muy atentamente.



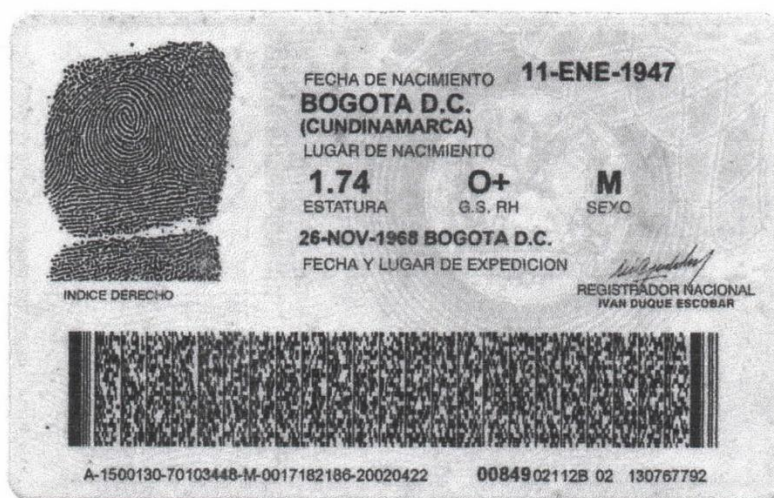
MYRIAM CORTÉS DE ROJAS

C.C. 41.536.018

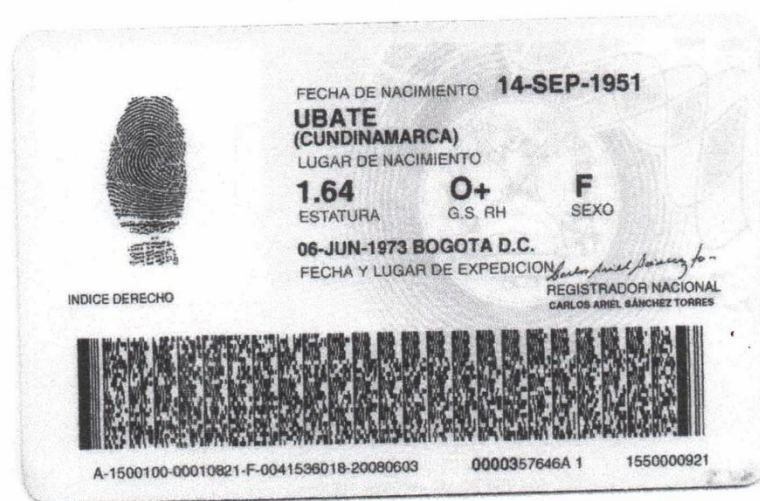
Teléfono móvil 57 3203433039

Correo electrónico myitocortes@hotmail.com

Anexo No. 1
Fotocopia ampliada de la Cédula de Ciudadanía del causante **PEDRO JULIO
ROJAS ROJAS**. (Un folio)



Anexo No. 2
Fotocopia simple cédula de ciudadanía de **MYRIAM CORTES DE ROJAS** (Un folio).



Anexo No. 3

Registro civil de defunción del causante PEDRO JULIO ROJAS ROJAS indicativo serial 11344359, fallecido el 24 de marzo 2025 en la ciudad de Bogotá (Tres folios)

NÚMERO DEL CERTIFICADO DE LA DEFUNCIÓN			
25033920071922			
La información consignada en este certificado, se encuentra protegida por el derecho fundamental de Habeas Data de la Constitución Política Nacional y amparada en la Ley 1581 de 2012. Por lo tanto, su uso debe hacerse en cumplimiento de la garantía de dicho derecho y para los fines estrictamente autorizados.			
I. INFORMACIÓN GENERAL			
LUGAR DE LA DEFUNCIÓN			
País	Departamento	Municipio	
COLOMBIA	BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	
ÁREA DONDE OCURRIÓ LA DEFUNCIÓN		Centro Poblado: (Inspección, corregimiento o caserío)	
Área			
Cabecera Municipal			
TIPO DE DEFUNCIÓN	FECHA EN QUE OCURRIÓ LA DEFUNCIÓN	HORA EN QUE OCURRIÓ LA DEFUNCIÓN	
No fetal	Año - Mes - Día 2025-03-24	Hora - Minutos 13:25:00	
SEXO DEL FALLECIDO	IDENTIFICACIÓN DEL FALLECIDO	Número de documento	
Masculino	Tipo de documento Cédula de ciudadanía	17182186	
APELLIDO(S) Y NOMBRE(S) DEL FALLECIDO (TAL COMO FIGURAN EN EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD)			
Primer apellido	Segundo apellido	Primer nombre	Segundo nombre
ROJAS	ROJAS	PEDRO	JULIO
PROBABLE MANERA DE MUERTE		DE ACUERDO CON LA CULTURA, PUEBLOS O RASGOS FÍSICOS, EL FALLECIDO ERA O SE RECONOCIA COMO	
Natural		Pertenencia étnica Ninguno de los anteriores	
		¿A cuál pueblo indígena pertenece?	
II. DATOS DE QUIEN CERTIFICA LA DEFUNCIÓN			
IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADOR		Número de documento	
Tipo de documento Cédula de ciudadanía		1030687946	
APELLIDO(S) Y NOMBRE(S) DEL CERTIFICADOR		Primer nombre	
Primer apellido	Segundo apellido	Segundo nombre	
ORTIZ	BONILLA	MIGUEL ALEJANDRO	
PROFESIÓN DE QUIEN CERTIFICA LA DEFUNCIÓN		REGISTRO PROFESIONAL	
Médico		1030687946	
LUGAR DE EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO		Municipio	
Departamento BOGOTÁ, D.C.		BOGOTÁ, D.C.	
FECHA DE EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO		FIRMA DE QUIEN CERTIFICA LA DEFUNCIÓN	
Año - Mes - Día 2025-03-24			
REGISTRO ÚNICO DE AFILIADOS - Nacimientos y Defunciones			
Fecha de impresión: 2025-03-24 14:00			
Código verificación			

REPÚBLICA DE COLOMBIA



ORGANIZACIÓN ELECTORAL
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN

Indicativo
Serial

11344359



Datos de la oficina de registro							
Clase de oficina:	Registraduría	Notaria	<input checked="" type="checkbox"/>	Consulado	Corregimiento	Insp. de Policía	Código
A 8 D							
País - Departamento - Municipio - Corregimiento e/o Inspección de Policía							
COLOMBIA - CUNDINAMARCA - BOGOTA D.C. NOTARIA 21 BOGOTA DC * * * * *							

Datos del inscrito	
Apellidos y nombres completos	
ROJAS ROJAS PEDRO JULIO * * * * *	
Documento de identificación (Clase y número)	Sexo (en Letras)
CC No. 17182186/ * * * * *	MASCULINO * * * * *

Datos de la defunción			
Lugar de la Defunción: País - Departamento - Municipio - Corregimiento e/o Inspección de Policía			
COLOMBIA - CUNDINAMARCA - BOGOTA D.C. * * * * *			
Fecha de la defunción		Hora	Número de certificado de defunción
Año	2 0 2 5	Mes	M A R
Día	2 4	13:25	25033920071922/ * * * * *
Presunción de muerte			
Juzgado que profiere la sentencia		Fecha de la sentencia	
* * * * *		Año	
Documento presentado		Nombre y cargo del funcionario	
Autorización judicial	<input type="checkbox"/>	Certificado Médico	<input checked="" type="checkbox"/>
		MIGUEL ALEJANDRO ORTIZ BONILLA /- MEDICO * * * * *	

Datos del denunciante	
Apellidos y nombres completos	
PLAZAS PEÑA PEDRO HUMBERTO * * * * *	
Documentos de Identificación (Clase y número)	Firma
CC No. 79436183/ * * * * *	

Primer testigo	
Apellidos y nombres completos	
* * * * *	
Documentos de Identificación (Clase y número)	Firma
* * * * *	* * * * *

Segundo testigo	
Apellidos y nombres completos	
* * * * *	
Documentos de Identificación (Clase y número)	Firma
* * * * *	* * * * *

Fecha de inscripción		Nombre y firma del funcionario que autoriza	
Año	2 0 2 5	Nombre y firma	
Mes	M A R		
Día	2 5	ADRIANA CUELLO ARANGO	

ESPACIO PARA NOTAS	

ORIGINAL PARA LA OFICINA DE REGISTRO

Xiomara Rodriguez

Natassia Vazquez

© Cadena S.A.

LA PRESENTE FOTOCOPIA FUE TOMADA DEL ORIGINAL QUE REPOSA EN
LOS ARCHIVOS DE ESTA NOTARIA, SE EXPIDE A SOLICITUD DEL
INTERESADO PARA DEMOSTRAR PARENTESCO, DE CONFORMIDAD CON
LO ESTABLECIDO CON EL ARTICULO 115, DECRETO 1260 DE 1970. ESTA
COPIA NO CADUCA.

FECHA 01 DE ABRIL DE 2025.


16

ADRIANA CUELLAR ARANGO
NOTARIA VEINTIUNA (21) DE BOGOTA D.C.



Anexo No. 4
Registro Civil de Matrimonio (dos folios).

4702 FEB. 2009

NOMBRE DEL CONTRAYENTE		<i>Pedro Julio Rojas Rojas.</i>	
NOMBRE DE LA CONTRAYENTE		<i>Myriam Cortes Espitia</i>	
En la República de <i>Colombia</i>		Departamento de <i>Cundinamarca</i>	
Municipio de <i>Bogota</i>			
a las <i>7 PM.</i> del día <i>diecinueve</i> (19) del mes de <i>junio</i> -			
de mil novecientos <i>setenta y uno.</i> contrajeron matrimonio <i>Católico</i> en			
<i>San vicente de la Sra. Rion's</i> el señor <i>Pedro Julio Rojas R.</i>		<small>(católico o civil) (nombre de la Iglesia o juzgado)</small>	
de <i>24</i> años de edad, natural de <i>Bogota</i> República de <i>Colombia</i>		<small>(ciudad o pueblo) (nombre del país)</small>	
vecino de <i>Bogota</i>		de estado civil anterior <i>soltero</i>	
de profesión <i>Oficial Pluma</i> y la señora <i>Myriam Cortes E.</i>		<small>(soltero o viuda de)</small>	
de <i>19</i> años de edad, natural de <i>Ubaté Cund.</i> República de <i>Colombia</i>		<small>(ciudad o pueblo) (nombre del país)</small>	
vecina de <i>Bogota</i>		de estado civil anterior <i>soltera</i>	
de profesión <i>profesora</i>		<small>(soltera o viuda de)</small>	
La ceremonia la celebró <i>R.P. Juan de Mota</i>		<small>(nombre del sacerdote o funcionario)</small>	
En constancia se firma esta acta hoy <i>dieciséis</i> (16) del mes de <i>junio</i>		<small>(fecha del acta)</small>	
acta <i>colaborativa</i>			
El contrayente, <i>X</i> <i>Pedro Julio Rojas</i>		<i>X</i> <i>17' 162.188 Bogota</i>	
La contrayente, <i>X</i> <i>Myriam E. de Rojas</i>		<i>X</i> <i>41036018 Bogota</i>	
El testigo,			
El testigo,			
			
<small>(Firma y sello del funcionario que extiende el acta).</small>			
Los contrayentes declaran que en virtud de este matrimonio quedan debidamente legitimados sus hijos:			
<small>(Firma del padre que hace el reconocimiento)</small>		<small>(Firma de la madre que hace el reconocimiento)</small>	
<small>(Firma del funcionario ante quien se hace el reconocimiento)</small>			

FORMA FOLIO 472 NOTARIA NOVENA (9) DE BOGOTA

ESPACIO EN BLANCO
NOTARIA NOVENA (A) DE BOGOTÁ

NOTARIA NOVENA (9) DEL CIRCULO DE BOGOTÁ D.C.

LA PRESENTE FOTOCOPIA FUE TOMADA DE SU ORIGINAL QUE REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE REGISTRO CIVIL DE MATRIMONIO DE ESTA NOTARIA, SE EXPIDE A SOLICITUD DEL INTERESADO, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 114 DEL DECRETO 1260 DE 1970

ESTE REGISTRO NO TIENE FECHA DE VENCIMIENTO. ARTICULO 02 DECRETO 2189 DE 1983

FECHA DE EXPEDICION:



01/04/25

Elsa Villalobos Sarmiento
NOTARIA NOVENA (9) DE BOGOTÁ

ELSA VILLALOBOS SARMIENTO

NOTARIA NOVENA DEL CIRCULO DE BOGOTÁ

ESPACIO EN BLANCO
NOTARIA NOVENA (A) DE BOGOTÁ

Anexo No. 5

Solicitud aplicación del seguro de vida al saldo insoluto de la obligación a cargo al crédito de consumo, que está pendiente por pagar a la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** (dos folios)

No. **S-2023- 0010**

Bogotá D.C., 16 de abril 2023.

Señores
BANCO BBVA
Bogotá

Asunto: Solicitud

Respetados señores, yo **MIRYAM CORTES DE ROJAS** Mayor de edad, domiciliada en la ciudad de BOGOTÁ, identificada con la cédula de ciudadanía número 41.536.018 expedida en la ciudad de Bogotá D.C. - Cundinamarca, por medio del presente documento me permito informarles, que mi esposo el señor **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**, identificado con la cédula de ciudadanía número **17.182.186** expedida en, Bogotá D.C., falleció de causa natural el día 24 del mes marzo del año 2025, según registro civil de defunción con el indicativo serial 11344359.

De manera atenta me permito solicitarles apliquen el seguro de vida al saldo insoluto de la obligación a cargo al crédito de consumo, que está pendiente por pagar, tomando la fecha de novedad el día de su fallecimiento 24 del mes marzo del año 2025, para tal efecto, les hago entrega de los documentos que me han exigido en otras entidades del mismo nivel.

1. Fotocopia simple cédula de ciudadanía de **MIRYAM CORTES DE ROJAS** (esposa).
2. Fotocopia simple cédula de ciudadanía del causante **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**.
3. Registro civil de defunción del causante **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS** indicativo serial 11344359, fallecido el 24 de marzo 2025 en la ciudad de Bogotá.
4. Registro Civil de Matrimonio.

Notificaciones:

Lo pueden hacer a través del correo electrónico myitocortes@hotmail.com o a la dirección de mi residencia Calle 106 No. 69 42 Bogotá y teléfono 3203433039.

Atentamente.

MIRYAM CORTES DE ROJAS
C.C. 41.536.018

Anexo lo anunciado.

Anexo No. 6

Oficio de la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, sin número dirigido al gerente de la sucursal 0994 MINIBANCO CANTÓN NORTE del **BBVA COLOMBIA S.A.** (Dos folios).



Bogotá D.C., 30 de abril de 2025

Señores
BBVA COLOMBIA S.A.
Gerente Sucursal 0994 MINIBANCO CANTÓN NORTE

REF: TOMADOR	BBVA COLOMBIA S.A.
PÓLIZA	VIDA GRUPO DEUDOR 236
ASEGURADO	PEDRO JULIO ROJAS ROJAS CC. 17182186
RECLAMO	VGDB-36731
OBLIGACIÓN	00130158009618097669

Cordial saludo,

En atención a la comunicación radicada el 21 de abril del año en curso, referente a la reclamación del seguro de Vida Grupo Deudores, afectando el amparo de Vida Básico por el fallecimiento del señor Pedro Julio Rojas Rojas (Q.E.P.D), hecho ocurrido el 24 de marzo de 2025, nos permitimos manifestar lo siguiente:

De acuerdo con la historia clínica de la Dirección de Sanidad Policía Nacional, con fecha 17 de marzo de 2010 encontramos que el señor Pedro Julio Rojas Rojas (Q.E.P.D), registra diagnóstico confirmado repetido de Hipertensión Esencial primaria, asimismo Enfermedad Cardíaca Hipertensiva sin insuficiencia cardíaca (16/12/2010). Estos antecedentes son hechos relevantes que no fueron declarados por lo que motivan la objeción al pago del respectivo seguro.

En efecto, en la declaración de asegurabilidad que se diligencia para tomar el seguro de vida, el asegurado debe declarar el conocimiento o la existencia de enfermedades o patologías que haya padecido o padezca, pero en este caso no se declaró la enfermedad arriba indicada y, que de haberse reportado seguramente no se hubiese aceptado la expedición del seguro o hubiese quedado aplazada y supeditado a los resultados de los exámenes que la Compañía hubiese realizado, pero como declaró no padecer de ninguna afección o dolencia, se expidió la póliza como un riesgo normal.

Ahora bien, la aseguradora en virtud del principio de la buena fe que gobierna el contrato de seguro, no presume que el asegurado esté faltando a la verdad o tratando de engañar cuando diligencia el cuestionario, sino que se confía en que las respuestas consignadas en el mismo, son del todo ciertas. Si posteriormente se determina que el asegurado conociendo un hecho importante relativo a su salud, no declara, se configura la reticencia, que da lugar la objeción del pago del seguro.

De otra parte, con independencia de que la causa del fallecimiento haya sido por un hecho diferente a las enfermedades conocidas y no declaradas, esto no excluye la obligación que le asistía al asegurado de haber declarado fehacientemente sus antecedentes médicos relevantes, como estipula el artículo 1058 del Código de Comercio, ya comentado.

Datos de contacto Defensor del Consumidor Financiero BBVA Seguros Colombia:
Dirección de correspondencia: Carrera 9 No. 72 - 21, piso 6, Bogotá, D.C.
Mail: defensoria.bbva.com.co
Teléfono: 601 343 8385 - Fax: 601 343 8387



Seguros

"El artículo 1058 del Código de Comercio 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. La reticencia o inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro."

Adicionalmente, el Artículo 1158 del código de comercio estipula "Aunque el asegurador prescinda del examen médico, el asegurado no podrá considerarse exento de las obligaciones a que se refiere el Artículo 1058, ni de las sanciones a que su infracción dé lugar"

Teniendo en cuenta que el señor Pedro Julio Rojas Rojas (Q.E.P.D), al momento de diligenciar la declaración de asegurabilidad del seguro de Vida Deudores, omitió declarar dichos hechos relevantes, obligado a hacerlo en virtud del mencionado artículo; BBVA SEGUROS DE VIDA DE COLOMBIA S.A., dentro del término legal, se permite objetar íntegra y formalmente la presente reclamación, reservándose el derecho de ampliar las causales de objeción y/o complementar los argumentos presentados en defensa de nuestros intereses.

Atentamente,



Seguros

BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.

Línea exclusiva siniestros: 601 3077121

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

CC: MIRYAM CORTES DE ROJAS
myitocortes@hotmail.com

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Datos de contacto Defensor del Consumidor Financiero BBVA Seguros Colombia:
Dirección de correspondencia: Carrera 9 No. 72 - 21, piso 6, Bogotá, D.C.
Mail: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
Teléfono: 601 343 8385 - Fax: 601 343 8387

Anexo No. 7
Derecho de petición dirigido a la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** (tres folios).

No. **S-2023- 0010**

Bogotá D.C., 16 de abril 2023.

Señores
BANCO BBVA
Ciudad.

Asunto: Derecho de petición.

Respetados señores, yo **MIRYAM CORTES DE ROJAS** Mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con la cédula de ciudadanía número 41.536.018 expedida en la ciudad de Bogotá D.C. - Cundinamarca, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas concordantes, por medio del presente me permito solicitar se atienda la petición que más adelante formulare.

Le solicito muy respetuosamente, responder a este derecho de petición resolviendo cada solicitud punto por punto y no de manera general teniendo en cuenta el artículo 16, parágrafo único de la ley 1437 de 2011 que dice: *PARÁGRAFO. "... La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla..."*

Por otro lado, disiento totalmente lo argumentado por BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., donde se nota, que la argumentación presentada es tergiversada por la entidad y acomodada a los intereses de esa empresa.

Mi esposo, **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**, quien en vida se identificaba con la cédula de ciudadanía número **17.182.186** expedida en, Bogotá D.C., y quien **falleciera por causa natural** el día 24 del mes marzo del año 2025, según registro civil de defunción con el indicativo serial 11344359, se ajusto al protocolo que el Banco tiene y que comunica a través de sus asesores para tomar préstamos.

HECHOS

1. **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**, autorizo la consulta de la historia clínica en el año 2010, actividad previa para tomar un préstamo, y si la entidad financiera considera que de alguna manera está controlado o mitigado el riesgo el banco autoriza el desembolso del préstamo, sin necesidad de realizar un examen

posterior, siempre dando cumplimiento a los artículos 1058 y 1158 del Código de Comercio.

“El artículo 1058 del Código de Comercio 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. La reticencia o inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por el asegurador, lo hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del seguro.” **Los hechos que declaro mi esposo a través de la historia clínica son claros y no admiten interpretación en contrario sobre su estado de salud en el momento de tomar el préstamo.**

Al mencionar, el Artículo 1158 del código de comercio estipula “Aunque el asegurador prescinda del examen médico, el asegurado no podrá considerarse exento de las obligaciones a que se refiere el Artículo 1058, ni de las sanciones a que su infracción dé lugar”, en este artículo se aprecia claramente que mi esposo sin lugar a ninguna duda cumplió con los parámetros aportando fehacientemente la historia clínica el cual es un documento reservado y la única manera de ser obtenida por una aseguradora es mediante la autorización que da el paciente.

2. Por otro lado, según la Corte Constitucional avaló un concepto de la Superintendencia de Salud por el cual ninguna entidad aseguradora o bancaria puede exigirle a los familiares copias de la historia de una persona fallecida para proceder a hacer efectivo un seguro o cancelar un crédito asegurado, etcétera. Si lo hacen obran al margen de la ley ya que no pueden exigirse la historia como documento esencial para proceder al pago del seguro o cancelación del crédito o deuda contraída en vida por la persona fallecida.
3. Por otro lado, la aseguradora está presumiendo que el asegurado esté faltando a la verdad o tratando de engañar cuando diligencio el cuestionario, las respuestas consignadas en el formulario son verdaderas, y estas conducen al verdadero estado de salud en el momento de solicitar el préstamo, declarando de esta forma su estado de salud al tomar el préstamo, sin que hubiese lugar a declarar la reticencia como causal para declarar el no pago del seguro.

PETICIONES

1. De manera atenta me permito solicitarles apliquen el seguro de vida al saldo insoluto de la obligación a cargo al crédito de consumo, que está pendiente por pagar, tomado por mi esposo, **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**, quien en vida se identificaba con la cédula de ciudadanía número **17.182.186** expedida en, Bogotá D.C., y quien **falleciera por causa natural** el día 24 del mes marzo del año 2025, según registro civil de defunción con el indicativo serial 11344359.

2. Solicito me hagan entrega de la autorización que otorgo mi esposo **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS** para la consulta de la historia clínica.
3. Solicito me indiquen cuando fue entregada la historia clínica de mi esposo **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**.
4. Solicito me indiquen el funcionario de la Policía Nacional que autorizo la entrega de la historia clínica de mi esposo **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**
5. Solicito la copia de la historia clínica que ustedes poseen de mi esposo **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**

ANEXOS

1. Fotocopia simple cédula de ciudadanía de **MIRYAM CORTES DE ROJAS** (esposa).
2. Fotocopia simple cédula de ciudadanía del causante **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS**.
3. Registro civil de defunción del causante **PEDRO JULIO ROJAS ROJAS** indicativo serial 11344359, fallecido el 24 de marzo 2025 en la ciudad de Bogotá.
4. Registro Civil de Matrimonio.

Notificaciones:

Lo pueden hacer a través del correo electrónico myitocortes@hotmail.com o a la dirección de mi residencia Calle 106 No. 69 42 Bogotá y teléfono 3203433039.

Atentamente.

MIRYAM CORTÉS DE ROJAS
C.C. 41.536.018

Anexo lo anunciado.

Anexo No. 8
Radicación derecho de petición en el electrónico siniestros.co@bbva.com que
entrego la aseguradora (Un folio)

03-06-2025 10:34:03 - Myriam Cortés de Rojas:

Remitente	Myriam Cortés de Rojas < myitocortes@hotmail.com >
Fecha	03-06-2025 10:34:03
Destinatario	BBVA Siniestros < siniestros.co@bbva.com >
Cc	
Reply to	Myriam Cortés de Rojas < myitocortes@hotmail.com >
Asunto	[External] SOLICITUD POR FALLECIMIENTO

Buenos días

Cordial saludo

Anexo a este correo, remito Derecho de petición el cual se debe emitir pronunciamiento en términos estipulados por la ley.

Agradezco su atención

Anexo No. 9

Respuesta de la aseguradora **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, al derecho de petición (Un folio)

From: BBVA Siniestros <siniestros.co@bbva.com>
Sent: Tuesday, June 3, 2025 11:04:37 AM
To: myitocortes@hotmail.com <myitocortes@hotmail.com>
Subject: [Ticket #AOUXP2M8Z] BBVA SEGUROS-PEDRO JULIO ROJAS ROJAS-17182186



Nos aseguramos de Mantenerte bien informado

Bogotá D.C., 03 de mayo de 2025

Señor(a) **Myriam Cortés de Rojas**

Cordial saludo de parte de BBVA Seguros, en atención a la solicitud generada a través de nuestros canales de atención, relacionada con la reclamación del seguro, nos permitimos informar que tu trámite ha sido objetado por los motivos señalados en la comunicación anexa.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 601 307 80 80 en Bogotá, escribirnos al buzón clientes@bbvasseguros.com.co o ingresar a nuestra página web www.bbvasseguros.com.co.

Recuerda que para información y radicación de tu siniestro puedes comunicarte a nuestra línea exclusiva 601 3077121.

Datos de contacto Defensor del consumidor financiero BBVA Seguros:

Mail: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
Dirección de correspondencia: Carrera 9 No. 72 -21 piso 6, Bogotá D.C.
Teléfono: 601 343 83 85 – Fax: 601 343 83 87"


Cordialmente,


BBVA Seguros

En BBVA Seguros, nuestros clientes son lo primero.

Anexo 10
Extracto de libranza Banco BBVA S.A. (Un folio).

SR(A)
PEDRO JULIO ROJAS ROJAS
CLL 106 # 69-42
BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL


0 6310



BBVA

Extracto de Libranza

En cumplimiento de la Ley 2300/23, informamos que nuestros canales de comunicación son: Llamadas telefónicas, email, cartas, mensajes de voz, sms y WhatsApp. Elige los canales que prefieras, llamando a la Línea 01 8000 912 227

Número crédito cliente

Entidad 0013	Oficina 0158	DC 67	No. Crédito 9618097669
-----------------	-----------------	----------	---------------------------

Oficina

MINIBANCO CANTON
NORTE

Monto inicial	193,000,000.00
Cuota	068 DE 114
Fecha de desembolso	2019-10-07
Número de cuotas en mora	001
Saldo en mora	153,157.90
Tasa de interés corriente	9.49 %E.A.
Tasa de interés de mora	18.99 %E.A.
Abono por aplicar a cuotas no causadas	0.00

Fecha límite de pago	2025-06-09
Periodo liquidado	2025-05-09 A 2025-06-09
Fecha de corte	2025-05-19

Valores asegurados	
Vida	14,625,282.46
Incendio y terremoto	0.00

Concepto	Aplicación del pago anterior	Valor cuota
Saldo anterior	14,588,164.57	
Valor del pago	0.00	
• Capital	0.00	0.00
• Intereses corrientes	0.00	108,464.73
• Intereses mora	0.00	0.00
• Seguro de vida	0.00	1,206,250.00
• Seguro de incendio y terremoto	0.00	0.00
• Seguros voluntarios	0.00	0.00
Saldo a la fecha de corte	14,588,164.57	
Valor a pagar		501,070.12
Saldo después de este pago		14,588,164.57

• En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Habeas Data, 1266 de 2008, nos permitimos comunicarte que los datos contenidos en los extractos, que incluyen el monto de la obligación, sus cuotas y fecha de exigibilidad, podrán ser reportados a las Centrales de Información Financiera. Si aparecen cuotas vencidas, pasados veinte (20) días contados a partir del envío de estos datos en los extractos, se generará el reporte negativo sobre incumplimiento ante las Centrales de Información Financiera por el término Legal.

• Tenemos en cuenta tus pagos desde el momento en que los efectúas, pero si los realizas después de la fecha de corte, se reflejan en el próximo estado de cuenta. Puedes consultar el valor de la próxima cuota a pagar, en nuestras oficinas o en la Línea BBVA.

• Si realizas tu pago con cheque, debes girarlo a nombre de BBVA Colombia, NIT 080.003.020-1, colocando al respaldo el número de tu obligación y tus datos personales.

• Puedes consultar los extractos generados, utilizando BBVA móvil, BBVA net, BBVA nel cash; por tanto, si no los recibes en email o físico, no estás eximido de efectuar el pago en la fecha prevista.

• Para informarte sobre tus créditos, vencimientos, ofertas de nuevos productos y servicios, es importante que mantengas actualizada en BBVA tu dirección electrónica y física, los números telefónicos de contacto, así como la documentación que BBVA requiera.

• Tus pagos oportunos, se constituyen en excelentes referencias crediticias, financieras y/o comerciales, y te evitan costos adicionales por honorarios de cobranza e intereses de mora, que se descontarán de los pagos que efectúes, según el siguiente orden: gastos (incluye los ocasionados por la cobranza prejudicial, extrajudicial y/o judicial), intereses de mora, intereses corrientes y capitales. Los intereses de mora, serán liquidados a la tasa que se encuentre vigente en cada uno de los periodos en que se presente mora.

• Para mayor información sobre la política de cobranza de BBVA, puedes ingresar a www.bbva.com.co, en la sección Información de Interés.

• Contamos con Defensoría del Consumidor Financiero, cuyo Defensor Principal es el Doctor Guillermo Enrique Dajud Fernández, ubicado en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 6 en Bogotá D.C., teléfono: 3438385 y email: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co. El horario de atención telefónica: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., jornada continua.

• Para mayor información sobre el Servicio al Consumidor Financiero de BBVA, atención preferencial al cliente y otras instancias de atención, puedes ingresar a www.bbva.com.co, en la sección Información Corporativa.

• No olvides tener en cuenta las recomendaciones de seguridad para los diferentes canales de atención de BBVA, puedes consultarlas en www.bbva.com.co, en la sección Seguridad.

• Puedes resolver inquietudes adicionales en las Oficinas BBVA o ingresar a www.bbva.com.co o en la Línea BBVA. Bogotá: (1) 4010000, Barranquilla: (5) 3503500, Medellín: (4) 4938300, Cali: (2) 8892020, Bucaramanga: (7) 6304000 o desde el resto del país al 018000912227.

• Comunica cualquier inconformidad con la información incluida en este extracto, a nuestros Revisores Fiscales Ernst & Young, email: revisorafiscalgrupoBBVA@co.ey.com

Recuerda que el estado de tus obligaciones es reportado a las centrales de información de Riesgos. Ten en cuenta que, si el saldo de tu crédito es inferior a 880 SMMVL, puedes efectuar pagos anticipados y decidir si abonarlos a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

BBVA Colombia Establecimiento Bancario.

V1