



ALANIS MICHEL ROA MORALES <alanismichel.roa@bbva.com>

Fwd: SOL INFO V09460122-LUIS HERNANDO MEDINA ALVAREZ

1 mensaje

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

30 de septiembre de 2022, 16:11

Para: "SOPORTE OPERATIVO COLOMBIA (BZG07706)" <soporteoperativo@bbva.com>, ALANIS MICHEL ROA MORALES <alanismichel.roa@bbva.com>

Cc: MONICA ANDREA RODRIGUEZ PENAGOS <monicaandrea.rodriguez.penago@bbva.com>, YESID ALEXANDER RINCON PENA <yesidalexander.rincon.contractor@bbva.com>

Buen día,

Damos traslado queja emitida por el cliente a través de la defensoría a quien compete validar y dar respuesta, caso que relacionamos

JORGE IVAN ARBOLEDA FRANCO (APODERADO)	LUIS HERNANDO MEDINA ALVAREZ (Q.E.P.D)	19.378.275	1	30/09/2022	SOPORTE/SINIESTR
---	---	------------	---	------------	------------------

Vce:06/10/2022-Ver anexos



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: 'Defensoria' via Defensoría Consumidor Financiero BBVASEGuros Colombia <defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co>

Date: vie, 30 sept 2022 a las 16:02

Subject: SOL INFO V09460122-LUIS HERNANDO MEDINA ALVAREZ

To: defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co <defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co>

DCKLG
Bogotá D.C., 30 de septiembre de 2022.

Señores

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**Atención: HERNAN FELIPE GUZMAN ALDANA**

Secretario General

E. S. D.

REF: V09460122**LUIS HERNANDO MEDINA ALVAREZ (Q.E.P.D)**
46-SEGURO VIDA GRUPO**335-MORA EN EL PAGO O EN EL RECONOCIMIENTO**

Apreciados Señores:

Esta Defensoría recibió del peticionario de la referencia la reclamación anexa; por lo cual con el fin de determinar la admisibilidad de la misma para trámite, atentamente les solicitamos se sirvan remitirnos la siguiente información:

1. Sírvasse **pronunciarse integralmente sobre todos y cada** una de las inquietudes planteadas en el escrito de queja.
2. Sírvasse allegar demás **soportes** correspondientes que sustenten la respuesta de las inquietudes planteadas en el escrito de queja.
3. Sírvasse justificar **legal, contractual y/o jurisprudencialmente** la posición de la Entidad.
4. Sírvasse indicar que posible solución se le puede ofrecer al cliente respecto a la inconformidad presentada.

Agradecemos atender el presente requerimiento de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, allegando la información en forma completa, clara y suficiente, presentando los argumentos en los cuales fundamente su posición. De igual forma sírvasse manifestar de manera expresa su aceptación para que el presente trámite sea objeto de decisión vinculante.

En caso de que la respuesta al presente requerimiento sea suficiente para resolver la queja, la Defensoría tendrá por admitida la queja y procederá a emitir el pronunciamiento correspondiente dentro del término establecido por la normativa legal vigente.

La fecha límite para dar respuesta a la presente es el **12 DE OCTUBRE DE 2022**.

Al contestar citar la referencia de la presente comunicación.

Cordialmente,

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A

2 adjuntos



DERECHO DE PETICIÓN BBVA SEGUROS.pdf
457K



QUEJA.pdf
388K