



JULIETH ALEJANDRA GALLO GARCÍA &lt;juliethalejandra.gallo.garcia.contractor@bbva.com&gt;

**Fwd: SOL INFO V08883022-ARMANDO RAFAEL MOLINA MARRIAGA**

1 mensaje

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

5 de abril de 2022, 16:07

Para: JULIETH ALEJANDRA GALLO GARCÍA &lt;juliethalejandra.gallo.garcia.contractor@bbva.com&gt;

Cc: MONICA ANDREA RODRIGUEZ PENAGOS &lt;monicaandrea.rodriguez.penago@bbva.com&gt;, JAIDER JOAN SERNA RODRIGUEZ &lt;jaidernoan.serna@bbva.com&gt;

Señores,

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

ARMANDO RAFAEL MOLINA MARRIAGA	12551180	1	05/04/2022	EMAILS JULIETH
--------------------------------	----------	---	------------	----------------

Vce:12/04/2022-Ver  
anexos**Ana Lucila Moreno Garcia****Secretaria General - Asistente**Tel. +(1) 2191100 ext 31156 [lucila.moreno@bbva.com](mailto:lucila.moreno@bbva.com)**BBVA Seguros - Carrera 7 No. 71-52 Torre A Piso 12 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.

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

De: **'Defensoria' via Defensoria Consumidor Financiero BBVASEGuros Colombia** <[defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co](mailto:defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co)>

Date: mar, 5 abr 2022 a las 12:09

Subject: SOL INFO V08883022-ARMANDO RAFAEL MOLINA MARRIAGA

To: [defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co](mailto:defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co) <[defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co](mailto:defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co)>

DCKLG

Bogotá D.C., 05 de abril de 2022.

Señores

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

Secretario General

E. S. D.

REF: V08883022

ARMANDO RAFAEL MOLINA MARRIAGA

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. Sírvase ***pronunciarse integralmente sobre todos y cada*** una de las inquietudes planteadas en el escrito de queja.
2. Sírvase allegar demás ***soportes*** correspondientes que sustenten la respuesta de las inquietudes planteadas en el escrito de queja.
3. Sírvase justificar ***legal, contractual y/o jurisprudencialmente*** la posición de la Entidad.
4. Sírvase 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 sírvase 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 **19 DE ABRIL 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



**CORREO.pdf**

318K



**DP RECONSIDERACION BBVA.pdf**

277K