



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

**Fwd: DP 00101720-ARMANDO RAFAEL MOLINA MARRIAGA-12551180**

1 mensaje

**CARLOS HERNANDO DIAZ ARANGUREN** <chdiaz@bbva.com>

18 de marzo de 2022, 7:30

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

Julieth, buenos días. Te agradezco por favor crear un sugar para el caso en referencia. Gracias.

**Cordial saludo.**

**Carlos Hernando Díaz Aranguren****Business Execución - Analista Reporting - Siniestros**Móvil +57 313 8700 785 - Tel. 57 1 219 1100 Ext.32920 - [chdiaz@bbva.com](mailto:chdiaz@bbva.com)**BBVA Seguros Colombia - 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.

**"NO BAJES LA GUARDIA, MANTÉN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD"**

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

De: **MONICA ANDREA RODRIGUEZ PENAGOS** <[monicaandrea.rodriguez.penago@bbva.com](mailto:monicaandrea.rodriguez.penago@bbva.com)>

Date: mié, 16 mar 2022 a la(s) 14:45

Subject: Fwd: DP 00101720-ARMANDO RAFAEL MOLINA MARRIAGA-12551180

To: CARLOS HERNANDO DIAZ ARANGUREN <[chdiaz@bbva.com](mailto:chdiaz@bbva.com)>



PTG

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

De: **ADRIANA MARIA AGUILERA GARCIA** <[adriana.aguilera@csf.com.co](mailto:adriana.aguilera@csf.com.co)>

Date: mié, 16 mar 2022 a las 14:10

Subject: Re: DP 00101720-ARMANDO RAFAEL MOLINA MARRIAGA-12551180

To: MONICA ANDREA RODRIGUEZ PENAGOS <[monicaandrea.rodriguez.penago@bbva.com](mailto:monicaandrea.rodriguez.penago@bbva.com)>, NUEVO AVISO DE INDEMNIAACION - COLOMBIA (BZG15066) <[siniestros.co@bbva.com](mailto:siniestros.co@bbva.com)>Cc: ANDREA XIMENA VIÑA TAFUR <[andreaximena.vina@csf.com.co](mailto:andreaximena.vina@csf.com.co)>,   QUEJAS Y RECLAMOS COLOMBIA - GESTION TERCEROS <[qyrcol.terceros.group@opplus.bbva.com](mailto:qyrcol.terceros.group@opplus.bbva.com)>, IVAN LEONARDO CRISTANCHO CARVAJAL <[ivanleonardo.cristancho@bbva.com](mailto:ivanleonardo.cristancho@bbva.com)>

Monica, Señores Siniestros Buen Dia,

Por favor seguimos atentos a una respuesta de su parte que nos permita a su vez atender la reclamación al cliente.

Mil gracias.

El mié, 16 mar 2022 a las 10:25, 'ANDREA XIMENA VIÑA TAFUR' via QUEJAS Y RECLAMOS COLOMBIA - GESTION TERCEROS (<[qyrcol.terceros.group@opplus.bbva.com](mailto:qyrcol.terceros.group@opplus.bbva.com)>) escribió:

Bogota D.C 16 de marzo de 2022

Buen dia

Señores BBVA Seguros,

Solicito su amable colaboración para validar si tenemos algún avance frente a la reclamación interpuesta por el cliente, ya que no hemos podido atender su requerimiento de manera oportuna.

**Se requiere lo siguiente:**

Agradezco de su amable colaboración para validar los documentos anexos a esta comunicación, ya que el cliente a través del derecho de petición solicita que se haga efectiva la póliza de vida deudores, por incapacidad que le fue otorgada, esto con el fin de amparar la deuda del crédito y de la tarjeta de crédito.

**HECHOS**

PRIMERO: Mediante la modalidad de crédito libre inversión y tarjeta de crédito, adquiri prestamos con esta entidad financiera, que en la actualidad tienen un saldo en por pagar así:

Crédito libre inversión obligación No. 0013-0158-64-9615819537	saldo actual	\$ 50.644.204
Tarjeta crédito obligación No. 02-280-0000605101	saldo actual	\$ 8.201.655
Total créditos		58.845.859

SEGUNDO: El pasado 26 de enero de 2022 fui notificado por la JUNTA REGIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ DEL MAGDALENA, del dictamen No 12551180-127 emitido por esta entidad en el cual determino una Pérdida de Capacidad Laboral del 56,59%, de origen "Enfermedad Común" y en la actualidad este dictamen se encuentra Ejecutoriado según escrito allegado al actor a los 21 días del mes de febrero del 2022.

Con base en lo anteriormente expuesto, solicito lo siguiente:

**PETICION**

PRIMERO: que esta entidad financiera banco BBVA active la Póliza de Seguro Vida Grupo Deudores en Tarjeta de Crédito No. 02 280 0000605101, por el saldo actual de la deuda y realice la devolución de todas las cuotas canceladas mensualmente y bajo las siguientes coberturas póliza condone las deudas actuales, por los créditos obtenidos (capital, intereses corrientes, interese de mora, etc.)

SEGUNDO: que esta entidad financiera banco BBVA active la Póliza de Seguro Vida Deudor No. 02 205 0001849492, por el saldo actual de la deuda y realice la devolución de todas las cuotas canceladas mensualmente y bajo las siguientes coberturas póliza condone las deudas actuales, por los créditos obtenidos (capital, intereses corrientes, interese de mora, etc.)

mediante el amparo de la póliza grupal de deudores, en caso concreto al beneficiario, que en sus condiciones generales esta: El reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada, en aquellos casos en los cuales el asegurado sufra una incapacidad total, o invalidez, fundamentada en un dictamen de la Pérdida de Capacidad Laboral igual o superior al 50%.

**Es importante recordar que la oportuna gestión en este tramite generará una percepción positiva de servicio a nuestros clientes.**

Cualquier inquietud con gusto será atendida

Cordialmente,

**Andrea Ximena Viña Tafur**  
**Comercializadora de Servicios Financieros S.A.S**  
**Analista Junior de Soluciones a Clientes**  
**Gerencia B.P.O**  
[andreaximena.vina.contractor@csf.com.co](mailto:andreaximena.vina.contractor@csf.com.co)  
Bogotá D.C - Colombia



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 jue, 10 mar 2022 a las 11:21, ANDREA XIMENA VIÑA TAFUR (<[andreaximena.vina@csf.com.co](mailto:andreaximena.vina@csf.com.co)>) escribió:  
Bogota D.C 10 de marzo de 2022

Buen dia

Señores BBVA Seguros,

Agradezco de su amable colaboración para validar los documentos anexos a esta comunicación, ya que el cliente a través del derecho de petición solicita que se haga efectiva la póliza de vida deudores, por incapacidad que le fue otorgada, esto con el fin de amparar la deuda del crédito y de la tarjeta de crédito.

#### HECHOS

PRIMERO: Mediante la modalidad de crédito libre inversión y tarjeta de crédito, adquirí préstamos con esta entidad financiera, que en la actualidad tienen un saldo en por pagar así:

Crédito libre inversión obligación No. 0013-0158-64-9615819537	saldo actual	\$ 50.644.204
Tarjeta crédito obligación No. 02-280-0000605101	saldo actual	\$ 8.201.655
Total créditos		58.845.859

SEGUNDO: El pasado 26 de enero de 2022 fui notificado por la JUNTA REGIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ DEL MAGDALENA, del dictamen No 12551180-127 emitido por esta entidad en el cual determino una Pérdida de Capacidad Laboral del 56.59%, de origen "Enfermedad Común" y en la actualidad este dictamen se encuentra Ejecutoriado según escrito allegado al actor a los 21 días del mes de febrero del 2022.

Con base en lo anteriormente expuesto, solicito lo siguiente:

#### PETICION

PRIMERO: que esta entidad financiera banco BBVA active la Póliza de Seguro Vida Grupo Deudores en Tarjeta de Crédito No. 02 280 0000605101, por el saldo actual de la deuda y realice la devolución de todas las cuotas canceladas mensualmente y bajo las siguientes coberturas póliza condone las deudas actuales, por los créditos obtenidos (capital, intereses corrientes, interese de mora, etc.)

SEGUNDO: que esta entidad financiera banco BBVA active la Póliza de Seguro Vida Deudor No. 02 205 0001849492, por el saldo actual de la deuda y realice la devolución de todas las cuotas canceladas mensualmente y bajo las siguientes coberturas póliza condone las deudas actuales, por los créditos obtenidos (capital, intereses corrientes, interese de mora, etc.)

mediante el amparo de la póliza grupal de deudores, en caso concreto al beneficiario, que en sus condiciones generales esta: El reconocer a favor del beneficiario la suma asegurada, en aquellos casos en los cuales el asegurado sufra una incapacidad total, o invalidez, fundamentada en un dictamen de la Pérdida de Capacidad Laboral igual o superior al 50%.

**Es importante recordar que la oportuna gestión en este tramite generará una percepción positiva de servicio a nuestros clientes.**

Cualquier inquietud con gusto será atendida

Cordialmente,

**Andrea Ximena Viña Tafur**  
**Comercializadora de Servicios Financieros S.A.S**  
**Analista Junior de Soluciones a Clientes**  
**Gerencia B.P.O**  
[andreaximena.vina.contractor@csf.com.co](mailto:andreaximena.vina.contractor@csf.com.co)  
Bogotá D.C - Colombia



Antes de imprimir este mensaje, por favor comprueba que es necesario hacerlo. Before you print this message please consider if it is really necessary

--

Cordialmente,

**Adriana Maria Aguilera García**  
**Comercializadora de Servicios Financieros S.A.S**  
**Supervisor de Soluciones a Clientes**  
**Gerencia B.P.O.**  
Tel: +57 (1) 4379340  
[adriana.aguilera@csf.com.co](mailto:adriana.aguilera@csf.com.co)  
Carrera 29 #74-33 Piso 2 Bogotá D.C - Colombia



Antes de imprimir este mensaje, por favor comprueba que es necesario hacerlo. Before you print this message please consider if it is really necessary

--



**Mónica Andrea Rodríguez**  
**Business Execution | Gerente Siniestros**  
[monicaandrea.rodriguez.penago@bbva.com](mailto:monicaandrea.rodriguez.penago@bbva.com)  
Cra 7 # 71-52 Torre A Piso 12 Edificio Carrera 7 Bogotá - Colombia



**Derecho de Petición del Cliente - 2022-03-10T112127.685 (2).pdf**  
1677K