

Bogotá D.C., 06 de octubre de 2017.

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Atn. Dra. PAULA ANDREA MORALES CAPERA

Gestor De Información Industria Bancaria

Bogotá, D. C.

NÚMERO DE RADICACIÓN: 2017117106-001-000
TRÁMITE: 410 QUEJAS O RECLAMOS
ACTIVIDAD: R154 – RESPUESTA A REQUERIMIENTO CF-N
ANEXOS: Radicados: 2017117106-000-000

Respetada Doctora,

En atención al requerimiento de la referencia relacionado con la petición presentada ante la Superintendencia Financiera de Colombia por parte de la señora **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, nos permitimos remitirle copia de la comunicación enviada al peticionario atendiendo la inconformidad planteada.

De esta manera damos por atendido su requerimiento, cualquier aclaración o complementación, estaremos atentos a brindarla.

Cordialmente,



FABIAN ENRIQUE CARRILLO

Jefe- Calidad y Experiencia del Cliente

BLópez.

Bogotá D.C., 06 de octubre de 2017.

Señora
ANA GRACIELA TORRES MORENO
Calle 24 B No.27 A – 41
agratomo@hotmail.com
Bogotá D.C.

REF: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA No.2017117106-001-000

Respetada señora Ana,

En atención a la petición presentada en días pasados a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con su inconformidad frente al reconocimiento del amparo por desempleo correspondiente a la póliza de los seguros de vida deudores vinculados a sus crédito **No.137-XXXX7680**, **No.137-XXXX5642**, **No.137-XXXX6615 y No.137-XXXX7315**, a continuación nos permitimos poner en su conocimiento el resultado de las verificaciones adelantadas en su caso:

Inicialmente, es válido resaltar que en efecto conforme a la Ley, dichas obligaciones se encuentran amparadas mediante unas pólizas de vida deudores las cuales fueron adquiridas con la firma BBVA seguros, quienes como acreedores de la mismas poseen total autonomía en el proceso de aceptación, estudio y decisión sobre el otorgamiento de los amparos adscritos a ellas, como en este caso correspondiente a desempleo, bajo esta medida precisamos que como entidad financiera no poseemos competencia de pronunciamiento al respecto de este trámite de solicitud de amparo.

No obstante, es importante resaltar que en noviembre de 2015 el Banco, en cumplimiento de las obligaciones legales, procedió a realizar las Licitaciones de Seguros vinculados a las obligaciones de nuestros clientes.

Dentro de dicho procedimiento, los pliegos de condiciones de las nuevas pólizas de seguro fueron remitidos a todas las aseguradoras y a la Superintendencia Financiera de Colombia, para sus observaciones pertinentes, dentro de dichas características el Banco, decidió retirar los amparos de incapacidad temporal y desempleo adscritos a los seguros de vida deudores, con la finalidad de beneficiar a nuestros clientes con unas primas de seguro más económicas.

Como consecuencia de lo anterior, de conformidad con lo previsto en los términos de referencia, a partir del 01 de enero de 2016 se modificaron las condiciones de la póliza Colectiva Global Deudores y por tanto los deudores no cuentan en su seguro de vida con las coberturas adicionales de Incapacidad Temporal y Desempleo.

Bajo esta medida, precisamos que la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica indica de manera expresa sobre el proceso de licitación de seguros y publicaciones la siguiente premisa "Una vez la entidad financiera reciba las pólizas derivadas de la licitación debe remitir al deudor o locatario, dentro de los 30 días calendario siguientes, un documento con información básica acerca del seguro contratado, sobre los sujetos (aseguradora, tomador, asegurado, beneficiario), las condiciones de la póliza (vigencia, valor asegurado, coberturas básicas y adicionales, exclusiones, deducibles), y el procedimiento de reclamación en eventos de siniestro parcial o total".

Cabe aclarar que dicha notificación, fue remitida para su conocimiento el 29 de enero de 2016 a las 02:17:37 P.M. a su dirección de correo electrónico: agratomo@hotmail.com:



Query 1:

```
SELECT USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.MAIL, USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.ID, USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.CREATED_DT
FROM USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA WITH (NOLOCK)
WHERE USERS_20151019_DB_NOMINAGENERICO_BBVA.MAIL = 'AGRATOMO@HOTMAIL.COM'
```

	MAIL	ID	CREATED_DT	MODIFIED_DT	OUTPUT	OUTPUT_DT
1	agratomo@hotmail.com	1540213	10/20/2015 7:43:44 AM	1/19/2017 1:38:13 PM		
2	agratomo@hotmail.com	5253538	9/19/2016 9:40:55 AM	1/19/2017 1:47:14 PM		

Query 2:

```
SELECT actionqueue.USERID, actionqueue.STATE, actionqueue.SMTPERR, actionqueue.SENT_DT
FROM actionqueue
WHERE actionqueue.CAMPAIGNID = 737 AND actionqueue.USERID = 1540213
```

	USERID	STATE	SMTPERR	SENT_DT
1	1540213	30	250	1/29/2016 2:17:37 PM

Evidencia que se le entregó correctamente (State= 30 : Entregado, SMTPERR = 250: Entregado).

SQLQuery1.sql - DEV...massdevelopers (52))* SQLQuery2.sql - DEV...massdevelopers (55))* SQLQuery3.sql - DEV...massdevelopers (56))* SQLQuery4.sql - DEV...massdevelopers (57))*

```
SELECT *
FROM flags
WHERE flags.CAMPAIGNID = 737 AND flags.USERID = 1540213
```

100 %

Results Messages

ID	USERID	USCTID	CAMPAIGNID	ACTIONID	PROBEID	TRIGGERID	CT	VALUE	CUSTID	CITEMID	PCID	PNSTID	DITEMID
1	10363581	1540213	52	737	9	-1	0	1/31/2016 3:23:00 PM			3189307340		

Evidencia clics y sensor de apertura (Si no registra resultados es porque no se visualizó o no dio click en ningún link), lo que quiere decir que el mismo fue leído el día 31 de enero de 2016.

Es importante mencionar que el cliente debe validar los mensajes spam o correo no deseado y marcar el correo como mensaje seguro, con el fin de que los correos remitidos del dominio BBVA no sean rechazados por la cuenta de correo destino.

Sin embargo cabe es de indicar, que dicha información de igual forma se encuentra disponible en nuestro portal web a partir del 1 de enero de 2016:

<https://www.bbvaseguros.com.co/seguros/seguros-de-vida/vida-grupo-deudor/>

No obstante, es importante recordar que como usuario, usted posee total facultad de elegir y/o modificar su entidad aseguradora, no obstante, en caso de que sea su deseo adquirir sus pólizas de vida deudores con otra entidad del sector asegurador conforme a las condiciones más atractivas del mercado, las mismas podrán ser presentadas de su parte ante la oficina gestora de sus deudas, con el fin de adelantar su validación e indicarle si las mismas contienen las condiciones básicas de homologación que permitan amparar a sus obligaciones, bajo las condiciones vigentes con la firma BBVA seguros, en su oficina gestora sucursal Colseguros.

Conforme a la revisión efectuada, nos permitimos indicar:

No es procedente acceder a la solicitud de reconocimiento de la indemnización correspondiente al amparo de desempleo que contenía la póliza de vida grupo deudores contratada por el Banco y vigente hasta el día 31 de diciembre de 2015, en razón a que dicho amparo no está contemplado en las nuevas pólizas de vida grupo deudores contratada por el Banco y vigente desde el 1 de enero de 2016.

Línea BBVA: Barranquilla 350 3500 - Bogotá 401 00 00 - Bucaramanga 630 40 00 - Cali 889 20 20 - Medellín 493 83 00 - Otras ciudades 018000 9 12227

El seguro de vida para respaldar créditos contratados con entidades financieras no está consagrado como obligación legal. No obstante, el Banco por políticas internas exige que todas las obligaciones estén respaldadas por un seguro de vida que cubra los riesgos de muerte o incapacidad de los deudores.

En cumplimiento de la normativa vigente, este tipo de seguros pueden ser tomados directamente por el deudor ante cualquier aseguradora autorizada o pueden ser tomados por el Banco con la aseguradora que haya contratado de acuerdo al proceso licitatorio, mediante la inclusión del deudor como asegurado de la misma.

En el caso planteado, el cliente fue incluido en las Pólizas de Vida Grupo Deudores, cuyo tomador es el Banco, el asegurador es BBVA Seguros y usted figura como asegurado, así como todos los deudores del Banco que optaron por elegir este tipo de póliza.

Las pólizas colectivas de vida grupo deudores son un contrato suscrito entre el Banco y la compañía aseguradora que haya resultado elegida después de agotado un proceso de licitación vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Como todo contrato, tiene un término de duración definido. Particularmente, tratándose de la póliza colectiva vigente a la fecha del desembolso de sus créditos de consumo, ésta incluía como amparo adicional el amparo por desempleo y tenía una duración hasta diciembre 31 de 2015.

Vencido este término, el Banco adelantó el proceso de licitación para la selección de las aseguradoras con quienes nuestra entidad contrataría las pólizas colectivas, resultando adjudicadas a BBVA Seguros nuevamente, bajo otras condiciones en las que no quedó consagrado el amparo por desempleo. Esta póliza estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2016, prorrogable por un año más.

Reiteramos que el Banco cumplió los procedimientos legales para informarle las condiciones de la nueva póliza colectiva contratada, al efectuar el envío de las nuevas condiciones a la dirección de notificaciones por el cliente suministrada, en el término legal establecido.

Lo anteriormente expuesto, permite concluir que: i) El Banco cumplió los trámites y procedimientos legales para la contratación de una nueva póliza colectiva de vida que estuviera vigente desde el 1 de enero de 2016, ante la expiración de la anterior; ii) que la nueva póliza colectiva garantiza en forma idónea los riesgos de muerte e incapacidad de los deudores.

Adicionalmente, le manifestamos respetuosamente que si el cliente continúa en desacuerdo con las condiciones de la póliza colectiva ofrecida por el Banco, está en la libertad de contratar con cualquier aseguradora autorizada, un seguro de vida que cubra el saldo insoluto de su crédito de consumo y que le ampare los riesgos de muerte, incapacidad y cualquier otro que elija, póliza que deberá estar debidamente

Línea BBVA: Barranquilla 350 3500 - Bogotá 401 00 00 - Bucaramanga 630 40 00 - Cali 889 20 20 - Medellín 493 83 00 -
Otras ciudades 018000 9 12227

endosada a favor de BBVA Colombia y tener la respectiva constancia de haber sido cancelada la prima.

Precisamos que BBVA Seguros De Vida Colombia S.A. es una persona jurídica diferente a BBVA Colombia, razón por la cual en caso que desee efectuar ampliación de información, o requiera alguna petición adicional, deberá comunicarse con la Línea de Servicio al Cliente de BBVA seguros 3078080 en Bogotá o 01 8000 934020 desde cualquier lugar del país.

Así mismo, informamos que si es su deseo adquirir una nueva póliza con otra aseguradora para efectuar el endoso de la obligación, es necesario que la misma sea presentada por medio de su oficina gestora Colseguros, para efectuar las validaciones pertinentes y endosarla en el sistema.

Finalmente, le invitamos respetuosamente dirigirse a la agencia de cobranzas Administradores De Cartera (ADC LTDA), esto a fin de buscar alternativas que le permitan normalizar el estado de sus obligaciones, remitimos datos de contacto para su conocimiento:

ADMINISTRADORES DE CARTERA ADC LTDA		administrativo@adclimitada.com
BOGOTÁ	CALLE 134 No. 7B - 83 OFICINA 921	PBX (1) 259 99 00 - EXT 155-153-100

Bajo esta medida damos por atendida su solicitud, y le agradecemos su voto de confianza en elegirnos su entidad prestadora de servicios financieros y le reiteramos nuestro deseo de servirle cada día mejor.

Cordialmente,



BBVA COLOMBIA
Calidad y Experiencia del Cliente.
Copia Superintendencia Financiera
/BLopez.