

Bogotá D.C, 18 de Junio de 2021

Señora
ANA GRACIELA TORRES MORENO
Calle 24 B Nro. 274 - 41
agratomo@gmail.com
Bogotá D.C.

REF.- 20210506-130607-15094

Respetada señora Ana Graciela,

Reciba un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta a su reclamo presentado el 06 de mayo de 2021 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, donde manifiesta inconformidad con respecto a los saldos en mora sobre sus créditos terminados en 7680 y 5642.

A continuación nos permitimos contestar cada uno numerales mencionados en su derecho de petición:

1. Nos permitimos informarle que, la calificación financiera que presentada en Datacrédito y TransUnion, corresponde al histórico de retraso en los pagos registrados en las obligaciones antes mencionadas. Cuando comprobamos sus movimientos, encontramos las moras habituales en los pagos.

Conviene precisar que, la permanencia de la información y el dato negativo es administrada por las respectivas Centrales de Riesgo, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1266 de 2008, de Hábeas Data, Artículos 13 y 21.

Por otra parte, BBVA Colombia no puede cancelar los datos en las centrales de riesgo, porque son éstas quienes los administran, según la normativa vigente.

2. Frente a la ejecución jurídica por parte del Banco, le manifestamos que lamentablemente no es posible acceder a la solicitud, pues contamos con fallo judicial que nos autoriza a seguir adelante con la ejecución y en este sentido estamos facultados para no levantar las medidas cautelares dentro del proceso.

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

3. De igual manera, le manifestamos que para esta solicitud es importante que se comunique con la aseguradora, dado que BBVA Seguros De Vida Colombia S.A., es una entidad que posee representación jurídica diferente a BBVA Colombia, razón por la cual, en caso que desee efectuar ampliación de información, o requiera alguna petición adicional, deberá comunicarse a la Línea de Servicio al Cliente de BBVA seguros 3078080 en Bogotá o 01 8000 934020 desde cualquier lugar del país, teniendo en cuenta que son quienes poseen la información y herramientas necesarias para poder determinar la viabilidad de su requerimiento y la atribución para efectuar los ajustes a los que haya lugar.
4. Finalmente, en cuanto a la adquisición nuevamente de un seguro vida deudor puede ser atendida en la oficina gestora BBVA Colseguros ubicada en la calle 17 Nro. 9 - 20 Int. 101 - 201 en el horario de atención de 9:00 A.M a 4:00 P.M.

Recuerde que si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos, cuenta con nuestro portal transaccional www.bbva.com.co y la Banca Móvil.

Nos despedimos reiterando que nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Cordialmente,



BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente.

//Laura B.

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.