

Bogotá D.C., 10 de agosto de 2022

Señores
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Atn. Dra. MARIA FERNANDA TENJO FANDIÑO
91000-DIRECCION DE CONDUCTAS UNO
Bogotá D.C.

REFERENCIA: 2021120775-058-000
410 – QUEJAS O RECLAMOS
R154 - Respuesta a Requerimiento CF-N
2021120775-057-000 E1

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** y **JORGE ELIECER ROJAS RODRÍGUEZ**.

1. Copia de la notificación del mensaje de texto a través del cual se le notificó el cambio de las condiciones de la póliza de seguro vida grupo deudores, en punto a la cancelación del anexo de desempleo.

Respuesta: Sobre este punto, es importante aclarar varias cosas:

- El señor Jorge Eliecer Rojas Rodríguez suscribió dos contratos de seguros; el primero en fecha 25 de octubre del año 2013 y amparaba la obligación terminada en 7680, el segundo de fecha 31 de julio de 2014 y amparaba la obligación terminada en 5642.
- En cada declaración de asegurabilidad en la parte superior se puede ver todos y cada uno de los amparos otorgados.
- La licitación para la línea de crédito hipotecaria tenía una vigencia hasta el año 2015, tal como se observa:

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.

**BS VIDA GRUPO DEUDORES - CLIENTES
ANEXO DE CONDICIONES PARA LOS AMPAROS Y CLAUSULAS
ADICIONALES**

Lugar y Fecha de Expedición	BOGOTA D.C.	18/02/2013	Sucursal	BANCASEGUROS
Póliza No.	Póliza No: 0110043		Certificado No.	
Tomador	BBVA COLOMBIA S.A.			
No. Identificación	8600030201			
Asegurado				
No. Identificación				
Beneficiario				
No. Identificación				
VIGENCIA	Desde	01/FEB/2013	Hasta	01/ENE/2014

CLAUSULA LIBRE

Licitación adjudicada por BBVA Colombia s.a. para vigencia de 3 años 2013-2015

* Licitación adjudicada por BBVA Colombia s.a. para esta vigencia de tres años a partir del 01 de enero de 2013 a 2015 contemplada en el pliego, propuesta y aclaraciones correspondientes que hace parte integral de la misma*

Vigencia Enero 01 desde los años 2013 al 2015 (Licitación aprobada)

RELACION EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA SEGURO VGDS

COBERTURA EDAD MAXIMA DE INGRESO PERMANENCIA

VIDA (*) Hasta los 74 años y 364 días Hasta la cancelación del crédito

ITP Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 70 años y 364 días

ITT Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 71 años y 364 días

DESEMPLEO Hasta los 69 años y 364 días Hasta los 71 años y 364 días

(*) Para pensionados que adquieran crédito de Libranza, la edad de ingreso será hasta los 79 años y 364 días con permanencia hasta la cancelación del crédito.

Entre otras condiciones particulares contempladas según licitación vigente.

- Todas las licitaciones fueron publicadas en la intranet de BBVA, y la supresión de las coberturas fueron debidamente notificadas al tomador y beneficiario a título oneroso (Banco).
- Finalmente, a partir del 01 de enero de 2016 hay una licitación diferente a la expuesta *ut supra*, que no contenía el amparo de desempleo, razón por la cual se suprimió.

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.

2. Copia del texto en la que le fue informado a sus usuarios la cancelación del amparo de desempleo.

Respuesta: en relación a las renovaciones donde se modificó, adiciono o cancelo alguna cobertura o amparo, según la declaración de la entidad BBVA SEGUROS a la solicitud de pago del amparo de desempleo, nos permitimos remitir certificado de vigencia sobre la cual es posible evidenciar estas:

CERTIFICA:

Que: El (a) Señor (a) **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 51.944.499, adquirió la obligación No. 0013-0137-35-9600167680 con el Banco BBVA Colombia, la cual se encontraba asegurada bajo la Póliza de Seguro Vida Grupo Deudores No. 02 105 0001322844, certificado No. 0013-0137-34-4000306205, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$109.869.486.70
Incapacidad total y permanente	\$109.869.486.70

*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, corresponde al valor que tenía la póliza al momento de ser cancelada. La última prima cobrada fue por \$47.693, correspondiente al periodo del 25/06/2017 al 24/07/2017.

~~La cobertura de desempleo de suprimió desde el 01 de enero de 2016.~~

~~La póliza fue formalizada con fecha 25/10/2013 y revocada el día 24/07/2017. El beneficiario oneroso de la póliza fue BBVA Colombia, 100%.~~

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., a los ocho (08) días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno (2021).

Seguros

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.
Nit. 800.240.882 - 0

CERTIFICA:

Que: El (a) Señor (a) **ANA GRACIELA TORRES MORENO**, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 51.944.499, adquirió la obligación No. 0013-0137-32-9600175642 con el Banco BBVA Colombia, la cual se encontraba asegurada bajo la Póliza de Seguro Vida Grupo Deudores No. 02 105 0001391087, certificado No. 0013-0137-31-4000313482, con una periodicidad de pago mensual vencido y bajo las siguientes coberturas:

AMPARO	*VR. ASEGURADO
Vida (Muerte por cualquier causa)	\$193.948.369.97
Incapacidad total y permanente	\$193.948.369.97

*Se aclara que el valor asegurado certificado en el presente documento, corresponde al valor que tenía la póliza al momento de ser cancelada. La última prima cobrada fue por \$84.203, correspondiente al periodo del 29/07/2017 al 28/08/2017.

~~La cobertura de desempleo de suprimió a partir del 01 de enero de 2016.~~

~~La póliza fue formalizada con fecha 31/07/2014 y revocada mora (impago) el día 28/08/2017. El beneficiario oneroso de la póliza fue BBVA Colombia, 100%.~~

Se expide la presente certificación en la ciudad de Bogotá D.C., a los ocho (08) días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno (2021).

Cordialmente,

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.

- Copia del pronunciamiento de respuesta al auto del 15 de julio de 2022 proferido por el Juzgado 16 de Familia de Bogotá 11-001-31-10-016-2021-581 junto con sus anexos.

Respuesta: De acuerdo a la petición, confirmamos que el Banco BBVA dio respuesta al fallo de tutela el día 02 de mayo del año en curso, como se detalla en la documentación anexa.

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

Cordialmente,



VIVIANA SÁNCHEZ HUERTO
Jefe- Servicio al Cliente

Elena.C.

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.