

Bogotá D.C, 10 de Mayo de 2021

Señora

ANA GRACIELA TORRES MORENO

Calle 24 B Nro. 27 A - 41

agratomo@hotmail.com

Bogotá D.C.

Respetada señora Ana Graciela,

Reciba un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nuevamente damos alcance a la respuesta emitida el pasado 04 de mayo de 2021, en lo que respecta a la orden judicial de tutela, específicamente en lo que se refiere a las peticiones previstas en los literales **a, b y c**.

PREGUNTA LITERAL a): Perfil de la funcional que me tramitó la póliza del seguro de vida grupo deudores.

RESPUESTA: Ratificamos la respuesta del Banco en el sentido de reiterarle que tal como fue pedida la información – “Perfil de la Funcionaria (...)”- esta información corresponde a un dato confidencial de BBVA Colombia, en consecuencia, mantenemos nuestra posición de no atender de manera favorable su solicitud, al respecto téngase en cuenta que esta entidad financiera no está obligado a atender favorablemente su solicitud, solamente tiene la carga de responder de fondo a las peticiones elevadas las cuales no necesariamente deben ser positivas a lo pedido.

PREGUNTA LITERAL b): Relación de cada uno de los comunicados dirigidos a la suscrita por parte del Banco, en aras de dar aplicación a la ley de vivienda, donde me manifestó posibilidades de facilitar acuerdos para aliviar los créditos que una vez presenté mora teniendo en cuenta que se venía pagando un crédito desde 2013 y el otro desde el 2014; con el fin de salvar los inmuebles y evitar un proceso jurídico.

RESPUESTA: BBva revisó en sus archivos y bases de datos encontrando que las dos únicas comunicaciones dirigidas a usted y que guardan relación con las obligaciones a su cargo son aquellas que se remitieron con la comunicación de fecha 4 de mayo de 2021.

No obstante, si de lo que se trata es de dar aplicación a la Ley de Vivienda le informamos que las operaciones de crédito a las que usted hace referencia terminadas en ****7680 y ****5642 se otorgaron en estricto cumplimiento de las

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

disposiciones que la –Ley 546 de 1999- trajo para este tipo de operaciones crediticias, esto es, los sistemas de amortización no contemplan capitalización de interés y los mismos son definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia; además los intereses corrientes para su caso particular se cobran con tasas de interés inferiores a las últimas certificadas por el Banco de la República. Es así que para sus créditos la tasa aplicada es del 13.89 %

Finalmente, frente a la posibilidad de facilitar acuerdos para aliviar el crédito, la invitamos a acercarse a cualquiera de nuestras oficinas del territorio nacional con el propósito de estudiar conjuntamente alternativas que le permitan normalizar el estado de morosidad en la que se encuentran sus obligaciones.

PREGUNTA LITERAL c: Relación de las comunicaciones del banco en el ciclo de vida de los créditos donde me relacionen la posibilidad de reducir la cuota del crédito acordó con las facultades que me otorga la ley de vivienda como es la libertad de escoger la compañía de seguros para adquirir la póliza del crédito, y así reducir la cuota mensual.

RESPUESTA: Sobre este particular le manifestamos que la información relativa a la Compañía de Seguros a través de la cual se toman las pólizas de vida grupo deudores, incendio y terremoto se informó de manera verbal de parte de nuestro asesor(a) al momento de suscribir los documentos requeridos para el perfeccionamiento de la operación, entre otros, el pagaré y la declaración de asegurabilidad.

Sobre este punto en particular –Declaración de asegurabilidad– Bbva Colombia le recomendó las pólizas que ofrece la Compañía de Seguros que forma parte de nuestro grupo aclarando que dicha compañía podrá ser a su elección previa validación de las condiciones de la misma y el endoso a favor de esta entidad. Por lo anterior, no existe una comunicación escrita en tal sentido.

Sea esta la oportunidad para reiterarle nuestra invitación de normalizar el estado mora de sus créditos y una vez surtido dicho trámite nuevamente quedaría a su discreción tomar las pólizas de seguro con una entidad aseguradora distinta a BBVA SEGUROS y BBVA SEGUROS DE VIDA S.A., insistimos previo cumplimiento de los requisitos en cuanto a las condiciones del contrato de seguro y el endoso de las pólizas a favor del Banco.

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

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.S

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