

Bogotá D.C, 08 de Abril de 2021

Señora  
**ANA GRACIELA TORRES MORENO**  
Calle 24 B Nro. 27 A - 41  
[agratomo@gmail.com](mailto:agratomo@gmail.com)  
[agratomo@hotmail.com](mailto:agratomo@hotmail.com)  
Bogotá D.C.

**REF.- 20210317-221815-11186**

Respetada señora Ana Graciela,

Reciba un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta a su reclamo presentado el 03 de marzo de 2021 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, donde solicita información con respecto de la gestión de cobranza llevada a cabo frente al crédito **Nro.0137\*\*\*\*7680** y **Nro.0137\*\*\*\*5642**. A continuación nos permitimos dar respuesta a cada uno de sus interrogantes:

- a. Inicialmente, nos permitimos indicarle que nuestros asesores están obligados a desarrollar la gestión de formalización de obligaciones con profesionalismo, de forma respetuosa, informando con claridad al cliente sobre el estado de las mismas y orientándolo para el adecuado desembolso.

Ahora bien, en cuanto al seguro de vida deudor le manifestamos que las pólizas de seguro de vida son obligatoriamente a contratar, tal y como lo indica los artículos del código de comercio, adicional a ello de lo estipulado por la superintendencia financiera en cuanto a la adquisición de dichos seguros:

*"Aseguramiento de bienes hipotecados a entidades vigiladas. Obligatoriedad de contratación de las pólizas de vida, incendio y terremoto. Libertad contractual".*

*La exigencia al deudor, de un seguro de vida es una decisión que cada institución financiera podrá adoptar dentro del marco de la autonomía de la voluntad y dependerá de las políticas crediticias establecidas por la misma, con la finalidad de contar con una seguridad adicional del crédito. En efecto, las instituciones financieras podrán exigir de sus clientes una garantía adicional para asegurar el pago de los créditos colocados en desarrollo de sus operaciones activas de crédito. Dicha garantía podrá consistir, en un seguro de vida, cuyo beneficiario sea la entidad crediticia.*

Como se mencionó anteriormente, estos seguros son obligatorios dado que estos deben amparar el saldo insoluto del crédito, en caso de que el cliente

**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.**

sufra alguna eventualidad o siniestro que le impida generar el pago de dicha obligación.

- b. Así mismo, cabe precisar además, que nuestra gestión de cobranza se lleva a cabo conforme a las políticas establecidas por nuestra entidad, las cuales relacionamos a continuación:

El Banco, los gestores externos especializados y/o los abogados externos emplearán individual o simultáneamente los siguientes medios para contacto y gestión de cobranza:

- Llamados telefónicos y contacto directo con el titular de los productos de crédito.
  - Llamados telefónicos y contacto con terceros adultos: cónyuge, hijos, padres, y/o hermanos; en ningún caso con personas no identificadas o distintas a las anteriormente relacionadas con quienes solo se dejará la identificación del asesor.
  - Llamados telefónicos con mensaje a contestador automático (teléfono de domicilio o de trabajo como medio de contacto directo.
  - Visitas.
  - Cartas y/o telegramas.
  - Mensajería SMS.
  - E-mail.
  - Notificadores.
- c. De acuerdo con lo anterior, nos permitimos adjuntar al presente comunicado la gestión de cobranza efectuada con fecha y desglose contestando así los puntos B y C relacionados en su derecho de petición.
- d. Relación de créditos:

➤ **Crédito Nro.0137\*\*\*7680**

- Fecha de desembolso: 25 de octubre de 2013
- Monto de desembolso: \$142.000.000
- Plazo: 114 meses
- Fecha de liquidación: día 25 de cada mes

➤ **Crédito Nro.0137\*\*\*5642**

- Fecha de desembolso: 31 de julio de 2014
- Monto de desembolso: \$188.500.000
- Plazo: 240 meses
- Fecha de liquidación: día 31 de cada mes

**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.

Nos permitimos adjuntar al presente comunicado los respectivos pagarés de los créditos terminados en 7680 y 5642.

- e. Las cuotas en mora tenidas en cuenta por el Banco para iniciar el proceso Ejecutivo que se aclara se formuló bajo los postulados del ejecutivo para la efectividad de la garantía real fueron las siguientes:
- Crédito incorporado en el pagaré Nro.0137\*\*\*\*7680 con mora desde el 25 de febrero de 2017.
  - Crédito incorporado en el pagaré Nro.0137\*\*\*\*5642 con mora desde el 28 de febrero de 2017.
  - Crédito incorporado en el pagaré Nro.0137\*\*\*\*6615 con mora desde el 05 de Marzo de 2017.
  - Crédito incorporado en el pagaré Nro. 0137\*\*\*\*7315 con mora desde el 17 de febrero de 2017.
- f. En lo concerniente a la exigencia contenida en el Art. 19 de Ley 546 de 1.999, es preciso informar que la aceleración del plazo, se ejerció conforme a la norma en cita a partir de la presentación de la demanda, y los valores por los cuales fueron diligenciados los pagarés en lo atinente a los intereses se tomó el valor de los remuneratorios y sobre el capital se exigió los moratorios a partir de la fecha de presentación de la demanda.

Recuerde que si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos, cuenta con nuestro portal transaccional [www.bbva.com.co](http://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.