

Bogotá D.C., 22 de septiembre de 2021

Señores
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Atn. Dra. KAREN ADRIANA MEDINA GONZÁLEZ
91010-GRUPO PARA INCONFORMIDADES UNO
Bogotá D.C.

REFERENCIA: 2021120775-020-000
410 – QUEJAS O RECLAMOS
R154 - RESPUESTA A REQUERIMIENTO CF-T
2021120775-018-000, 2021120775-019-000, 2021192780-000-000 E4

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**, a comunicación nos permitimos dar respuesta su solicitud:

1. Remitir copia de la comunicación dirigida a los hoy accionantes (ANA GRACIELA TORRES MORENO y JORGE ELIECER ROJAS RODRIGUEZ), informándoles que a partir del 1 de enero de 2016, se retiraría la cobertura de desempleo que se encontraba como anexo en el seguro de vida grupo deudores.

Lo anterior de conformidad con el Decreto 673 de 2014 y según lo señalado por la compañía de seguros BBVA en fecha 11 de junio de 2021, en los siguientes términos:

“(…) la revocación de los seguros es generada directamente por la Entidad Financiera BBVA Colombia S.A., teniendo en cuenta las condiciones para mantenerlas activas o finalizar su cobertura.

*Ahora bien, también debe ser claro que las pólizas en cuestión son ofrecidas por nuestra aseguradora, como consecuencia del proceso licitatorio adelantado por la Entidad Financiera BBVA Colombia, en el marco del Decreto 673 de 2014, **en la cual fue dicha entidad, la que fijó las condiciones que tendría el producto,** a las cuales se ciñó esta aseguradora al momento de presentación de su oferta, y sobre las cuales se expidió la póliza correspondiente una vez adjudicada. (…)*”
(Negritas y subrayado fuera de texto).

RESPUESTA:

A continuación adjuntamos la carta remitida al cliente con la información relacionada a las principales condiciones de la póliza:

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.



En cumplimiento de lo dispuesto en los Decretos 2555 de 2010 y 673 de 2014 y la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco BBVA COLOMBIA emite el presente documento con el resumen de las principales condiciones de la Póliza Colectiva de Seguro de Vida 052302000001 expedida por BBVA Seguros De Vida Colombia S.A. Por lo anterior, el documento no constituye una póliza, promesa o contrato de seguro o de otro beneficio, ni sustituye o modifica en modo alguno la misma. Las condiciones generales y particulares de la póliza podrán ser consultadas en la página web www.bbva.com.co y www.bbvasseguros.com.co.

Condiciones del seguro de vida asociados a créditos

Objeto del Seguro

Seguro de Vida Grupo Deudores que ampare a las personas naturales que sean Deudores de BBVA COLOMBIA, de créditos asociados a contratos leasing financiero comercial y consumo diferente al habitacional, créditos de consumo y comerciales

Aseguradora

BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.

Tomador

BBVA Colombia S.A.

Grupo Asegurado

Es el constituido por un conjunto de personas naturales deudores que adquieren el seguro.

Beneficiario

BBVA COLOMBIA.

Vigencia de la Póliza

1 de Enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016, renovable hasta el 31 de diciembre de 2017.

Valor Asegurado

Será el valor insoluto de la deuda o valor inicial del crédito según sea la línea de crédito.

Amparos Básicos

Cubre a los miembros del grupo asegurado contra el riesgo de muerte por cualquier causa, incluyendo el suicidio y homicidio desde el primer día, hasta por la suma asegurada contratada para este amparo

Amparos y Coberturas Adicionales

Incapacidad Total y Permanente: Para efectos de este beneficio, incluyendo los regímenes especiales, se entiende por incapacidad total y permanente, la sufrida por el asegurado como resultado de una lesión o enfermedad, que le impida total y permanentemente realizar cualquier actividad u ocupación. Dicha incapacidad se considerará siempre y cuando haya persistido por un periodo continuo no inferior a ciento veinte (120) días comunes y cuando la pérdida de la capacidad laboral calificada en primera instancia por el médico determinado por la aseguradora y en las demás instancias por las juntas regional y nacional de calificación de invalidez, sea superior al 50% y no haya sido provocada a sí mismo por el asegurado.

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.



BBVA

Exclusiones Generales

El amparo básico y los adicionales no contemplan exclusiones.

Deducibles

No se contemplan deducibles para las indemnizaciones por seguro de vida

Proceso de Reclamación: El trámite se realiza a través de cualquiera de las oficinas del Banco BBVA Colombia, en donde se debe realizar la radicación de la solicitud junto con los documentos que acrediten el siniestro.

Documentos Requeridos para la Atención de la Reclamación. (Sin perjuicio de que de acuerdo con las condiciones generales de la póliza, se puedan solicitar con posterioridad documentos adicionales)

Muerte: Fotocopia de la cedula de ciudadanía del asegurado

Fotocopia del Registro Civil de Defunción

Historia Clínica Amplia y Completa que contenga como mínimo las fechas iniciales de diagnóstico de enfermedades o patologías sufridas por el asegurado antes de tomar el seguro de vida.

Incapacidad Total y Permanente: Fotocopia de la cedula de ciudadanía del asegurado

Certificación de incapacidad total y permanente, desmembración o inutilización firmada por el (los) médicos de la identidad promotora de salud (E.P.S.), o por la junta regional o nacional de calificación de la invalidez en donde conste la incapacidad total y permanente del asegurado.

Y O I L A B O
SISTEMAS FINANCIEROS
DE COLOMBIA

adelante.

BBVA COLOMBIA ESTABLECIMIENTO BANCARIO.
Producto de crédito sujeto a reglamento.

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. Remitir copia del comprobante de envío de esta comunicación a los correos electrónicos y/o a la dirección de notificaciones que los hoy accionantes hayan registrado en la base de datos de su representada.

RESPUESTA:

A continuación relacionamos las evidencias solicitadas:

- Evidencia de entrega correcta:

The screenshot shows a SQL query window with the following query: `SELECT actionqueue.USERID, actionqueue.STATE, actionqueue.SMTPERR, actionqueue.SENT_DT FROM actionqueue WHERE actionqueue.CAMPAIGNID = 737 AND actionqueue.USERID = 1540213`. The results table shows one row with the following data:

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

- Evidencia de apertura por parte del cliente:

The screenshot shows a SQL query window with the following query: `SELECT * FROM flags WHERE flags.CAMPAIGNID = 737 AND flags.USERID = 1540213`. The results table shows one row with the following data:

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

3. Remitir copia de la comunicación dirigida a la compañía de seguros, en la cual el tomador (entidad financiera) BBVA Colombia S.A., solicitó el cambio de condiciones en las coberturas dentro seguro de vida grupo deudores y bajo qué argumentos.

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.

RESPUESTA:

Frente a esta solicitud, le manifestamos que dicho documento no existe ya que las condiciones de los seguros colectivos se pactan en las licitaciones y entre Aseguradora y Banco. Al cliente se le informan las condiciones resultado de dicha negociación.

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

Cordialmente,



VIVIANA SÁNCHEZ HUERTO
Jefe - Servicio al Cliente

Sandra.G

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.