

Bogotá D.C., 2 de agosto de 2022

Señora
ANA GRACIELA TORRES MORENO
Carrera 108 Nª 81-44
agratomo@hotmail.com
Bogotá D.C.

REF.: SFC No. 2021120775-050-000

Respetada señora Ana,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado el día 29 de julio de 2022 de parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, en el cual se requiere de parte del mencionado Ente de Control información puntual de su caso en 5 puntos específicos los cuales nos permitimos copiar para su conocimiento.

Recuerde que cuenta con nuestro canal transaccional BBVA net al cual puede ingresar a través de www.bbva.com.co y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

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

Cordialmente,



BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente
Copia - Superintendencia Financiera

/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.

Bogotá D.C., 2 de agosto de 2022

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

REFERENCIA: 2021120775-050-000
410 – QUEJAS O RECLAMOS
R154 - Respuesta a Requerimiento CF-N
Radicados: 2021120775-045-000, 2017117106-007-000 E2

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**, nos permitimos dar respuesta a cada una de sus inquietudes:

1. Por lo anterior, solicitamos remitir copia de la póliza de seguros grupo deudores anteriores a la licitación contratada en noviembre de 2015 y que de acuerdo con su respuesta de octubre de 2017 incluía el amparo de desempleo.

Respuesta:

- a) Anexamos copia de la póliza de vida deudor del crédito N°00130137*****7680, la cual fue formalizada el 25 de octubre de 2013 con los siguientes amparos:

Vida, Incapacidad total y permanente, desmembración o inutilización e incapacidad temporal únicamente (como se observa en el documento), la cual se encuentra debidamente aceptada por el titular, en ese sentido se identifica que la misma desde su origen no contaba con amparo por desempleo más allá del proceso licitatorio ejecutado a partir del mes de enero de 2016.

- b) De igual manera, anexamos copia de la póliza de vida deudor del crédito N°00130137*****5642, la cual fue formalizada el 31 de julio de 2014 con los siguientes amparos:

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.

Vida, Incapacidad total y permanente, desmembración o inutilización, incapacidad temporal y desempleo (como se observa en el documento), la cual se encuentra debidamente aceptada por el titular, en ese sentido se identifica que la misma desde su origen si contaba con amparo por desempleo, situación que cambia en el proceso licitatorio ejecutado a partir del mes de enero de 2016.

2. Si bien es cierto que el BANCO BBVA en su respuesta del 6 de octubre de 2017 (queja 2017117106) informó a la señora TORRES MORENO que a partir de la licitación de noviembre de 2015 había retirado el amparo de desempleo, le requerimos informar la razón por la cual en el certificado individual N°0110043 del 25 de octubre de 2013, no aparece dicho amparo.

Respuesta:

Precisamos que de acuerdo a lo observado en la póliza del crédito N°00130137*****7680, formalizada el 25 de octubre de 2013, no se encontraba vigente el amparo por desempleo debido a que esta era la oferta que BBVA Seguros tenía para el Banco BBVA como tomador en ese momento. Esto significa que en la licitación del seguro de vida del año 2013 no estaba incluido el amparo de desempleo.

3. Sírvasse informar a través de qué mecanismo informó a la señora Torres Moreno, sobre tal cambio en los amparos.

Respuesta:

En efecto mediante comunicación (adjunta) enviada ante su despacho el pasado 22 de septiembre de 2021, se evidencia que la cliente fue notificada mediante mensaje de texto a su móvil 3189307340.

4. Indicar las razones por las cuales el BBVA decidió retirar el amparo de desempleo del seguro colectivo vida grupo deudores que amparaban los créditos de vivienda que se encontraban vigentes antes del 1 de enero de 2016.

Respuesta:

Es importante mencionar que en noviembre de 2015 el Banco, en cumplimiento de las obligaciones legales, procedió a realizar las Licitaciones de Seguros vinculados a las obligaciones de nuestros clientes.

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.

Dentro de dicho procedimiento, los pliegos de condiciones de las nuevas pólizas de seguro fueron remitidos a todas las aseguradoras y a la Superintendencia Financiera de Colombia, para sus observaciones pertinentes, dentro de dichas características el Banco decidió retirar los amparos de incapacidad temporal y desempleo adscritos a los seguros de vida deudores, con la finalidad de beneficiar a nuestros clientes con unas primas de seguro más económicas.

Para este caso:

Crédito N°00130137*****5642:

La prima bajo de \$74.757 a \$68.611 de enero a febrero de 2016.

N°00130137*****7680:

La prima bajo de \$46.722 a \$42.363 de enero a febrero de 2016.

5. Sírvase remitir lo ordenado por el JUZGADO DIECISÉIS DE FAMILIA DE BOGOTÁ D.C. en fallo del 16 de septiembre de 2021:

"PRIMERO: Conceder la tutela al DERECHO DE PETICIÓN, instaurada, por los señores **ANA GRACIELA TORRES MORENO Y JORGE ELIECER ROJAS RODRÍGUEZ**, en contra de **LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** a la que se dispuso **VINCULAR** a las entidades **Banco BBVA COLOMBIA, ASEGURADORA BBVA SEGUROS, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. y JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO, proceso**

N°00130137***5642 y N°00130137*****7680**, para que se ordene a las entidades mencionadas, que dentro del término de 48

particulares **(i)** expidan copias a los accionantes, del **CONTRATO de la Póliza: VGDB Nro. 1 CERTF: 196874, DEL 1 DE ENERO DE 2016, Su fecha de creación, fecha de terminación, las fechas en se incluyeron en dicha póliza, Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, con relación a los créditos No. MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642 y los anexos con sus 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, presentado por Ana Graciela Torres. **(ii)** les expida copia completa del **CONTRATO de la póliza Seguro Vida Deudor Número 021050001322844 y Seguro Vida Deudor Número 021050001391087, Su fecha de creación, las fechas en se incluyeron en dicha póliza, Ana Graciela Torres y Jorge Eliecer Rojas Rodríguez, con relación a los créditos No. MO2630000000011379600167680 y 00130137329600175642. (iii)** en el evento de existir reserva legal para expedición de dichas copias, se les debe informar en norma motivada las razones legales de la eventual reserva, y los recursos oponibles al respecto **(iv)** expedirle copias de los documentos, en cuanto estos se encuentren libres de reserva, dirigiéndolos a la dirección física o virtual que registre, todo lo anterior debe cumplirse en el citado termino, acreditando al despacho el acatamiento de esta decisión, conforme a las razones legales anotadas."

Respuesta:

Remitimos copia de la documentación requerida y que en su momento fue enviada a la peticionaria.

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.

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

Cordialmente,



VIVIANA SÁNCHEZ HUERTO
Jefe- Servicio al Cliente

Adriana.A

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.