

[External] Apelación Reconsideración Incumplimiento Radicado 00367069 - CC 1094901450



De: Diego Fernando Castañeda Pastrana
<ingdiegofer@gmail.com>

Fecha: 06/03/2024 09:19:40

Para: clientes@bbvaseguros.com.co, siniestros.co@bbva.com

 5 Documentos adjuntos

Buenos días Sres BBVA Seguros

En atención a la respuesta emitida el día de hoy con respecto al caso del asunto, me permito manifestar que **NO ACEPTÓ la objeción a la reconsideración**, dado que de mi parte he cumplido con las obligaciones como consumidor financiero, como se evidencia en la siguiente trazabilidad:

- El día 25 de mayo vía correo electrónico (Anexo 1), BBVA Seguros me notifica la activación de la **póliza CUOTA SEGURA DEPENDIENTES** para el producto Crédito de Consumo No 00130036020000052791, con el **número de póliza 056302066073 y vigencia hasta el día 17/05/2023** con renovación automática (Anexo 2).
- Las cuotas desde la apertura del crédito se pagaron de manera puntual (6 Cuotas pagadas) y acorde a la liquidación que cada extracto, por lo cual no hay diferencias en el recaudo desde la primera cuota (Ver anexo 3). La última cuota fue pagada el 19 de noviembre de 2023, fecha posterior a la solicitud de Siniestro que fue el 8 de noviembre de 2023 (Anexo 4).

Es importante dejar claro que la responsabilidad del BBVA es realizar las liquidaciones de recaudo de acuerdo a la obligaciones pactadas y la responsabilidad del consumidor es pagarlas. En ese sentido, manifiesto que **CUMPLÍ** con todas las obligaciones hasta la fecha de solicitud del siniestro, y como se puede observar en el anexo 3, todas las obligaciones se pagaron de la misma manera. Por tal razón **NO ES VÁLIDO** el argumento que mencionan, en donde indican que se realizó el pago del seguro hasta el 17 de septiembre de 2023, y que fueron dejados de pagar en cuotas posteriores.

En llamada a la línea de BBVA Seguros a mediados del mes de enero, la asesora manifestó que no tenían conocimiento y registro de la póliza, razón por la cual el día 15 de enero de 2023 se motivó la solicitud que estamos tramitando. Es factible que ésta fuera la razón fundamental para que no hubieran realizado los debidos por el pago de la prima de la póliza. Sin embargo ya son temas administrativos que no deben afectar al consumidor, pues yo fui notificado de su activación como se argumentó en el párrafo 1.

- Por tal razón y en consecuencia de la afectación en la que me he visto inmerso por el no pago de 3 cuotas que debieron ser amparadas por el producto que adquirí y ante la grave situación ante centrales de riesgo por el reporte negativo que me ocasionaron, me permito solicitar lo siguiente:

1. Sean pagadas las 3 cuotas que no han efectuado en ocasión al incumplimiento por la cobertura de la póliza adquirida.

2. Sean reconocidos los intereses moratorios ocasionados por la afectación.

3. De manera inmediata sean informadas las centrales de riesgo sobre el pago realizado por ustedes con el fin de mejorar el puntaje que me afectaron.

De antemano agradezco que actúen de manera justa sobre un caso claro de negligencia que está afectando a un consumidor financiero ético y honesto como lo he sido.

Cordialmente

--

Diego Fernando Castañeda Pastrana