

Nos aseguramos de Mantenerte bien informado

Bogotá D.C., 10 de Mayo de 2024

Señor (a)
Jose Edilberto Ruano Reyes
joseruano26@hotmail.com

Asunto: Respuesta Demora en la atención al siniestro Número HDBA-1615
Respuesta Radicado No.20240412-171942-1810

Respuesta Radicado Superintendencia No. 13411712692545897282

Apreciado (a): Jose Edilberto

En atención a tu comunicación recibida a través de nuestro del Defensor del Consumidor Financiero, nos permitimos informar el análisis realizado por nuestra Compañía, nos permitimos referirnos a las pretensiones consignadas en su libelo y que son del resorte de esta Compañía Aseguradora, no sin antes agradecer tus comentarios y sugerencias a fin de mejorar continuamente la calidad en nuestro servicio.

Estimado señor, reciba un cordial saludo. De acuerdo con los documentos soporte del siniestro, recibidos en nuestras oficinas, se adjunta el formato de liquidación con aceptación y formulario Sarlaft de acuerdo al Número de siniestro mencionado. La liquidación y formulario Sarlaft, deben ser enviados por este medio y debidamente diligenciados únicamente por el BENEFICIARIO DEL PAGO al departamento de Indemnizaciones de Seguros Generales, con el fin de continuar con el trámite del siniestro.

IMPORTANTE Los campos del formulario Sarlaft son de obligatorio cumplimiento, no se aceptarán formularios incompletos y de este documento dependerá el siguiente proceso que corresponde al pago de la indemnización, en caso de presentarse inconsistencias la Compañía exigirá nuevamente el formulario con el total de la información que se solicitó desde el inicio y el trámite de pago quedará en espera.

NOTA: En caso de que el formulario Sarlaft ya se haya actualizado en el año 2021 y cumpla con la totalidad de datos solicitados por favor enviar una copia legible. La liquidación y aceptación, deben ser enviadas por este medio y debidamente diligenciadas únicamente por el BENEFICIARIO DEL PAGO al departamento de Indemnizaciones de Seguros Generales, con el fin de continuar con el trámite del siniestro y adjuntar lo siguiente:

1. Fotocopia del documento de identificación 2. Declaración de renta 3. Si no declara renta: Certificado de ingresos y retenciones o certificación laboral o documentos que acrediten los ingresos

Gracias por su atención prestada, quedamos atentos. Cordialmente, Laura Castro Analista Indemnizaciones Generales

Esperamos con lo anterior haber atendido satisfactoriamente tú solicitud y con gusto quedamos atentos a cualquier información adicional que consideres necesaria.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 601 307 8080 en Bogotá, escribirnos al buzón clientes@bbvaseguros.com.co o ingresar a nuestra página web www.bbvaseguros.com.co.

En BBVA Seguros, es muy sencillo asegurar tu tranquilidad.

Cordialmente,



BBVA Seguros Colombia S.A | Servicio al cliente.
BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia

Elaborado por: LGR

Datos de contacto Defensor del Consumidor Financiero BBVA Seguros:

Mail: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
Teléfono: 601 343 8385 - Fax: 601 343 8387

Recuerda que para información y radicación de tu siniestro puedes comunicarte a nuestra línea exclusiva 601 307 7121