

Bogotá D.C., 24 de julio de 2025

Señora
OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS
marco-antonio-velasquez@hotmail.com
Ibagué - Tolima

Ref. N° 00623535

Respetada señora Olga,

Reciba un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta al derecho de petición presentado en días pasados a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, mediante el cual solicita información del amparo por incapacidad total y permanente. A continuación damos respuesta a sus pretensiones:

1.- Copia de la comunicación con la cual la señora OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS informó a ustedes sobre la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral que le fuera dictaminada, junto con la documentación aportada, requerida para la presentación de la reclamación formal a la aseguradora BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., con el propósito de obtener el pago de la prestación asegurada en los mencionados contratos de seguro, por la realización del riesgo asegurado bajo el amparo de Incapacidad Total y Permanente.

Respuesta: Nos permitimos informarle que revisado nuestro sistema de quejas y reclamos, no evidenciamos comunicación alguna informando al Banco sobre la pérdida de capacidad laboral de la señora LAVERDE.

2.- Copia del escrito con el cual el banco presentó la reclamación a la citada aseguradora y la documentación aportada, con el fin de obtener el pago de la prestación asegurada a consecuencia de la realización del riesgo asegurado antes indicado.

Respuesta: Nos permitimos informarle que revisado el caso con la aseguradora, la reclamación fue interpuesta por la señora OLGA LUCIA LAVERDE vía telefónica y correo electrónico directamente ante BBVA SEGUROS.

A continuación nos permitimos adjuntar soporte del correo radicado ante BBVA SEGUROS por la señora LAVERDE:

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.



Vale la pena indicar que el Banco no realizó reclamación alguna ante la aseguradora.

3. Copia de la comunicación con la cual la aseguradora citada dio respuesta a la mencionada reclamación presentada por ustedes en calidad de tomadores y beneficiarios, respectivamente, de los referidos contratos de seguro.

Respuesta: Nos permitimos aclarar que la aseguradora no notificó al Banco la respuesta de la reclamación radicada por la señora Olga Lucia; Adjuntamos copia de la respuesta emitida por BBVA Seguros, la cual fue entregada a requerimiento del Banco para atender el presente derecho de petición.

4. Copia de los extractos de libranza expedidos mes a mes por el Banco durante la vigencia del crédito No 001301*****2069, otorgado a la deudora OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.272.024.

Respuesta: Adjuntamos copia de los extractos generados para el préstamo de libranza N°001301*****2069.

5. Certificación del saldo insoluto del crédito No 001301*****2069 otorgado a mi poderdante señora OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS, a la fecha de ocurrencia del siniestro; es decir, para el 13 de abril de 2022.

Respuesta: Le indicamos que, el saldo al día 13 de abril de 2022 del préstamo de libranza N°001301*****2069 era por un valor de \$ 58.507.082,77.

6. Certificación respecto al estado actual de la referida obligación crediticia.

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: le manifestamos que adjunto a esta comunicación, encontrará el estado de la deuda a corte de hoy, 24 de julio de 2025.

La situación obedece a que los intereses corrientes (y de mora, si los hubiera) y la póliza de seguro de vida deudor, se liquidan a diario, lo cual supone cambios en el saldo de su obligación; por tal razón, sugerimos confirmar en la oficina el saldo vigente a la fecha en la que realizará el pago parcial o total del crédito.

7. Se certifique qué persona ha asumido el pago de las cuotas pactadas para el crédito referido en precedencia.

Respuesta: Una vez realizadas las validaciones respectivas, encontramos que el ente pagador Fondo Educativo de Cundinamarca ha remitido los recursos para el pago de las cuotas del préstamo de libranza N°001301*****2069. Adjuntamos la relación de pagos.

8. Se informe qué actividad o diligencias se han adelantado por parte del Banco en su calidad de beneficiario del citado seguro Vida Grupo Deudores, con el propósito de obtener el pago de la prestación asegurada exigible en virtud de la realización del riesgo asegurado; es decir, la Incapacidad Total y Permanente de que fue objeto la asegurada OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS, al habersele dictaminado una Pérdida de la Capacidad Laboral igual al 100%.

Respuesta: Nos permitimos informar que el Banco no ha adelantado ninguna actividad ante la aseguradora. Nos permitimos aclarar que al momento de la pérdida de capacidad laboral quien debe realizar la reclamación ante la aseguradora es la asegurada, es decir, la señora LAVERDE.

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.

Atentamente,



BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente.

Jurídica / A.Z
Carol.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.

Relación de pagos

OBLIGACION	NOMBRE	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE TRASMISION	VALOR RECIBIDO	VALOR APLICADO
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2019-08-08	2019-08-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2019-09-08	2019-09-16	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2019-10-08	2019-10-16	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2019-11-08	2019-11-27	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2019-12-08	2019-12-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-01-08	2020-01-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-02-08	2020-02-10	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-03-08	2020-03-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-04-08	2020-04-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-05-08	2020-05-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-06-08	2020-06-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-07-08	2020-07-14	1,112,331.00	0.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-07-08	2020-07-15	0.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-08-08	2020-08-13	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-09-08	2020-09-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-10-08	2020-10-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-11-08	2020-11-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2020-12-08	2020-12-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-01-08	2021-01-12	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-02-08	2021-02-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-03-08	2021-03-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-04-08	2021-04-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-05-08	2021-05-10	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-06-08	2021-06-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-07-08	2021-07-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-08-08	2021-08-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-09-08	2021-09-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-10-08	2021-10-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-11-08	2021-11-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2021-12-08	2021-12-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-01-08	2022-01-11	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-02-08	2022-02-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-03-08	2022-03-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-04-08	2022-04-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-05-08	2022-05-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-06-08	2022-06-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-07-08	2022-07-12	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-08-08	2022-08-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-09-08	2022-09-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-10-08	2022-10-10	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-11-08	2022-11-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2022-12-08	2022-12-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2023-01-08	2023-01-10	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2023-02-08	2023-02-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2023-03-08	2023-03-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2023-04-08	2023-04-10	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2023-05-08	2023-05-11	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2023-06-08	2023-06-21	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2023-08-08	2023-08-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2023-09-08	2023-09-08	1,112,331.00	1,112,331.00

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.

2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2023-10-08	2023-10-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2023-11-08	2023-11-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2023-12-08	2023-12-11	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-01-08	2024-01-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-02-08	2024-02-15	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-03-08	2024-03-18	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-04-08	2024-04-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-05-08	2024-05-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-06-08	2024-06-14	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-07-08	2024-07-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-08-08	2024-08-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-09-08	2024-09-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-10-08	2024-10-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-11-08	2024-11-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2024-12-08	2024-12-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2025-01-08	2025-01-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2025-02-08	2025-02-11	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2025-03-08	2025-03-10	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2025-04-08	2025-04-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2025-05-08	2025-05-08	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2025-06-08	2025-06-09	1,112,331.00	1,112,331.00
2069	OLGA LUCIA LAVERDE VANEGAS	2025-07-08	2025-07-08	1,112,331.00	1,112,331.00

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.