

## [Ticket #AOUJ6WKER] Respuesta siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami

BBVA Seguros <clientes@bbvaseguros.com.co>

Thu 3/14/2024 05:16 PM

A: j02pmpalcalarca@cendoj.ramajudicial.gov.co <j02pmpalcalarca@cendoj.ramajudicial.gov.co>; dianamar080@hotmail.com <dianamar080@hotmail.com>

📎 2 attachments (205 KB)

1. DOCUMENTOS PENDIENTES\_HOGAR\_.pdf; image1.png;

Bogotá D.C. 14 de marzo de 2024

Señor (a): Alberto Arias Patiño

Cordial saludo de parte de BBVA Seguros, en atención a tu solicitud recibida a través de nuestros canales de atención, nos permitimos adjuntar solicitud de documentos adicionales con el fin de que conozcas la documentación y la remitas a nuestro buzón para dar inicio al proceso de reclamación.

Cualquier duda e inquietud por favor comunícate a la línea de siniestros 601 307 7121 para brindarte mayor orientación.

Documentación que puedes dirigir a través de nuestro correo [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co), teniendo en cuenta que nuestra recepción máxima de adjunto por correo es de 10 MB.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 601 307 80 80 en Bogotá, escribimos al buzón [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co) o ingresar a nuestra página web [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co).

Recuerda que para información y radicación de tu siniestro puedes comunicarte a nuestra línea exclusiva 601 3077121.



**BBVA Seguros**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros** - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia

S.S.

Bogotá D.C. 14 de marzo de 2024

Señor(a):

**ALBERTO ARIAS PATIÑO**  
[dianamar080@hotmail.com](mailto:dianamar080@hotmail.com)

**Siniestro: 100001916**

Respetado(a) Señor(a):

En respuesta al requerimiento presentado, con ocasión del daño ocurrido en el mes de enero de 2024 en su vivienda ubicada en el barrio Veracruz MZ 32 #14, Armenia. Nos permitimos hacer los siguientes comentarios:

Con respecto al reconocimiento del amparo de **Terremoto, Temblor Y/O Erupción Volcánica Y Maremoto O Tsunami**, nos permitimos realizar la siguiente solicitud documental, esto con el propósito de definir con exactitud la cobertura para afectación y su pronta respuesta de este.

Documentos pendientes para dar continuidad al estudio de reclamo:

- Informe técnico, detallando los daños causados y cuáles fueron las reparaciones que se requieren llevar a cabo.
- Copia legible de las facturas (si ya fueron canceladas) por reparación, materiales y contrato de reparaciones locativas.
- Si las reparaciones ya se realizaron, registro fotográfico de las reparaciones realizadas al interior de su apartamento.

**Datos de contacto Defensor del Consumidor Financiero BBVA Seguros Colombia:**

Dirección de correspondencia: Carrera 9 No. 72 - 21, piso 6, Bogotá, D.C.

Mail: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co)

Teléfono: 601 343 8385 - Fax: 601 343 8387

Cordial Saludo,



**FIRMA AUTORIZADA**  
**BBVASEGUROS COLOMBIA S.A.**

## Re: [Ticket #AOUJ6WKER] Respuesta siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami

Diana Maria Arias Henao <dianamar080@hotmail.com>

Mon 3/18/2024 04:29 PM

To:j02pmpalcalarca@cendoj.ramajudicial.gov.co <j02pmpalcalarca@cendoj.ramajudicial.gov.co>;  
clientes@bbvaseguros.com.co <clientes@bbvaseguros.com.co>  
Cc:Cristina Henao <ch83595@gmail.com>;Juan Diego Daza <jdaza595@gmail.com>

 2 attachments (250 KB)

CONSTANCIA ENVIÓ DEL DERECHO DE PETICIÓN.pdf; CONTESTACIÓN A SOLICITUD DE DOCUMENTOS ADICIONALES .pdf;

Cordial Saludo

Por medio del presente correo adjunto envío contestación a la solicitud realizada por ustedes, y además preciso que de acuerdo al Artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo no se podrá reactivar el termino para resolver la petición, toda vez que esta solicitud carece de fundamento.

Cordialmente

Alberto Arias Patiño  
CC. 4.425.918

---

**From:** BBVA Seguros <clientes@bbvaseguros.com.co>

**Sent:** Thursday, March 14, 2024 05:16 PM

**To:** j02pmpalcalarca@cendoj.ramajudicial.gov.co <j02pmpalcalarca@cendoj.ramajudicial.gov.co>;  
dianamar080@hotmail.com <dianamar080@hotmail.com>

**Subject:** [Ticket #AOUJ6WKER] Respuesta siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami

Bogotá D.C. 14 de marzo de 2024

Señor (a): Alberto Arias Patiño

Cordial saludo de parte de BBVA Seguros, en atención a tu solicitud recibida a través de nuestros canales de atención, nos permitimos adjuntar solicitud de documentos adicionales con el fin de que conozcas la documentación y la remitas a nuestro buzón para dar inicio al proceso de reclamación.

Cualquier duda e inquietud por favor comunícate a la línea de siniestros 601 307 7121 para brindarte mayor orientación.

Documentación que puedes dirigir a través de nuestro correo [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co), teniendo en cuenta que nuestra recepción máxima de adjunto por correo es de 10 MB.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 601 307 80 80 en Bogotá, escribiéndonos al buzón [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co) o ingresar a nuestra página web [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co).

Recuerda que para información y radicación de tu siniestro puedes comunicarte a nuestra línea exclusiva 601 3077121.

**BBVA Seguros**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros** - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia

S.S.

## [Ticket #AOUQKVK3Y] Documentación siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami

BBVA Seguros <clientes@bbvaseguros.com.co>

Thu 2/1/2024 09:18 AM

To:dianamar080@hotmail.com <dianamar080@hotmail.com>

📎 1 attachments (3 KB)

image1.png;

Bogotá D.C. 01 de Febrero de 2024.

Señor(a):

Alberto Arias Patiño

Cordial saludo de parte de BBVA Seguros, en atención a tu solicitud enviada a través de nuestros canales de atención, acusamos haber recibido los Documentos enviados.

Adicionalmente te confirmamos que después de analizar la documentación enviada solicitamos el envío del siguiente documento dado a que no lo envías como adjunto:

- Certificado de tradición y libertad
- Videos (Estos deben ser remitidos en formato MP4 para su debida visualización)
- Certificado de Cuenta Bancaria

Documentación que puedes dirigir a través de nuestro correo [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co), teniendo en cuenta que nuestra recepción máxima de adjunto por correo es de 10 MB.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 601 307 80 80 en Bogotá, escribirnos al buzón [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co) o ingresar a nuestra página web [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co).



**BBVA Seguros**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros** - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia

G.M.

**Re: [Ticket #AOU1JO163] Documentación siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami**

Diana Maria Arias Henao <dianamar080@hotmail.com>

Tue 2/6/2024 02:23 PM

To: clientes@bbvaseguros.com.co <clientes@bbvaseguros.com.co>

📎 2 attachments (208 KB)

Certificacion Bancaria.pdf; Certificado Libertad y Tradicion.pdf;

buen dia  
en adjunto documentos PDF Solicitados  
Cordialmente

Alberto Arias Patiño  
CC 4.425.918

---

**From:** BBVA Seguros <clientes@bbvaseguros.com.co>

**Sent:** Tuesday, February 6, 2024 12:31 PM

**To:** dianamar080@hotmail.com <dianamar080@hotmail.com>

**Subject:** [Ticket #AOU1JO163] Documentación siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami

Bogotá D.C. 06 de Febrero de 2024.

Señor (a):

Alberto Arias Patiño

Cordial saludo de parte de BBVA Seguros, en atención a tu solicitud enviada a través de nuestros canales de atención y para dar inicio a la misma, agradecemos nuevamente el envío de los documentos ya que no ha sido posible visualizarlos, pues estos nos arrojan error al momento de la descarga. Por esta razón solicitamos nuevamente el envío con los adjuntos en formato PDF teniendo en cuenta que la capacidad máxima permitida es de 10 MB por correo.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 601 307 80 80 en Bogotá, escribimos al buzón [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co) o ingresar a nuestra página web [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co).

Recuerda que para información y radicación de tu siniestro puedes comunicarte a nuestra línea exclusiva 601 3077121.



**BBVA Seguros**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros** - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia

G.M.

**Re: [Ticket #AOU2DEQEN] Documentación siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami**

Diana Maria Arias Henao <dianamar080@hotmail.com>

Thu 2/8/2024 12:09 PM

To: clientes@bbvaseguros.com.co <clientes@bbvaseguros.com.co>

Cc: Diana María <dianamaria080@gmail.com>; Cristina Henao <ch83595@gmail.com>

📎 1 attachments (12 MB)

Videos Siniestro WF-100001916.zip;

Cordial Saludo  
Adjunto envío videos solicitados  
Saludos

---

**From:** BBVA Seguros <clientes@bbvaseguros.com.co>

**Sent:** Tuesday, February 6, 2024 03:20 PM

**To:** dianamar080@hotmail.com <dianamar080@hotmail.com>

**Subject:** [Ticket #AOU2DEQEN] Documentación siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami

Bogotá D.C. 06 de febrero de 2024.

Señor(a)

Alberto Arias Patiño

Cordial saludo de parte de BBVA Seguros, en atención a tu solicitud enviada a través de nuestros canales de atención, acusamos haber recibido los Documentos enviados.

Adicionalmente te confirmamos que después de analizar la documentación enviada solicitamos el envío del siguiente documento dado a que no lo envías como adjunto:

- Videos (Estos deber ser en formato MP4 para su debida visualización)

Documentación que puedes dirigir a través de nuestro correo [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co), teniendo en cuenta que nuestra recepción máxima de adjunto por correo es de 10 MB.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 601 307 80 80 en Bogotá, escribimos al buzón [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co) o ingresar a nuestra página web [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co).



**BBVA Seguros**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros** - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia

G.M.

## [Ticket #AOU5W802K] Documentación siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami

BBVA Seguros <clientes@bbvaseguros.com.co>

Thu 2/8/2024 04:37 PM

To: dianamar080@hotmail.com <dianamar080@hotmail.com>

📎 1 attachments (3 KB)

image1.png;

Bogotá D.C. 08 de febrero de 2024

Señor (a): Alberto Arias Patiño

Cordial saludo de parte de BBVA Seguros, en atención a tu solicitud enviada a través de nuestros canales de atención, nos permitimos informarte que hemos recibido la documentación satisfactoriamente, la cual reposa en nuestro sistema y se encuentra en proceso de análisis para ser atendida en el menor tiempo posible.

Estaremos emitiendo comunicación a tu correo electrónico, respecto a los avances de tu reclamación.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 601 307 80 80 en Bogotá, escribimos al buzón [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co) o ingresar a nuestra página web [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co).



**BBVA Seguros**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros** - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia

S.S.

**Re: [Ticket #AOU5W8O2K] Documentación siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami**

Diana Maria Arias Henao <dianamar080@hotmail.com>

Thu 2/15/2024 10:36 AM

To: clientes@bbvaseguros.com.co <clientes@bbvaseguros.com.co>

Cordial Saludo

estamos en espera de la respuesta por parte de ustedes para continuar con el tramite quedamos atentos, mil gracias

Cordialmente

Alberto Arias Patiño

---

**From:** BBVA Seguros <clientes@bbvaseguros.com.co>

**Sent:** Thursday, February 8, 2024 04:37 PM

**To:** dianamar080@hotmail.com <dianamar080@hotmail.com>

**Subject:** [Ticket #AOU5W8O2K] Documentación siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami

Bogotá D.C. 08 de febrero de 2024

Señor (a): Alberto Arias Patiño

Cordial saludo de parte de BBVA Seguros, en atención a tu solicitud enviada a través de nuestros canales de atención, nos permitimos informarte que hemos recibido la documentación satisfactoriamente, la cual reposa en nuestro sistema y se encuentra en proceso de análisis para ser atendida en el menor tiempo posible.

Estaremos emitiendo comunicación a tu correo electrónico, respecto a los avances de tu reclamación.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 601 307 80 80 en Bogotá, escribimos al buzón [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co) o ingresar a nuestra página web [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co).



Seguros

**BBVA Seguros**

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

**BBVA Seguros** - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia

S.S.

**Re: [Ticket #AOU5W8O2K] Documentación siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami**

Diana Maria Arias Henao <dianamar080@hotmail.com>

Tue 2/27/2024 05:23 PM

To: clientes@bbvaseguros.com.co <clientes@bbvaseguros.com.co>

Buen dia

Aun seguimos a la espera del estado del radicado por parte de ustedes el cual fue radicado el pasado 8 de febrero y aun no nos dan respuesta

Quedamos pendientes,

Cordialmente

Alberto Arias Patiño

---

**From:** Diana Maria Arias Henao <dianamar080@hotmail.com>

**Sent:** Thursday, February 15, 2024 10:36 AM

**To:** clientes@bbvaseguros.com.co <clientes@bbvaseguros.com.co>

**Subject:** Re: [Ticket #AOU5W8O2K] Documentación siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami

Cordial Saludo

estamos en espera de la respuesta por parte de ustedes para continuar con el tramite quedamos atentos, mil gracias

Cordialmente

Alberto Arias Patiño

---

**From:** BBVA Seguros <clientes@bbvaseguros.com.co>

**Sent:** Thursday, February 8, 2024 04:37 PM

**To:** dianamar080@hotmail.com <dianamar080@hotmail.com>

**Subject:** [Ticket #AOU5W8O2K] Documentación siniestro WF-100001916 – Hogar – Terremoto, temblor y/o erupción volcánica y maremoto o tsunami

Bogotá D.C. 08 de febrero de 2024

Señor (a): Alberto Arias Patiño

Cordial saludo de parte de BBVA Seguros, en atención a tu solicitud enviada a través de nuestros canales de atención, nos permitimos informarte que hemos recibido la documentación satisfactoriamente, la cual reposa en nuestro sistema y se encuentra en proceso de análisis para ser atendida en el menor tiempo posible.

Estaremos emitiendo comunicación a tu correo electrónico, respecto a los avances de tu reclamación.

Para mayor información de nuestros productos y servicios, puedes comunicarte al 01 8000 934 020 a nivel nacional, o al 601 307 80 80 en Bogotá, escribimos al buzón [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co) o ingresar a nuestra página web [www.bbvaseguros.com.co](http://www.bbvaseguros.com.co).

**BBVA**

Seguros

BBVA Seguros

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co)

BBVA Seguros - Carrera 9 No 72 - 21 Piso 8 Bogotá Colombia

S.S.