

Bogotá D.C. 13 de septiembre de 2024

Señor(a):

**JANCY MABEL CARRENO MOJICA**

[mabel\\_0320@hotmail.com](mailto:mabel_0320@hotmail.com)

**REF. PÓLIZA DE SEGURO INCENDIO INDIVIDUAL CLIENTES TRANSACCIONALES NO. 054621103302**

**Siniestro: 100004948**

Respetado(a) Señor(a):

En respuesta a su aviso de siniestro presentado en nuestra Compañía, con ocasión de los daños presentados en el inmueble ubicado en la Avenida Universitaria # 56 – 35, casa 40 del Conjunto TERRAVIVA en Tunja, Boyacá; el día 18 de junio de 2024. Nos permitimos hacer los siguientes comentarios:

BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., expidió la **PÓLIZA DE SEGURO INCENDIO INDIVIDUAL CLIENTES TRANSACCIONALES NO. 054621103302**, vigente desde el inicio del crédito hasta el fin del crédito; en la cual el Tomador es la Señora JANCY MABEL CARRENO MOJICA, identificada con C.C. 1.096.952.854. La cual solo cubre las afectaciones que sufra en inmueble mencionado anteriormente, tal como se puede observar en la siguiente imagen:

NIT:800.226.098-4

**PÓLIZA DE SEGURO**  
**SEGURO INCENDIO INDIVIDUAL CLIENTES TRAN 054621103302**

Anexo No. 0 - Emisión		
DATOS DEL CLIENTE		
Lugar y Fecha de Expedición: BOGOTÁ, D.C. 22/08/2024	Sucursal: BANCASEGUROS	
Tomador: JANCY MABEL CARREÑO MOJICA	C.C. o NIT: 1.098.952.854	
Dirección Comercial: CL 173 #18 -080 EDIF PARQ 175 APT0 801	Ciudad: BOGOTÁ, D.C.	Teléfono:
Asegurado: Jancy Mabel Carreno Mojica	Teléfono:	C.C. o NIT: 1.098.952.854
Beneficiario: BBVA COLOMBIA SA BBVA	Teléfono: 3471600	C.C. o NIT: 860.003.020-1
Valor Asegurado Total: \$317.982.000	Vigencia Desde: 25/05/2024 a las 16:00 horas	Vigencia Hasta: Fin Crédito a las 16:00 horas
DATOS DEL PREDIO		
RAMOS		
SECCIONES DE COBERTURA	VR.ASEGURADO	DEDUCIBLES
<b>1. SECCION BASICA</b>		
Todo Riesgo Incendio	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Explosión	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Daños Por Agua	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Daños Por Anegación, Avalancha Y Deslizamientos	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Extended Coverage	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Hamocop	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Asistencia Hogar Basica	INCLUIDO	Sin Deducible Para Demás Eventos
<b>2. SECCIONES ADICIONALES</b>		
Terremoto, Temblor Y/O Erupción Volcánica Y Maremoto O Tsunami	\$317.982.000	2 % del Valor Asegurable Del Artículo Afectado, mínimo 3 SMMLV
Actos Mal Intencionados De Terceros - Amit	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos

Ahora bien, la misma especifica lo siguiente:

**“1. AMPARO**

1.1 BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., EN ADELANTE DENOMINADA LA COMPAÑÍA, INDEMNIZARÁ AL ASEGURADO, CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CLÁUSULAS Y CONDICIONES ESTIPULADAS EN ESTA PÓLIZA, LOS DAÑOS MATERIALES QUE SUFRAN **LOS BIENES ASEGURADOS** DESCRITOS EN LA CARÁTULA DE LA MISMA Y UBICADOS EN LA DIRECCIÓN ALLÍ ESPECIFICADA, COMO CONSECUENCIA DIRECTA DE CUALQUIER CAUSA ACCIDENTAL AMPARADA BAJO LAS SECCIONES DE COBERTURA DE LA MISMA...

**3. DEFINICIONES**

PARA EFECTOS DE ESTE SEGURO, LAS SIGUIENTES EXPRESIONES TENDRÁN EL SIGNIFICADO QUE AQUÍ SE LES ASIGNA, A SABER:

### 3.1.EDIFICIO:

*LAS CONSTRUCCIONES FIJAS CON TODAS SUS ADICIONES, PARQUEADEROS, DEPÓSITOS Y ANEXOS, DESTINADAS A VIVIENDA, INCLUYENDO LAS CONSTRUCCIONES DE TODO GÉNERO ADOSADAS AL SUELO, PLANTAS Y JARDINES FIJOS, INSTALACIONES SANITARIAS, PARA AGUA, ELÉCTRICAS, TELEFÓNICAS, DE GAS, DE ANTENAS, DE AIRE ACONDICIONADO Y DEMÁS INSTALACIONES PERMANENTES QUE FORMAN PARTE DE LA CONSTRUCCIÓN. COMPRENDE TAMBIÉN LAS OBRAS E INSTALACIONES DE MEJORAS Y DECORACIONES FIJAS. EN CASO DE "PROPIEDAD HORIZONTAL", EL TERMINO "EDIFICIO" COMPRENDE, ADEMÁS, LA PROPORCIÓN QUE LE CORRESPONDA AL ASEGURADO SOBRE LA PARTE INDIVISA DE LOS BIENES Y ELEMENTOS COMUNES FIJOS DE LA COPROPIEDAD.*

### 3.2.CONTENIDOS:

*EL CONJUNTO DE BIENES MUEBLES, OBJETOS DE VALOR, EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS CUYA SUMA ASEGURADA SE INDICA EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, QUE SE HALLEN DENTRO DE LOS PREDIOS DEL EDIFICIO RESIDENCIAL INDICADO EN LA MISMA Y QUE SEA PROPIEDAD DEL ASEGURADO, SUS FAMILIARES O PERSONAS QUE CON ÉL CONVIVAN, O DE SU PERSONAL DOMÉSTICO..."*

Teniendo en cuenta que los daños reportados por usted en las tejas y canales, son consecuencia de la fuerte granizada que cayó el miércoles 19 de junio en Tunja; le indicamos que los daños reportados hacen parte de la edificación y estos se encuentra amparado bajo la **PÓLIZA DE SEGURO INCENDIO INDIVIDUAL CLIENTES TRANSACCIONALES NO. 054621103302** suscrita por usted. Por lo tanto, los daños a los contenidos descritos en su carta de reclamación (colchón, TV y computador) no están cubiertos por esta póliza. La cual solo cuenta con cobertura para los daños del inmueble por una suma de \$317.982.000; en el evento que por cualquiera de las siguientes coberturas se afecten o dañen su inmueble:

RAMOS		
SECCIONES DE COBERTURA	VR.ASEGURADO	DEDUCIBLES
<b>1. SECCIÓN BÁSICA</b>		
Todo Riesgo Incendio	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Explosión	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Daños Por Agua	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Daños Por Anegación, Avalancha Y Deslizamientos	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Extended Coverage	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Hamcoop	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos
Asistencia Hogar Básica	INCLUIDO	Sin Deducible Para Demás Eventos
<b>2. SECCIONES ADICIONALES</b>		
Terremoto, Temblor Y/O Erupción Volcánica Y Maremoto O Tsunami	\$317.982.000	2 % del Valor Asegurable Del Artículo Afectado, mínimo 3 SMMLV
Actos Mal Intencionados De Terceros - Amit	\$317.982.000	Sin Deducible Para Demás Eventos

Por lo anteriormente descrito, los daños reclamados corresponden a afectaciones a bienes no asegurados, es decir a contenidos. Razón por la cual le informamos que la reclamación no goza de cobertura, y por lo tanto, BBVA Seguros Colombia S.A. se ve precisada a **OBJETAR PARCIAL Y FORMALMENTE** la reclamación presentada por Usted, reservándose el derecho de objetar por otras causas y/o ampliar los argumentos presentados en defensa de sus intereses.

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

Cordialmente,



**REPRESENTANTE LEGAL  
BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A**

LTQ