

Bogotá, 28 de agosto de 2024

BBVA Seguros Colombia S.A.

Atención al Cliente

Asunto: Respuesta a Solicitud de Indemnización y Notificación de Queja

Estimados Señores,

Me dirijo a ustedes en calidad de asegurada, Sra. Jancy Mabel Carreño Mojica, en relación con la solicitud de indemnización por daños ocurridos en mi propiedad ubicada en la Avenida Universitaria # 56 – 35, Casa 40 del Conjunto TERRAVIVA en Tunja, Boyacá, como consecuencia del siniestro del 18 de junio de 2024. A continuación, expongo las razones por las cuales considero necesario una revisión detallada de la situación y la adopción de medidas correctivas:

- 1 **Falta de Entrega del Contrato y Desconocimiento del Beneficiario:** Al momento de adquirir la póliza, no recibí una copia del contrato, lo que me impidió conocer de manera completa y transparente los términos y condiciones, incluyendo la información clave sobre el beneficiario. Esta falta de entrega del contrato infringe las normativas de transparencia y protección al consumidor. A pesar de ser la clienta y quien paga la póliza mes a mes, nunca se me informó claramente que el Banco BBVA Colombia S.A. era el único beneficiario de la póliza.
- 2 **Inadecuada Aplicación de la Indemnización:** Aunque la póliza está diseñada para cubrir daños en mi propiedad, el hecho de que el Banco BBVA sea el único beneficiario limita severamente la utilización de la indemnización. Esta política impide que el monto se destine directamente a las reparaciones urgentes necesarias, contradiciendo la finalidad básica del seguro de proteger la propiedad asegurada.

Como asegurada y quien paga la póliza, debería tener la capacidad de utilizar los fondos de la indemnización para las reparaciones necesarias, en lugar de para el abono del crédito hipotecario, lo que no aborda las necesidades inmediatas de mi propiedad.

- 3 **Urgencia de las Reparaciones:** Los daños en mi propiedad requieren reparaciones urgentes que no pueden ser postergadas. El monto de la indemnización debería utilizarse para estos arreglos y no para el abono del crédito hipotecario, ya que esta situación agrava el estado de la propiedad y pone en riesgo la seguridad de sus ocupantes debido a las lluvias recientes que han empeorado la situación.

- 4 **Gestiones y Reportes de Siniestro:** Desde que reporté el siniestro a finales de junio de 2024, he asumido la totalidad de la responsabilidad en la gestión del caso, incluyendo la presentación de informes y la coordinación con técnicos y ajustadores. He incurrido en costos significativos relacionados con las inspecciones y evaluaciones solicitadas por la aseguradora, y he dedicado un tiempo considerable para enviar toda la documentación requerida dentro de los plazos establecidos. Sin embargo, la aseguradora ha mostrado una notable demora en brindar respuestas y en procesar la información, a lo que he añadido numerosas llamadas y seguimientos para obtener actualizaciones.

Esta falta de celeridad ha incrementado mi carga financiera y emocional, permitiendo que los daños se agraven y afecten la seguridad y habitabilidad de mi hogar.

- 5 **Tiempos de Respuesta Inadecuados:** El siniestro fue reportado a finales de junio de 2024, y la respuesta de la aseguradora, así como la liquidación, se generaron después de haber transcurrido considerablemente más de los 15 días hábiles establecidos por ley y por las políticas internas de la aseguradora. Este retraso ha resultado en una situación en la que estoy completamente limitada, sin una solución favorable para proceder con las reparaciones necesarias en mi inmueble. La falta de respuesta oportuna ha agravado los daños y ha impedido que pueda abordar adecuadamente la situación, afectando significativamente mi capacidad para resolver el problema en tiempo y forma.

Dado lo expuesto, solicito una revisión inmediata y una solución adecuada para la indemnización que permita proceder con las reparaciones urgentes necesarias. En caso de no recibir una respuesta óptima y favorable en un plazo razonable, procederé a presentar una queja formal ante la Superintendencia Financiera de Colombia para que se investiguen los vacíos y deficiencias en este proceso, así como para buscar una solución que garantice el cumplimiento de mis derechos como asegurada.

Agradezco su atención a este asunto y espero una pronta y favorable resolución.

Atentamente,

Mabel Carreño M.

Jancy Mabel Carreño Mojica