

DP ANGELA MARIA DE LAS ORTIZ PUYANA 32512332



De: MARIA ELENA CANON BELTRAN
<mariaelena.canon.contractor@bbva.com>

Fecha: 28/06/2024 13:48:42

Para: Clientes BBVA Seguros <clientes@bbvaseguros.com.co>



3 Documentos adjuntos

Buen día,

Solicitamos su ayuda con el fin de informar si es posible atender las solicitudes de la heredera de JESUS OCTAVIO PUYANA MORANTES.

VI. Solicitudes:

1. La Aseguradora reconocerá el valor íntegro, completo del saldo adeudado en la fecha del fallecimiento del Asegurado.
2. La Aseguradora reconocerá el exceso del valor asegurado por muerte, a la beneficiaria, con relación al valor del saldo adeudado al momento del fallecimiento del Asegurado.
3. La Aseguradora reconocerá a la beneficiaria que represento, los intereses de mora estipulados en el artículo 1080 del Código de Comercio, en caso de mora en el pago de la indemnización por parte de la Aseguradora.

19

4. El BBVA Colombia, estará obligado a respaldar y exigir el pago de la indemnización solicitada, con fundamento en las razones expuestas en este escrito, si no lo ha hecho antes. Ellas son indiscutibles al tenor de la Ley y de la abundante jurisprudencia aplicables.
5. El BBVA Colombia cesará el acoso a la señora reclamante, cónyuge supérstite del fallecido, por medio de llamadas y avisos de apremio para que pague el saldo que ilegalmente se niega a reconocer la Aseguradora.
6. El BBVA Colombia se abstendrá de reportar a cualquier central de deudores morosos, a la señora reclamante. Si ya lo hizo, se servirá retirar el reporte de inmediato, y corregirlo como un error.
7. El BBVA Colombia, reconocerá los daños y perjuicios de todo orden, incluidos los morales y a la vida de relación, a la señora reclamante, por la manera como se suscribió bajo su mediación el Contrato de Seguros, causándole perjuicios a la hora de hacerlo efectivo. También por su inacción total para reclamar la indemnización, y por el contrario, dedicarse a agotarla por medio de su sistema de cobranza.
8. La Aseguradora y el Banco reconocerán a la señora Reclamante, los costos y gastos para hacer efectivo el seguro, incluidos los honorarios acordados con el suscrito Fernando Rodas, y cualquiera otro abogado consultado.
9. La Aseguradora y el Banco reconocerán a la Reclamante, cualquiera otro concepto por indemnización, intereses, daños, perjuicios, honorarios de abogados, que sean demostrados.

Debido a la importancia que representa cada cliente para el BBVA, solicitamos atender en un término no mayor a 2 días Cliente Clásico y 1 día cliente Banca Personal la solicitud realizada. En caso de superar el tiempo sin respuesta alguna de

la gestión realizada procederemos a escalar al comité de indebida atención con el fin de que sea penalizada la oficina en Calidad.

Es importante recordar que la oportuna gestión en este tramite generará una percepción positiva de servicio a nuestros clientes.

Cordialmente,

María Elena Cañón Beltrán

Quejas y Reclamos

mariaelena.canon.contractor@bbva.com

Business Execution - Calle 75 A N° 27 A - 28, Bogotá D.C. - Colombia