



Helmer De La Valle <hjdvalle@gmail.com>

Notificación de Estado de Solicitud BBVA: Pagado

3 mensajes

CRM BBVA <clientes@bbvaseguros.com.co>
Para: ernestodelavalle8712@hotmail.com, hjdvalle@gmail.com

19 de diciembre de 2024, 10:14 a.m.



Bogotá D.C. Jueves 19 de Diciembre de 2024

Señor (a)

ERNESTO JESUS DE LA VALLE LAVALLE

Reciba un cordial saludo por parte de BBVA Seguros.

En atención a tu solicitud relacionada con tu reclamación de tu seguro, nos permitimos confirmar que tu trámite ha sido aprobado y se procederá con el pago, el cual se vera reflejado en máximo 5 días hábiles, a partir de la presente notificación.

Para mayor información, te puedes comunicar a nuestra línea exclusiva 601 3077121 opción 2 y si requieres información de nuestros productos y servicios, puedes ingresar a nuestra pagina web www.bbvaseguros.com.co.

Datos de contacto Defensor del consumidor financiero BBVA Seguros:

Dirección de correspondencia: Carrera 9 No. 72 - 21, piso 6, Bogotá, D.C.
Mail: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
Teléfono: 601 343 8385 - Fax: 601 343 8387

En BBVA Seguros, queremos hacer tu vida más sencilla.

BBVA Seguros Colombia S.A

Tel: 601 - 307-80-80 | 01-8000-934-020 | clientes@bbvaseguros.com.co

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

2 archivos adjuntos **OP 210779452.pdf**
32K **OP 210779456.pdf**
32K

Helmer De La Valle <hjdvalle@gmail.com>
Para: CRM BBVA <clientes@bbvaseguros.com.co>
CC: ernestodelavalle8712@hotmail.com

13 de enero de 2025, 8:32 p.m.

Grato saludarlos,

BBVA Seguros
Atención al Cliente
Carrera 9 No. 72-21, Piso 6
Bogotá, D.C.

Asunto: Solicitud de revisión y devolución de pagos indebidos asociados al crédito del señor Ernesto Jesús De La Valle Lavalle

Estimados señores,

Por medio de la presente, me permito solicitar una revisión detallada del manejo del crédito y los seguros asociados al señor Ernesto Jesús De La Valle Lavalle, identificado con cédula de ciudadanía 1048207865, debido a inconsistencias en la activación y aplicación de las coberturas de las pólizas vinculadas al crédito mencionado.

Fundamentación:

1. Existencia de dos seguros asociados al crédito

El crédito cuenta con dos seguros: uno destinado a la cobertura de la deuda y otro a la indemnización directa al titular en caso de incapacidad total y permanente (PCL). Sin embargo, únicamente se activó una de las coberturas, omitiendo la devolución de los pagos realizados por el titular en la modalidad de descuento automático de nómina.

2. Fecha de estructuración del PCL:

Según la información proporcionada, la incapacidad total y permanente del titular fue estructurada el 28 de junio de 2024, fecha a partir de la cual las coberturas de ambas pólizas debieron haberse aplicado de manera automática. Sin embargo:

- El titular continuó realizando pagos de la deuda del crédito desde junio hasta octubre de 2024, afectando sus condiciones económicas y su calidad de vida.

- La aseguradora reconoció la indemnización correspondiente al mes de noviembre de 2024, incluyendo el saldo actual de la deuda, pero omitió devolver los pagos realizados entre la fecha de estructuración (junio) y la fecha de indemnización (noviembre).

3. Afectación a la vida digna del titular:

La omisión de la cobertura de la deuda desde la fecha de estructuración resultó en un detrimento económico significativo para el titular, quien tuvo que asumir pagos indebidos durante meses en los que, por derecho, debieron haber sido cubiertos por la aseguradora.

Solicitudes específicas:

Con base en lo anterior, solicito lo siguiente:

1. Revisión y activación completa de ambas coberturas de seguro vinculadas al crédito:

- Aplicar retroactivamente la cobertura de la póliza destinada a la deuda desde la fecha de estructuración del PCL (28 de junio de 2024).
- Reconocer la devolución íntegra de los pagos realizados entre junio y octubre de 2024.

2. Devolución inmediata de los montos pagados por el titular:

- Los pagos efectuados por descuento de nómina desde la fecha de estructuración deben ser restituidos directamente a la cuenta del titular.

3. Indemnización por perjuicios económicos:

- Reconocer el impacto económico causado por la demora en la activación de las coberturas y su efecto en las condiciones de vida digna del titular.

Asimismo, es importante que también hagan una revisión de la tarjeta de crédito del titular, puesto que, el pago realizado no tuvo en cuenta el pago mínimo que se encontraba consignado a la fecha de pago, por lo tanto, no tuvo una cobertura del 100% de la tarjeta de crédito, dejando un saldo de más de millón 500 por pagar (sin cubrir por parte del seguro).

Quedo atento a su pronta respuesta a esta solicitud. Agradezco su atención y les insto a resolver esta situación con celeridad, teniendo en cuenta el derecho del titular a un manejo justo y transparente de los seguros y sus coberturas.

Por favor, remitan cualquier notificación o actualización sobre el caso al correo electrónico

hjdlavalle@gmail.com

[Texto citado oculto]

BBVA Seguros General <clientes@bbvaseguros.com.co>

Responder a: clientes@bbvaseguros.com.co

Para: hjdlavalle@gmail.com

13 de enero de 2025, 8:33 p.m.



Apreciado (a) Cliente

Agradecemos tu contacto a través de este canal.

Queremos hacerte saber que hemos recibido tu solicitud y la estamos revisando cuidadosamente.

Si necesitas información para cualquier consulta de tus siniestros o información adicional, **hazlo ahora, es sencillo:**

Puedes Comunicarte



Línea exclusiva de Siniestros: 6013077121

Línea de Seguros: 6013078080



Correo: clientes@bbvaseguros.com.co



Horarios atención: Lunes a Viernes de 8 am a 7 pm y Sábados de 8 am a 2 pm.

AVISO DE PRIVACIDAD



BBVA Seguros Colombia S.A., BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.

13/01/2025 20:33:30 - hjdlavalle@gmail.com, Helmer De La Valle:

[Texto citado oculto]

 **noname**
157K