00425923_LUZ ANGELA BRAVO RUGE_52346296

De: LUZ AIDA PARRA COBOS
<luzaida.parra.contractor@bbva.com>

Fecha: 07/06/2024 13:13:37
Para: clientes@bbvaseguros.com.co, QUEJAS Y RECLAMOS COLOMBIA - GESTION TERCEROS <qyrcol.terceros.group@bbva.com>

0 Documentos adjuntos

Buenas tardes
solicito de su amable colaboración, ya que usuario manifiesta inconformidad:

Cliente se comunica indicando que a su cuenta de ahorro 0013xxxxxxxxxx3754 le están generando el cobro de un seguro por valor de 276,010 cliente indica que anteriormente ya se había comunicado para validarlo y le indicaron que era un seguro que estaba atada un crédito hipotecario que anteriormente ella tenia y aunque ya haya cancelado el crédito el seguro seguía activo, que debía comunicarse con la línea de seguros para generar la cancelación, cliente indica que ya se comunico a la línea de seguro y genero la cancelación pero ahora solicita que se le pueda hacer la reversión del saldo de ese seguro ya que a ella no le informaron que ese seguro iba seguir activo, indica que le generaron también el cobro para el mes de noviembre del 2023, ella indica que genero la cancelación del crédito en el mes de mayo y el seguro se lo están generando de manera semestral, solicita muy amablemente la devolución de todos los cobros que se le generaron después de la cancelación del crédito hipotecario 0013xxxxxxxxx7024 ya que no se le informo

1. indicar cuál es el seguro que tiene activo el cliente
2. indicar si es procedente realizar la cancelación del seguro
3. indicar si es procedente realizar reintegro

quedo atenta a sus comentarios

21-05-2024	22-05-2024	CARGO SEG VITA	-276,010.00	358,262.4
22-05-2024	22-05-2024	COMPRA POS RED	-9,300.00	348,962.4

gracias por su atención prestada

LUZ AIDA PARRA COBOS
Quejas y Reclamos - Analista

luzaida.parra.contractor@bbva.com

Business Execution - Calle 75 A No. 27 A - 28, Bogotá - Colombia