

1406

hoja 1 de 1

Bogotá D.C., 16 de noviembre de 2023

Señor (a)
DIANA MARÍA LIBREROS VÉLEZ
dianamar1510@gmail.com
Cali, Valle.

Asunto: Respuesta a radicación 13360294

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación realizada con el número de radicación en el asunto del 08 de noviembre, nos permitimos dar respuesta con las siguientes precisiones:

De acuerdo con su solicitud, respecto a la suspensión de cobros de seguro de su crédito hipotecario No. ***044, le informamos que no es viable atender favorablemente su solicitud, toda vez a que a la fecha el crédito se encuentra vigente y con saldo.

Así mismo, confirmamos que no hemos recibido ningún pago indemnizatorio por parte de Axa Colpatria, entidad en la cual tenía endosada su póliza de vida a la fecha de estructuración de la pérdida de capacidad laboral, esto el 02 de agosto de 2018.

Por lo cual, sugerimos comunicarse con dicha entidad y validar con ellos el estado de la reclamación de seguro por su incapacidad total y permanente que hace mención.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia.



Rafael Miguel Escobar Rodríguez
Dirección de Seguros

Elaboro: Lizeth Daniela Rojas Forero

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero del Banco AV Villas José Federico Ustáriz González como principal o Juan Manuel Calderón Cuello como suplente, para atención Personalizada: En Bogotá en la Carrera 11A No. 96-51 Oficina 203 en un horario de 8:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes. Atención telefónica: 601-6108161 / 317-4382342 en los mismos horarios. A través de medios electrónicos: Radica tu queja directamente en la Defensoría del Consumidor Financiero, en un horario 24 /7 a través de los siguientes medios: Correo Electrónico: defensoravillas@ustarzbogados.com Página Web: <https://ustarzbogados.com/>, APP Defensoría: <https://legalcfc.com/app-dcf/>. También puede presentar sus quejas con destino al Defensor en cualquier oficina del Banco o en la línea AudioVillas. Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas de los consumidores en forma objetiva y gratuita. Las decisiones del Defensor en este trámite no son obligatorias para el Banco AV Villas. 2) Ser vocero de los consumidores ante la institución, pudiendo dirigir recomendaciones a la Junta Directiva, para lo cual puede dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule propuestas en aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones con los clientes. 3) Actuar como conciliador entre los Consumidores y el Banco, para lo cual, quien solicite la conciliación debe remitir al correo electrónico del Defensor señalado en este documento, el nombre del convocado, la información del convocante, el objeto, las causas y la cuantía del asunto. La Conciliación es gratuita para los consumidores, la decisión adoptada presta mérito ejecutivo y tiene efectos de cosa juzgada. Se puede solicitar respecto de los mismos temas sobre los cuales el Defensor resuelve quejas, salvo los asuntos que se encuentran excluidos de su competencia (ver información en www.avillas.com.co - Defensor del Consumidor). 4) Proponer a las autoridades modificaciones normativas para la mejor protección de los derechos de los consumidores. 5) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional.