

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**



Superintendencia  
Financiera  
de Colombia

**Radicación: 2017117106-009-000**

Fecha: 2017-12-11 09:29 Sec.día: 62117

Anexos: Si

Trámite::410-QUEJAS O RECLAMOS

Tipo doc::39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 92000-92000-DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
FINANCIERO

Destinatario::51944499-ANA GRACIELA TORRES MORENO

**Señora**  
**ANA GRACIELA TORRES MORENO**  
**CALLE 24 B 27 A 41**  
**AGRATOMO@HOTMAIL.COM**  
**BOGOTÁ D.C.**

Número de Radicación : 2017117106-009-000  
Trámite : 410 QUEJAS O RECLAMOS  
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E  
Anexos : Radicados: 2017117106-007-000

Apreciada Señora:

Nos referimos a la queja interpuesta por Usted contra **BBVA COLOMBIA**, referida a la solicitud de cobertura de los seguros vinculados al crédito a su cargo.

Sobre el particular, nos permitimos informarle que esta Superintendencia en su oportunidad adelantó las actuaciones administrativas del caso, para lo cual procedió a requerir a la entidad vigilada sobre el motivo generador de la queja quien rindió las explicaciones, cuyas copias se adjuntan para su conocimiento.

Una vez evaluadas las explicaciones ofrecidas por la entidad vigilada así como los documentos que hacen parte de la queja, se estableció que los motivos de la inconformidad planteados por usted fueron atendidos de acuerdo a los términos expuestos por el Banco en oficio del 6 de octubre de 2017, en el cual le informa que debido al cambio presentado en la cobertura no es posible acceder a su solicitud, y la invitan a realizar un contacto para llegar a un acuerdo de pago.

En los anteriores términos esperamos haber colaborado con el objeto de su queja

*Para la Superintendencia Financiera de Colombia es muy importante conocer su concepto acerca del servicio que le hemos ofrecido, para lo cual lo invitamos a diligenciar la Encuesta de Satisfacción que se encuentra en nuestro sitio Web, [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) en el enlace / Participación Ciudadana / Encuesta de Satisfacción.*



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Visítenos en [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) donde podrá consultar información del sistema financiero, bursátil y asegurador colombiano, realizar trámites en línea y acceder a nuestros espacios de participación ciudadana. Recuerde que también estamos en Twitter y Facebook.

Cordialmente,



**JENNY TERESA GARCIA CASTILLO**

92020-ESPECIALISTA INDUSTRIA BANCARIA

92000-DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Copia a:

Elaboró:

JENNY TERESA GARCIA CASTILLO

Revisó y aprobó:

JENNY

TERESA

GARCIA

CASTILLO

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

