

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Superintendencia
Financiera
de Colombia

Radicación: 2017117106-003-000

Fecha: 2017-09-29 10:34 Sec.día: 327

Anexos: No

Trámite:: 410-QUEJAS O RECLAMOS

Tipo doc:: 01-ACUSO RECIBO AL PETICIONARIO

Remitente: 92011-GESTOR DE INFORMACIÓN INDUSTRIA BANCARIA

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	: 2017117106-003-000
Trámite	: 410 QUEJAS O RECLAMOS
Actividad	: 01 ACUSO RECIBO AL PETICIONARIO
Anexos	:

Respetada Señora Ana:

En respuesta a su comunicación en la que interpone una queja contra BBVA COLOMBIA Y/O BBVA SEGUROS, le comentamos que:

- Se le ha asignado el número de radicación arriba indicado para que Usted pueda hacer seguimiento a su solicitud.
- Se ha enviado una copia a la entidad vigilada, para que le dé una respuesta completa y clara, adjuntando los soportes que sean necesarios, con copia a esta Superintendencia, en un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de este escrito; sin embargo la entidad puede solicitar más tiempo, si así sucede Usted será informado.
- Si Usted no está de acuerdo con la respuesta de la entidad vigilada, puede volver a escribirnos (réplica), indicando el número de radicación y explicando los motivos de su inconformidad, con los soportes respectivos.
- En el caso de que le solicitemos información adicional, Usted tiene plazo de un mes para dar respuesta; de lo contrario, se entenderá que ha desistido del trámite y se dará por finalizado. Si pasado el mes tiene la información completa puede volver a presentar la queja, la cual iniciará como trámite nuevo a partir de la fecha en que lo radique.
- Tenga en cuenta que en el trámite de la queja deben cumplirse diversas etapas a partir del envío de la misma a la entidad para que se pronuncie sobre los hechos, como la evaluación de la documentación recibida, la solicitud de concepto a otras áreas de la Superintendencia o a otras entidades, o la aclaración o complemento de la respuesta a la entidad vigilada.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Al finalizar estas etapas evaluaremos si la entidad vigilada atendió y resolvió en forma adecuada su inconformidad y le brindaremos a Usted la respuesta final de acuerdo con la normatividad vigente.

En esta Superintendencia Usted hizo uso de la opción de presentar la queja para la verificación del cumplimiento de las normas por parte de la entidad; en este trámite la Superintendencia no está facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares que son propias de los jueces.

Recuerde que Usted también puede solicitar la intervención del Defensor del Consumidor Financiero de la entidad para que de manera gratuita resuelva su queja o actúe como Vocero. Para el detalle consulte en nuestra página www.superfinanciera.gov.co, "Consumidor Financiero/Información general/Defensor Consumidor Financiero/Cartilla sobre el Defensor del Consumidor financiero".

Es importante que sepa que para la solución de su situación particular Usted puede ejercer la Acción de Protección al Consumidor interponiendo una demanda ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia o ante los Jueces de la República y también puede solicitar que el Defensor del Consumidor Financiero actúe como conciliador (ver cartilla).

Recuerde que para el ejercicio de la **Acción de Protección al Consumidor Financiero** debe acompañar a la demanda la respuesta de la entidad vigilada, y que sólo puede ejercerla dentro del año siguiente a la terminación del contrato. Consulte todos los requisitos en nuestro portal web www.superfinanciera.gov.co, en el botón Consumidor Financiero/Funciones Jurisdiccionales / ABC sobre funciones jurisdiccionales de la SFC; así mismo en este botón puede bajar un modelo de demanda.

En cualquier momento Usted puede consultar el estado de su queja en nuestro portal web www.superfinanciera.gov.co e ir a Servicios al Ciudadano//Consulte el estado de su trámite; telefónicamente a través de nuestro Centro de Contacto, al 3078042 en Bogotá o mediante la línea gratuita nacional 018000 120100, o personalmente en nuestras oficinas del Punto de Contacto ubicadas en la Calle 7ª No 4-49 de Bogotá, de lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m.

Lo invitamos a evaluar la calidad de nuestro servicio diligenciando la "Encuesta de medición y análisis de satisfacción del cliente", la cual podrá encontrar en www.superfinanciera.gov.co, enlace Participación Ciudadana/Encuesta de satisfacción.

Conozca el **Programa de Educación Financiera de la SFC, el cual proporciona** diversas herramientas gratuitas que están a disposición de todos. ¡¡Entre, disfrute y aprenda!! Consulte éstos y más detalles del programa en nuestro portal WEB en el ícono de Consumidor Financiero.

Cordialmente,



PAULA ANDREA MORALES CAPERA

92014-GESTOR DE INFORMACIÓN INDUSTRIA BANCARIA

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.

Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01

www.superfinanciera.gov.co



MINHACIENDA



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

GESTOR DE INFORMACIÓN INDUSTRIA BANCARIA

Copia a:

Elaboró:

PAULA ANDREA MORALES CAPERA

Revisó y aprobó:

PAULA ANDREA MORALES CAPERA