

Bogotá D.C. 13 de Septiembre de 2021

Señora
ANA GRACIELA TORRES MORENO
Carrera 108 No. 81 - 44
agratomo@hotmail.com
Bogotá D.C.

PRÓRROGA No.: 2021120775-020-000 Superintendencia Financiera de Colombia

Respetada Señora Ana,

En atención a la petición formulada en días pasados, le informamos que actualmente el Banco se encuentra adelantando las verificaciones del caso sin que a la fecha haya culminado este trámite.

Teniendo en cuenta lo anterior y lo previsto en la Ley 1437 de 2011, parágrafo del artículo 14 (modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015), que indica: **“PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”**, enviaremos respuesta a su petición a más tardar el próximo 04 de Octubre del año 2021.

Reiteramos nuestro interés de servirle como usted lo merece y el compromiso de mejoramiento permanente para la satisfacción y comodidad de nuestros clientes.

Atentamente,



BBVA Colombia
Servicio al Cliente
Jennifer R.

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.