

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2021120775-003-000

Fecha: 2021-05-30 14:52 Sec.día123

Anexos: No

Trámite:: 410-QUEJAS O RECLAMOS

Tipo doc:: 01-01 ACUSO RECIBO AL PETICIONARIO

Remitente: 40440-40440-GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Destinatario:: 51944499-ANA GRACIELA TORRES MORENO

Señor (a)

-

ANA GRACIELA TORRES MORENO

-

AGRATOMO@GMAIL.COM

Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2021120775-003-000
Trámite : 410 QUEJAS O RECLAMOS
Actividad : 01 01 ACUSO RECIBO AL PETICIONARIO
Anexos :

Apreciado(a) Señor(a):

Con relación a su comunicación mediante la cual presenta un reclamo contra BBVA COLOMBIA y BBVA SEGUROS COLOMBIA, le informamos el procedimiento a seguir:

- La comunicación se enviará a la entidad vigilada para que en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación, le suministre una respuesta completa, clara y adjuntando los soportes que sean del caso.
- Si usted no se encuentra de acuerdo con la respuesta suministrada por la entidad, cuenta con las siguientes opciones:
 - Manifestar nuevamente (réplica) a la Superintendencia Financiera su inconformidad con la respuesta, indicando el número de radicación y explicando puntualmente los motivos de la misma, con los soportes respectivos, información que será analizada por este organismo.
 - Si transcurren dos meses, desde la fecha de radicación de la respuesta de la entidad vigilada, y no se recibe comunicación alguna de su parte, esta Superintendencia finalizará la gestión frente a dicha entidad.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- En cualquier momento puede igualmente presentar reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero (ver registro en nuestra página web link <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/defensor-del-consumidor-financiero-10087421>) o solicitar de manera gratuita la audiencia de conciliación ante el mismo, para que propicie un acuerdo con la entidad que permita la solución de la controversia.

Valga anotar que este ente de control mediante el trámite de una queja o reclamo, 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.

Por tanto, si usted persigue alguno de estos objetivos, lo invitamos a ejercer la Acción de Protección al Consumidor Financiero a través de una demanda ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia; para el efecto tenga en cuenta que para que sea admitida la demanda, debe anexar la respuesta o copia del reclamo presentado ante la entidad vigilada. Puede ejercerla hasta el año siguiente a la cancelación del producto. De cualquier manera, puede acudir a la justicia ordinaria.

Ahora bien, para conocer información sobre el estado de su solicitud ante la Superintendencia, Usted puede comunicarse telefónicamente a través con el Centro de Contacto, al teléfono 3078042 en Bogotá o mediante la línea gratuita nacional 018000 120100 o personalmente en nuestras oficinas del Punto de Servicio al Ciudadano ubicadas en la Calle 7ª No 4-49 de Bogotá, de lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:45 p.m., en jornada continua.

Finalmente, 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

Cordialmente,

Servicio al Ciudadano

Superintendencia Financiera de Colombia

40440-GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Copia a:

Elaboró:

KAREN LORENA GODOY VANEGAS

Revisó y aprobó:

KAREN LORENA GODOY VANEGAS

