

{br}

PIEDECUESTA, 15 de Septiembre de 2023

Señor (a)

**LUIS FERNANDO CONTRERAS CHAPARRO**

**OTR 0 0 0**

**FERNANDO.CONTRERAS5128@GMAIL.COM**

**PIEDECUESTA**

**PRÓRROGA No.: PRO-023873**

Respetado (a) señor (a) LUIS FERNANDO,

Reciba un cordial saludo del BBVA Colombia.

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 el próximo 6 de Octubre de 2023.

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**

**SINDY SOPO PAEZ.**

**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.**