Bogotá, 2 de enero de 2024

Señores

Banco BBVA Colombia S.A., sus apoderados y terceros (AECSA)
Superintendencia Financiera de Colombia

Ciudad

Asunto: Solicitud de respeto al derecho de elección de medios de contacto y queja formal sobre AECSA por incumplimiento de la Ley 2300 de 2023

Referencia: Radicación de prueba adicional en el proceso

REFERENCIA: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RADICADO: 2023138871

EXPEDIENTE: 2023-6720

DEMANDANTE: ALBERTO RIAÑO ROJAS

DEMANDADO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. Y OTRO

Yo, Alberto Riaño Rojas, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.189.557, me permito presentar este derecho de petición en los términos de la Constitución Nacional, la Ley 2300 de 2023, y demás normas aplicables, solicitando lo siguiente:

---

1. Solicitud al Banco BBVA Colombia S.A., sus apoderados y AECSA

Requiero que el Banco BBVA, sus apoderados, y su tercero AECSA respeten mi derecho a elegir el medio por el cual quiero ser contactado, conforme lo establece la Ley 2300 de 2023. Desde el inicio del proceso ante la Superintendencia Financiera, he solicitado explícitamente que toda comunicación relacionada con la gestión de cobranza se realice únicamente por medio de correo electrónico, respetando:

- **Mi privacidad:** Las llamadas telefónicas constantes y no autorizadas invaden mi vida personal y laboral.
- **Mi tranquilidad:** Estas llamadas, realizadas en muchos casos con tonos retadores por parte de los asesores, afectan negativamente mi estado de ánimo.
- **Eficiencia comunicativa:** Toda la información relevante ya ha sido enviada por correo electrónico, por lo que las llamadas son innecesarias y generan redundancia.

Insto a que cesen de manera inmediata las llamadas telefónicas y que la comunicación se limite al medio autorizado, como lo permite la normativa vigente y mis derechos como consumidor financiero.

---

2. Solicitud a la Superintendencia Financiera de Colombia

Solicito que este asunto sea incluido como prueba dentro del proceso en curso contra el Banco BBVA, ya que demuestra la falta de procesos claros y definidos en la relación entre el banco y sus terceros contratistas. Así como ocurrió con la gestión del seguro asociado al crédito, AECSA continúa ignorando mis solicitudes, incumpliendo tanto la Ley 2300 de 2023 como los principios de trato digno al consumidor.

Medidas requeridas:

- Que la Superintendencia tome las acciones necesarias para instar a AECSA y a BBVA a respetar la ley, garantizando que todas las comunicaciones futuras se realicen únicamente por los medios escritos solicitados.
- Que esta solicitud sea considerada también como una **queja formal contra AECSA** por incumplimiento normativo y por afectar mi tranquilidad con sus gestiones de cobranza telefónica no autorizadas.

Fundamento legal:
La Ley 2300 de 2023, en su regulación sobre la gestión de cobranza, garantiza al consumidor financiero el derecho de elegir el canal por el cual desea ser contactado, protegiendo su privacidad y tranquilidad. AECSA, como tercero contratado por el banco, está obligada a respetar estas disposiciones, lo que no ha sucedido en este caso.

Agradezco la atención a esta solicitud y quedo atento a su respuesta y a las acciones correspondientes.

Cordialmente,

Alberto Riaño Rojas
C.C. 80.189.557
Correo: alberto.riano.rojas@gmail.com
Teléfono: 3108582146

Anexos:

- Copias de las comunicaciones previas enviadas al banco y AECSA.

Bogotá, Septiembre 3 de 2024

Señores
Delegatura para Funciones Jurisdiccionales
Superintendencia Financiera de Colombia
Ciudad

Referencia: Solicitud de inclusión de prueba en el proceso **Exp. 2023-6720**

Yo, Alberto Riaño Rojas, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.189.557 de la ciudad de Bogotá, me dirijo a ustedes en calidad de demandante en el proceso de referencia, con el fin de solicitar la inclusión de nuevas pruebas que demuestran la falta de coherencia y cumplimiento en los procesos de gestión de cobranza por parte del Banco BBVA Colombia S.A.

Antecedentes:

Desde el inicio del proceso ante la Superintendencia Financiera de Colombia, he solicitado en múltiples ocasiones y por diversos canales que toda comunicación relacionada con la gestión de cobranza de las obligaciones pendientes se realice única y exclusivamente a través de correo electrónico. Esta solicitud obedece a la necesidad de mantener un registro claro y documentado de todas las comunicaciones, dado que existe un proceso en curso con una audiencia programada.

Situación actual:

A pesar de haber solicitado expresamente que las gestiones de cobranza se limiten al canal digital (correo electrónico), el banco ha continuado realizando llamadas telefónicas insistentes, lo cual no solo contraviene mi solicitud, sino que además ha generado molestias e interrupciones en mi vida cotidiana. En reiteradas ocasiones, he recibido respuestas evasivas por parte de los canales de atención del banco, donde se me indica que debo comunicarme con otros departamentos o canales para gestionar esta petición, lo que evidencia una falta de procesos internos claros y coherentes.

Fundamentación legal:

La Ley 2300 de 2023, en su regulación sobre la gestión de cobranza, establece que los consumidores tienen el derecho de elegir los canales de comunicación a través de los cuales desean ser contactados, y prohíbe expresamente la gestión de cobranza mediante visitas domiciliarias o al lugar de trabajo, salvo en casos específicos. Esta ley refuerza el principio de trato digno y respetuoso, así como la protección de la privacidad e intimidad del consumidor financiero.

Adicionalmente, en el marco de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, el consumidor tiene el derecho de determinar cómo y a través de qué medios se pueden tratar sus datos personales, incluyendo las comunicaciones de cobranza.

Solicitud:

Dado lo anterior, solicito respetuosamente a este despacho que se incluya como prueba en el presente proceso la falta de respuesta adecuada y el incumplimiento por parte del Banco BBVA Colombia S.A. en atender mi solicitud de gestión de cobranza exclusivamente por correo electrónico. Esta situación evidencia una grave deficiencia en los procesos internos del banco y un incumplimiento de la normativa vigente, afectando así mis derechos como consumidor financiero.

Adjunto a la presente copia de las solicitudes realizadas, así como un registro de la comunicación realizada vía telefónica tal como indica la notificación del banco para atender mi solicitud de forma favorable y que por este canal me dicen que debo comunicarme con la casa de cobranza para realizar este trámite.

REGISTRO DE LLAMADA: 2018269

FECHA: 3 de septiembre de 2024

HORA: 10:25 AM

Agradezco la atención prestada y quedo atento a cualquier requerimiento adicional que este despacho considere necesario.

Cordialmente,

Alberto Riaño Rojas
C.C. 80.189.557
Correo electrónico: alberto.riano.rojas@gmail.com
Dirección: Carrera 58 # 127 - 20. Interior 6 Apto 521, Bogotá
Teléfono celular: 3108582146

Bogotá, mayo 3 de 2024

Señores

AECSA

Negociaciones BBVA

Ciudad

Asunto: Solicitud de comunicación exclusiva por correo electrónico y restricción de comunicaciones telefónicas

Yo, Alberto Riaño, identificado con CC 80.189.557, y domiciliado Bogotá, me dirijo a ustedes con el propósito de presentar una solicitud de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás normativa aplicable en materia de protección de datos personales y derechos de los consumidores.

Mediante la presente, solicito de manera formal y expresa que todas las comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro de la deuda asociada a mi nombre con el banco BBVA sean realizadas única y exclusivamente a través del correo electrónico alberto.riano.rojas@gmail.com . Por lo tanto, solicito que se abstengan de realizar cualquier tipo de comunicación vía telefónica, a mi número de teléfono registrado en sus sistemas.

Esta solicitud se fundamenta en mi derecho a la protección de datos personales, así como en mi decisión de manejar mis asuntos financieros de manera escrita y documentada, a través de un canal que me permita tener un registro detallado y verificable de todas las comunicaciones.

Como ya es de conocimiento de uds tanto de forma verbal como escrita, este caso se encuentra en un proceso ante la Superintendencia Financiera de Colombia y hasta que no exista una resolución por parte de dicha entidad, no realizará ningún abono a ninguno de mis créditos con el banco BBVA.

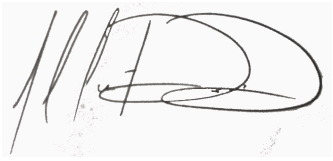
A su vez, como he informado en cada una de las llamadas que se realizan diariamente la próxima audiencia de dicho proceso será el día 31 de julio de 2024, motivo por el cual no tiene ningún sentido la continua comunicación con asesores de su entidad dado que el estatus y la información de la misma no variará hasta esa fecha.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, les informo que no autorizo de ninguna manera el tratamiento de mis datos personales con fines distintos a los relacionados con la gestión de cobro de la deuda mencionada.

Por lo tanto, les solicito que procedan a realizar los ajustes necesarios en sus sistemas y bases de datos para cumplir con esta solicitud a la mayor brevedad posible. Asimismo, les solicito que confirmen por escrito la recepción de esta solicitud y la aceptación de las condiciones aquí establecidas.

Agradezco de antemano su atención a la presente solicitud y quedo a la espera de su pronta respuesta.

Atentamente,



Alberto Riaño Rojas
CC 80.189.557
alberto.riano.rojas@gmail.com

Bogotá, julio 31 de 2024

Señores

BBVA

Negociaciones BBVA (AECSA)

Ciudad

Asunto: Solicitud de comunicación exclusiva por correo electrónico y restricción de comunicaciones telefónicas

Yo, Alberto Riaño, identificado con CC 80.189.557, y domiciliado Bogotá, me dirijo a ustedes con el propósito de presentar una solicitud de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás normativa aplicable en materia de protección de datos personales y derechos de los consumidores.

Mediante la presente, solicito de manera formal y expresa que todas las comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro de la deuda asociada a mi nombre con el banco BBVA sean realizadas única y exclusivamente a través del correo electrónico alberto.riano.rojas@gmail.com . Por lo tanto, solicito que se abstengan de realizar cualquier tipo de comunicación vía telefónica, a mi número de teléfono registrado en sus sistemas.

Esta solicitud se fundamenta en mi derecho a la protección de datos personales, así como en mi decisión de manejar mis asuntos financieros de manera escrita y documentada, a través de un canal que me permita tener un registro detallado y verificable de todas las comunicaciones.

Como ya es de conocimiento de uds tanto de forma verbal como escrita de mi parte y así mismo como sus apoderados representantes en la instancia legal que compete tiene conocimiento en primera persona,, este caso se encuentra en un proceso ante la Superintendencia Financiera de Colombia y hasta que no exista una resolución por parte

de dicha entidad, no realizare ningún abono a ninguno de mis créditos con el banco BBVA.

A su vez, como he informado las llamadas que se realizan diariamente la próxima audiencia de dicho proceso será el día **6 de noviembre de 2024** (fecha definida por la Superintendencia Financiera de Colombia), motivo por el cual no tiene ningún sentido la continua comunicación con asesores de su entidad dado que el estatus y la información de la misma no variará hasta esa fecha.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, les informo que no autorizo de ninguna manera el tratamiento de mis datos personales con fines distintos a los relacionados con la gestión de cobro de la deuda mencionada.

Por lo tanto, les solicito que procedan a realizar los ajustes necesarios en sus sistemas y bases de datos para cumplir con esta solicitud a la mayor brevedad posible. Asimismo, les solicito que confirmen por escrito la recepción de esta solicitud y la aceptación de las condiciones aquí establecidas, ya que han hecho caso omiso a mi anterior solicitud enviada el día 3 de mayo de 2024 continuando con las repetidas comunicaciones en la gestión de cobranza por vía telefónica.

Agradezco de antemano su atención a la presente solicitud y quedo a la espera de su pronta respuesta.

Atentamente,

Alberto Riaño Rojas
CC 80.189.557
alberto.riano.rojas@gmail.com

BBVA
Creando Oportunidades

Bogotá DC, 08 de agosto del 2024

Señor
ALBERTO RIAÑO ROJAS
Carrera 58 Nº 127 - 20
alberto.riano.rojas@gmail.com
Bogotá D.C.

REF.: Respuesta Defensoría 00453286

Respetado señor Riaño:

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en atención a su reclamo presentado el día 05 de agosto de 2024 por intermedio del Defensor del Consumidor Financiero. Donde nos solicita que todas las comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro de la deuda asociada a su nombre con el Banco BBVA sean realizadas única y exclusivamente a través del correo electrónico.

Lamentamos informarle que no podemos atender de forma favorable a su solicitud. Dado que una vez realizadas las validaciones este mecanismo esta estipulado en las politicas del Banco, no obstante puede validar estas mismas en el siguiente link **https://www.bbva.com.co/personas/politicas-de-cobranzas.html** donde encontrara los horarios y todo lo relacionado con estas politicas.
Recuerde que cuenta con nuestro canal transaccional BBVA net al cual puede ingresar a través de www.bbva.com.co y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

Nos despedimos reiterando que nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Atentamente,

Servicio al Cliente
BBVA Colombia
//Ariza J.

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.

Bogotá, agosto 9 de 2024

Señores

BBVA

AECSA (Negociaciones BBVA)

Ciudad

Asunto: REF.: Respuesta Defensoría 00453286

Yo, Alberto Riaño, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma y residencia en Bogotá, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y en el artículo 5º del Código Contencioso Administrativo y la Ley 2300 de 2023 , me permito muy respetuosamente comunicar y solicitar a esta entidad lo siguiente:

Sea tenida en cuenta mi solicitud enviada el día 31 de julio del presente año **Asunto:** Solicitud de comunicación exclusiva por correo electrónico y restricción de comunicaciones telefónicas.

Hechos:

1. Según informa en su página web:

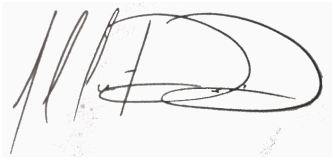
   Canales Disponibles para Gestionar la Cobranza

   Llamadas telefónicas.
   Comunicaciones escritas o electrónicas.
   Mensajería SMS y de voz.
   Mensajería y/o Chatbots a través de WhatsApp.
   Respuesta de Voz Interactiva IVR.
   Otros medios de comunicación digital
   Visitas para casos específicos con autorización expresa del cliente.
   Visitas para casos específicos de clientes sin información actualizada y con imposibilidad de contacto.

En cumplimiento de la Ley 2300 de 2023, informamos a nuestros clientes, los canales dispuestos por BBVA Colombia para la gestión de cobranza y la posibilidad que tienen de elegir por cuales de estos canales desean ser contactados.

2. La Ley 2300 de 2023 en Colombia, también conocida como la "Ley de Protección al Consumidor Financiero," establece claramente que los consumidores tienen ciertos derechos respecto a los canales de cobranza que las entidades financieras pueden utilizar. Esta ley permite que los consumidores elijan los canales por los cuales desean ser contactados para gestiones de cobranza, incluyendo canales digitales como el correo electrónico.
3. **Normatividad de la Superintendencia Financiera**: La Superintendencia Financiera establece que las entidades deben cumplir con las normas de trato digno y respetuoso en la gestión de cobranza. Esto incluye respetar los canales de comunicación preferidos por el cliente, siempre y cuando sean razonables y permitan una comunicación efectiva.
4. **Derecho a la Tranquilidad y Privacidad**: Tengo derecho a solicitar que las comunicaciones se realicen de manera que no interfieran con mi privacidad o tranquilidad. El constante contacto telefónico ha generado molestias que ya percibo como acoso, dado que he sido muy claro en todas las comunicaciones tanto con el banco como con sus terceros de cobranza que no realizaré ningún pago hasta que se resuelva este conflicto que ha sido admitido por La Superintendencia Financiera de Colombia y que actuará como mediador y juez en la resolución de este caso.
5. **Contexto de la Audiencia Fijada**: Dado que la Superintendencia Financiera ha fijado una audiencia dentro de tres meses aproximadamente, el proceso de cobranza debería mantenerse en un estado que no interfiera con la preparación y el desarrollo del proceso. Solicitar que la comunicación se realice por escrito a través de correo electrónico es una medida que además garantiza claridad y registro de todas las interacciones hasta que se resuelva la disputa.
6. **Evidencia Documental**: Las comunicaciones se realicen por correo electrónico también fundamentan la necesidad de tener un registro documental claro de todas las interacciones, lo cual es crucial en un contexto en la disputa en curso. Esto protege mis intereses y facilita la recopilación de pruebas en caso de que se necesite más adelante.
7. **Buena Fe y Transparencia**: Esta solicitud se hace en aras de mantener un proceso de comunicación transparente y de buena fe, que permita documentar adecuadamente todas las gestiones de cobranza mientras se resuelve la situación legal.

Atentamente,



Alberto Riaño Rojas
CC 80.189.557
alberto.riano.rojas@gmail.com

Creando Oportunidades

Bogotá, D.C., 24 de agosto de 2024

Doctor
GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero BBVA-Colombia
Bogotá, D.C.

REFERENCIA: 00457825
ALBERTO RIAÑO ROJAS

Respetado Doctor Dajud,

En atención a la **SOLICITUD DE INFORMACIÓN** que nos traslada con ocasión del trámite promovido ante su despacho por el señor **ALBERTO RIAÑO ROJAS** nos permitimos responder a cada una de sus preguntas, así:

INFORMACIÓN DEL PRODUCTO:

Las obligaciones por las cuales versa la queja es el crédito de consumo No. 0013***9774, sus condiciones generales son:

- Obligación. Consumo No. 0013***9774
- Fecha de formalización: 23 de noviembre de 2022.
- Valor desembolsado: $40.000.000.
- Oficina gestora: 0180 – Niza.
- Tasa: 27.999% E.A. (Efectiva Anual).

PETICIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Partiendo de lo expresado en su comunicación, el cliente solicita lo siguiente:

1. Realizar gestión de cobranza exclusivamente a través de correo electrónico.

CONSIDERACIONES Y SOLUCIÓN.

1. Informamos con el fin de atender favorablemente la solicitud del señor **ALBERTO RIAÑO ROJAS** de realizar el contacto para la gestión de cobranza exclusivamente a través de correo electrónico, se hace necesario que se comunique a las siguientes líneas de atención, donde uno de nuestros asesores especializados del Banco BBVA tramitará la solicitud:

   - Línea BBVA 01 8000 912 227
   - Bogotá 601 40100 00 ·
   - Medellín 604 493 83 00
   - Bucaramanga 607 630 40 00
   - Cali 602 889 20 20
   - Barranquilla 605 350 35 00

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.

BBVA
Creando Oportunidades

Lo anterior, teniendo en cuenta que las líneas anteriormente relacionadas son el canal encargado y medio por el cual se direccionan las solicitudes que obedecen a la del cliente.

DATOS DE CONTACTO DEL CLIENTE.

```
CLIENTE....: 09488383   CVE. IDENT.: 1 - 000000080189557 - 0   CEDULA DE CIUDA
TITULO: SER   NOMBRE(S): ALBERTO
1ER. APELLIDO: RIAÑO                  2DO. APELLIDO: ROJAS
RAZON SOCIAL:
SIGLA O NOMBRE COMERCIAL:
                            DIRECCION PRINCIPAL
  VIA   No.   DESCRIPCION VIA  O1   B1    C1  PLA1   O2   B2    C2   PLA2
  OTR   000                                  000                     000
DESCRIP.ADIC: CR 58 # 127 -20 INT 6 APTO 521
PAIS: COL  -            DEPTO: 11  CIUDAD/MUNIC: 001  DESC: BOGOTA
ESTRATO: 03         F.RESID: 1985-03-02      NO.COMPONENTES U. FAMILIAR: 02
TIPO DOM..: E - CORR.ELECT              RELAC.DOM.: O - ARRENDADA
MAIL1: ALBERTO.RIANO.ROJAS@GMAIL.COM
MAIL2: ALBERTO.RIANO.ROJAS@HOTMAIL.COM
MAIL3:
     TIPO TEL.          INDICATIVO          NUMERO TEL.          EXTENSION
        3                 000601              4827950              00000
                          000000              0000000              00000
        6                 000310              8582146              00000
ALT 23-10-2017 BAJ            MOD 02-11-2023 TER      HOR          USU
```

Cordialmente:

BBVA Colombia
Servicio al Cliente
/Avila D.

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.

BBVA
Creando Oportunidades

Anexo

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.

JSMB
Bogotá D.C,

Señor(a)
ALBERTO RIAÑO ROJAS
alberto.riano.rojas@gmail.com

REF: 00457825
ALBERTO RIAÑO ROJAS

Respetado(a) Señor(a),

En atención a la queja por usted presentada en días pasados a esta Defensoría, se le manifestó que se le surtió el trámite previsto en el Decreto 2555 de 2010 respecto al procedimiento de resolución de quejas, por lo cual esta Defensoría dio traslado de la misma a la entidad a fin que se pronunciara sobre el particular, entidad que brindó la información requerida.

2. CONSIDERACIONES:

Una vez estudiado el pronunciamiento de la entidad frente su reclamación, fueron analizadas las circunstancias de modo tiempo y espacio de los hechos descritos en la queja y confrontados con los argumentos legales y/o contractuales expuestos por la entidad en su respuesta, encontrando esta Defensoría como resultado del estudio previo de los soportes, documentos y anexos de las partes, que la respuesta suministrada por la entidad aclara las inquietudes planteadas en el escrito de queja y se ajusta a las disposiciones normativas vigentes.

En ese orden de ideas, se adjunta a la presente comunicación la información suministrada por la Entidad en atención al requerimiento efectuado, para su lectura y revisión.

De igual manera, esta Defensoría considera oportuno hacer algunas recomendaciones a la entidad con el fin de retroalimentar situaciones que evidencio en el presente caso:

- Fortalecer las medidas tomadas en las áreas encargadas con el fin de brindar un mejor acompañamiento en las solicitudes y requerimientos que presenten los consumidores financieros.
- Oportunidad en la atención de las solicitudes presentadas por los consumidores financieros evitando causar molestias e inconformidades.
- Garantizar la debida atención a sus consumidores financieros, en cumplimiento de los principios de debida diligencia contenidos en la Ley 1328 de 2009.

En caso de presentar duda o inquietud adicional sobre el tema en cuestión o cualquier otro aspecto donde requiera asesoría jurídica, no dude en contactarnos que con gusto brindaremos nuestro acompañamiento.

Finalmente, es oportuno recordar lo dispuesto en por la Ley 1328/09 la cual consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales: (i) fortalecer la normatividad existente sobre la materia, (ii) buscar el equilibrio contractual entre las partes y (iii) evitar la asimetría en la información.

A tono con lo anterior se recuerda que mediante la circular básica jurídica, capítulo XIV se imparten instrucciones en materia del funcionamiento e implementación del sistema de atención al consumidor financiero SAC. mediante la cual se establece:

> *"Para el cumplimiento de estos propósitos, el Capítulo III de la Ley 1328 de 2009 estableció una de las principales estructuras del régimen de protección al consumidor financiero. Se trata de la obligación a cargo de las entidades vigiladas de implementar un "Sistema de Atención a los Consumidores Financieros" –en adelante SAC-, el cual debe propender porque: (i) se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.*
>
> *En desarrollo de este mandato legal y conscientes de la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, y que permita a las entidades vigiladas contar con reglas claras respecto de las medidas que deben adoptar para estos fines, en el presente Capítulo se imparten instrucciones conducentes para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC".*

En consecuencia, EL BANCO se encuentra en espera de que EL PETICIONARIO remita la información y documentación requerida de manera completa, motivo por el cual de forma muy respetuosa le solicitamos a EL PETICIONARIO que remita dicha información a EL BANCO, para que se adelanten las investigaciones correspondientes por parte de la entidad financiera.

Así pues, se pone de presente a la entidad, la obligación de propender por la satisfacción del cliente con el servicio prestado.

Siendo así, este Despacho considera que ha dado respuesta a la solicitud por usted presentada y una vez notificada la presente comunicación se archivará el caso.

Atentamente,

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá -Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

Defensor del Consumidor Financiero
GRUPO BBVA

Se advierte que la presente decisión no obliga al Cliente o Usuario. En caso de no aceptarlo, podrá acudir a otros medios de protección de sus derechos. (Numeral 9 del artículo 2.34.2.1.5.del Decreto 2555 de 2010).

Bogotá D.C. 2 de Septiembre de 2024

Respetado(a) señor(a)

Por la presente estamos notificando el pronunciamiento emitido por esta Defensoría con ocasión de la reclamación por usted presentada en contra del BANCO BBVA COLOMBIA S.A. Favor remitirse al documento adjunto.

En caso de presentar duda o inquietud adicional sobre el tema en cuestión o cualquier otro aspecto donde requiera asesoría jurídica, no dude en contactarnos que con gusto brindaremos nuestro acompañamiento.

Cordial Saludo

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
BBVA COLOMBIA S.A.

Gmail **Alberto Riaño <alberto.riano.rojas@gmail.com>**

Re: Alberto Riaño CC 80.189.557 - Derecho de petición

3 mensajes

Alberto Riaño <alberto.riano.rojas@gmail.com> 3 de mayo de 2024, 20:20
Para: negociacionesbbva@aecsa.co

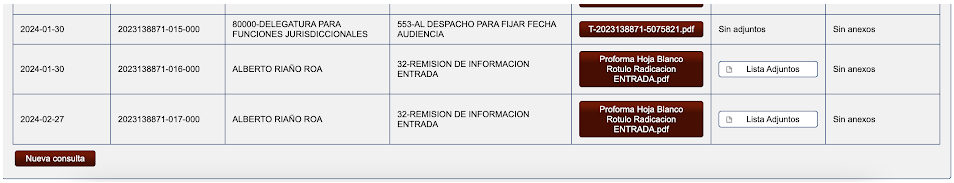
Buenas tardes,

Por medio de la presente adjunto derecho de petición Asunto: Solicitud de comunicación exclusiva por correo electrónico y restricción de comunicaciones telefónicas

Gracias por su atención.

El sáb, 16 mar 2024 a las 10:59, Alberto Riaño (<alberto.riano.rojas@gmail.com>) escribió:

> Buenos días,
>
> De acuerdo a la conversación telefónica sostenida con una de sus representantes, adjunto los documentos relacionados a mi reclamación contra BBVA ante la Superintendencia Financiera de Colombia.
>
> Adjunto:
>
> 1. Demanda radicada y admitida ante a SFC
> 2. Contestación de la demanda por parte de BBVA
> 3. Respuesta de mi parte ante las Excepciones de BBVA
> 4. Captura de pantalla de estado actual de la reclamación en la cual se observa que con fecha 30 de enero entra a despacho para fijación de audiencia sin embargo posterior a esta no hay avance por parte de la SFC pero se incluyen en el proceso mis solicitudes de información.



2024-01-30	2023138871-015-000	60000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES	553-AL DESPACHO PARA FIJAR FECHA AUDIENCIA	T-2023138871-5075821.pdf	Sin adjuntos	Sin anexos
2024-01-30	2023138871-016-000	ALBERTO RIAÑO ROA	32-REMISION DE INFORMACION ENTRADA	Proforma Hoja Blanco Rotulo Radicacion ENTRADA.pdf	Lista Adjuntos	Sin anexos
2024-02-27	2023138871-017-000	ALBERTO RIAÑO ROA	32-REMISION DE INFORMACION ENTRADA	Proforma Hoja Blanco Rotulo Radicacion ENTRADA.pdf	Lista Adjuntos	Sin anexos

Nueva consulta

> Como informé en la llamada mi intención no es NO responder por mis obligaciones, sin embargo a esta altura del proceso y considerando que tengo una razón justa para enfrentarme en un proceso donde la SFC cumpla como juez mediador he decidido esperar hasta que se emita una resolución para avanzar ante cualquier pago de esta obligaciones, obligaciones que desde mi punto de vista por culpa de malos procesos de las entidades BBVA Banco y BBVA Seguros me tienen en esta situación.
>
> Espero estar en lo correcto en defensa de mis derechos, pero si por algún motivo estoy equivocado y un juez así lo determina asumiré las respectivas consecuencias y buscaré los medios económicos y legales para finalizar cualquier relación que tenga con esa entidad BBVA que realmente me ha decepcionado como consumidor financiero.
>
> --
>
> Atte:
>
> Alberto Riaño
> Móvil: +57 3108582146

--

Atte:

Alberto Riaño
Móvil: +57 3108582146

AECSA Derecho de peticion.pdf
122K

Alberto Riaño <alberto.riano.rojas@gmail.com> 31 de julio de 2024, 15:32
Para: negociacionesbbva@aecsa.co, Defensoria <defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co>

Buenos días,

Por medio de la presente adjunto derecho de petición, esperando que en esta ocasión si haga cumplimiento de lo establecido en la ley de protección de datos personales.

Gracias y saludos.
[El texto citado está oculto]

BBVA AECSA Derecho de peticion.pdf
49K

Alberto Riaño <alberto.riano.rojas@gmail.com> 9 de agosto de 2024, 14:29
Para: negociacionesbbva@aecsa.co, Defensoria <defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co>

Buenas tardes,

Adjunto nuevamente derecho de petición ya que considero que la respuesta dada por uds ni cumple con Ley 2300 de 2023 .

Saludos cordiales
\
[El texto citado está oculto]

BBVA - AECSA Derecho de peticion Solicitud de comunicación exclusiva por correo electrónico.pdf
149K