Bogotá, 3 de mayo de 2024

Estimado Señor

**HECTOR JULIO VIDAL CADAVID**

[hectorjuliovidal@yahoo.com](mailto:hectorjuliovidal@yahoo.com)

Calle 16ª 28ª –84

Barranquilla

**REFERENCIA: No. DE RADICACIÓN: 34070**

**FECHA RADICACIÓN: 29/04/2024**

En nombre de Aseguradora Solidaria de Colombia, reciba un cordial saludo.

En atención a al Derecho de Petición – Queja solicitud investigación radica en Malambo el 23 de abril de 2024; en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución de Colombia, regulado por el Inciso 4 del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, damos respuesta bajo los siguientes términos:

Revisada la narración fáctica señalada, precisamos que SUPPORT AND SERVICES SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA es un proveedor de TELEMEDICINA contratado con el fin de realizar valoraciones médicas y de asegurabilidad, quien cuenta con herramientas de envío de comunicaciones, que de forma automática conforme los datos registrados, realiza envío de información relevante. En este caso el remitente a través del buzón [callcentersys@syssastpa.com](mailto:callcentersys@syssastpa.com), envía automáticamente comunicación de respuesta, según los datos proporcionados, al solicitante y al funcionario encargado, designado en este caso por el Banco GNB Sudameris.

Así las cosas, en este punto denotamos que el correo no fue modificado en su contenido, y que, en virtud del principio de buena fe, ninguna actuación de esta Compañía ha tendido a ser engañosa y fraudulenta con nuestros clientes.

Expuesto lo anterior, se precisa que el correo fue emitido por el proveedor, en los términos en que la comunicación adjunta plantea, por ende, la carencia de algunos datos corresponde a temas propios del sistema y en ninguna forma corresponde a actos fraudulentos de funcionarios o proveedores.

Realizadas las anteriores precisiones, referimos lo siguiente frente a sus pretensiones:

1. Que la empresa callcentersys@syssastpa.com se sirva enviar pantallazo del envió del correo electrónico fechado 12/07/2021

Se anexa pantallazo del envio del correo electrónico fechado el 12/07/2021

1. Que la empresa callcentersys@syssastpa.com se informar a quien iba dirigido el al correo fechado 12/07/2021. Solicitud 22021008321

El correo fechado 12/07/2021 va dirigido a [aarrieta@gnbbancosudameris.com.co](mailto:aarrieta@gnbbancosudameris.com.co) en atención a que en la solicitud del seguro no se precisa información de correo electrónico del solicitante.

1. Que la empresa callcentersys@syssastpa.com se sirva enviar copia del PDF adjunto debidamente protocolizado.

Se anexa el PDF adjunto del correo fechado 12/07/2021

1. Que el correo electrónico copiado perteneciente a aarrieta@gnbbancosudameris.com.co. - se sirva enviar pantallazo del envió del correo electrónico fechado 12/07/2021

De acuerdo con la información requerida, precisamos que el funcionario y dominio del correo [aarrieta@gnbbancosudameris.com.co](mailto:aarrieta@gnbbancosudameris.com.co), corresponde a la entidad GNB BANCO SUDAMERIS, por este motivo, respetuosamente le confirmamos que no es viable suministrarle el documento requerido, sin perjuicio de lo expuesto, damos traslado de su petición a la entidad indicada, cabe precisar GNB BANCO SUDAMERIS.

1. Que el correo electrónico copiado perteneciente a aarrieta@gnbbancosudameris.com.co. - se informar a quien iba dirigido el correo fechado 12/07/2021. Solicitud 22021008321.

De acuerdo con la información requerida, precisamos que el funcionario y dominio del correo [aarrieta@gnbbancosudameris.com.co](mailto:aarrieta@gnbbancosudameris.com.co), corresponde a la entidad GNB BANCO SUDAMERIS, por este motivo, respetuosamente le confirmamos que no es viable informarle a quien iba dirigido el correo fechado 12/07/2021. Solicitud 22021008321, sin perjuicio damos traslado de su petición a la entidad indicada, cabe precisar GNB BANCO SUDAMERIS.

1. Que el correo electrónico copiado perteneciente a aarrieta@gnbbancosudameris.com.co se sirva enviar copia del PDF adjunto debidamente protocolizado.

De acuerdo con la información requerida, precisamos que el funcionario y dominio del correo [aarrieta@gnbbancosudameris.com.co](mailto:aarrieta@gnbbancosudameris.com.co), corresponde a la entidad GNB BANCO SUDAMERIS requerido, sin perjuicio damos traslado de su petición a la entidad

No obstante, precisamos que en numeral 3 de la presente comunicación, indicamos que se envía copia del PDF adjunto al correo.

1. Que se solicita a la aseguradora solidaria indicar a quien iba dirigido el correo electrónico de fecha 12/07/2021. Solicitud 22021008321.

El correo se dirigió a [arrieta@gnbbancosudameris.com.co](mailto:arrieta@gnbbancosudameris.com.co) ante la ausencia de información de notificación electrónica adicional u relacionada con el solicitante.

1. Que se solicita a la Aseguradora Solidaria y a la señora INGRID GIOVANNA MANRIQUE Z. Gerente Gerencia Seguros de Personas indicar porque presuntamente borro el espacio del destinario del correo electrónico de fecha 12/07/2021. Solicitud 22021008321. Aduciendo que el destinatario era el suscrito el cual pretende hacer valer como prueba.

Como se abordo anteriormente, el correo electrónico no fue modificado y su contenido y su forma, obedecen a la información contenida en el sistema.

1. Que se sirva enviar copia del supuesto PDF adjunto de forma valida indicando la fecha y el nombre funcionario responsable de la firma.

Se anexa el PDF - Este es un formato genérico y de emisión automática.

1. Que se solicita la intervención e investigación por parte de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA ante los graves hechos aquí denunciados y que eventualmente podría ser sancionarlos por parte de la entidad y. en contra de la señora INGRID GIOVANNA MANRIQUE Z. Gerente Gerencia Seguros de Personas – así como la persona que se identifica con el correo electrónico Dr. Arrieta aarrieta@gnbbancosudameris.com.co

Conforme a lo expuesto, le informamos que los protocolos establecidos al interior de la Compañía se encuentran acordes a la normatividad aplicable y el principio de buena fe, así como las actuaciones de los funcionarios de la Compañía, sin que se evidencien actos fraudulentos relacionados con la adulteración de la información y/o documentos allegados y emitidos por la misma de forma directa y/o sus proveedores.

Por ende, denotamos nuestra total disposición para atender y/o suministrar cualquier información, aclaración y/o documentos adicionales que se requieran por su parte o en virtud de una investigación por parte del ente de control correspondiente.

Cordialmente,