

RE: PROYECCIÓN DE RESPUESTA || N° Radicación 34384 (Código Super: 1521716241162722573)

Brenda Patricia Diaz Vidal <bdiaz@gha.com.co>

Mié 12/06/2024 15:47

Para: ANA MILEIDY DIAZ HORTUA <anmdiaz@solidaria.com.co>

CC: Maria Camila Agudelo Ortiz <mcagudelo@gha.com.co>; Ana María Barón Mendoza <abaron@gha.com.co>; Santiago Rojas Buitrago <srojas@gha.com.co>; Informes GHA <informes@gha.com.co>

 1 archivos adjuntos (520 KB)

PROYECCIÓN RESPUESTA 34384 HJV.docx;

Buenas tardes estimada Doctora Ana Mileidy Díaz,

Nos permitimos remitir la proyección de la respuesta conforme a las instrucciones de la Compañía.

Sugerimos adjuntar con la presente respuesta los siguientes documentos:

- Comunicación del 12 de julio de 2021 a GNB Sudameris SA
- Soporte de envío de la comunicación del 12 de julio de 2021 a GNB Sudameris SA

Finalmente, amablemente ponemos a consideración de la Compañía la suma de 1/4 SMLMV por la gestión realizada.

Agradecemos la confianza depositada en la firma y quedamos pendientes de sus comentarios, inquietudes y requerimientos sobre el particular.

Cordialmente,



gha.com.co

Brenda Patricia Díaz Vidal

Abogada Senior I

Email: bdiaz@gha.com.co | 312 442 3203

Cali - AV 6A Bis # 35N - 100 Of 212 | +57 315 577 6200

Bogotá - Calle 69 # 4 - 48 Of 502 | +57 317 379 5688



Aviso de Confidencialidad: La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

Confidentiality Notice: The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments.

De: ANA MILEIDY DIAZ HORTUA <anmdiaz@solidaria.com.co>

Enviado: Sunday, June 2, 2024 12:01:37 PM

Para: Santiago Rojas Buitrago <srojas@gha.com.co>; IVONNE LIZETH PARDO CADENA <IPARDO@solidaria.com.co>

Cc: JUAN PABLO RUEDA SERRANO <jrueda@solidaria.com.co>

Asunto: N° Radicación 34384 (Código Super: 1521716241162722573)

Buenos días Dr Santiago,

Remito nuevo replica de la queja SFC, sobre el particular, es preciso aclarar que la única comunicación cruzada sobre el particular, se remitió al banco aarrieta@gnbsudameris.com.co, con quien no se pudo establecer la trazabilidad posterior, por otra parte, el único documento, que se adjunto al correo corresponde al siguiente:



Saludo Cordial,

Apreciado señor HECTOR JULIO VIDAL CADAVID

Para Aseguradora Solidaria de Colombia es un placer atenderlo como uno de nuestros asegurados a través de la póliza de vida grupo deudores del Banco GNB Sudameris por ser el titular del crédito de libranza otorgado por dicha entidad.

Le informamos que de acuerdo con el resultado de la validación médica, le fue aprobada una cobertura que contempla el amparo básico de Muerte, el Auxilio funerario y el Auxilio por Renta de Libre Destinación. Por lo anterior, le confirmamos que fue excluido el amparo de Incapacidad Total y Permanente.

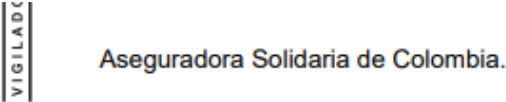
A partir de la aprobación de crédito por parte del Banco, usted cuenta con beneficios adicionales que constan de las siguientes Asistencias Telefónicas a las cuales podrá acceder a través de la línea 4432114 en Bogotá o desde cualquier celular marcando #789 opción 5 - 3

- * Asistencia Jurídica
- * Orientación Psicológica Telefónica
- * Orientación Nutricional Telefónica
- * Orientación Telefónica al PC
- * Referencias Médicas y Centros Médicos
- * Recordatorio Ingesta de Medicamentos
- * Referenciación De Equipos Ortopédicos, Rehabilitación Y Fisioterapia
- * Referenciación Red De Farmacias
- * Orientación Telefónica Por Pérdida De Documentos
- * Asistencia Telefónica Educativa
- * Referencias Mecánicas
- * Orientación Veterinaria Telefónica
- * Referencias Veterinarias
- * Referenciación Salas de Belleza, Boutiques y Clínicas Veterinarias
- * Envío de Alimento a la mascota a Domicilio
- * Transmisión de Mensajes Urgentes
- * Mensajería para Recoger Exámenes Médicos
- * Asistencia Legal Veterinaria
- * Referenciación Plomeros, Eléctricos y Cerrajeros
- * Referenciación Para Jardinería
- * Referenciación Para Vigilante

Lo invitamos a consultar las condiciones generales de la póliza en el sitio web <https://www.gnbsudameris.com.co/personas/financiacion/credito-de-libranza#documentos>

Finalmente, le informamos que en caso de siniestro se dispone del siguiente buzón para tramitar su solicitud: gnbsiniestroslibranzas@aon.com

Cordialmente,



Cordialmente,

ANA MILEIDY DIAZ HORTÚA
PROFESIONAL ABOGADO
GERENCIA JURÍDICA
Dirección General
Calle 100 No 9A - 45 Bogotá – CO



Defensor del Consumidor Financiero: Manuel Guillermo Rueda Serrano • Carrera 13 A # 28-38 oficina 221, Bogotá
Teléfono: (601) 7919180 • **Fax:** (601) 7919180 • **Celular:** 312 342 6229 • **Correo electrónico:** defensoriasolidaria@gmail.com
Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

De: Servicio de correo Solidaria <correo@siesweb.com>
Enviado el: miércoles, 29 de mayo de 2024 08:49
Para: ANA MILEIDY DIAZ HORTUA <anmdiaz@solidaria.com.co>; YULIANA GOMEZ RAMIREZ <yuligomez@solidaria.com.co>
CC: GESTIONPQR <gestionpqr@solidaria.com.co>
Asunto: Atención de Solicitudes



Atención de Solicitudes

Agenda	
Aplicativo PQR	
Número de la solicitud	34489
Tipo seguimiento	Tarea

Comentarios

Estimada Linda buen día

Hemos recibido una petición para tu amable colaboración, donde indican:

PRETENSIONES

1.- Sírvasse adjuntar copia escrita donde se me informa que fui notificado formalmente para la fecha que aducen supuestamente fui informado, la respuesta debe coincidir en tiempo, la mejor evidencia es la copia del envió del email.

2.- Sírvasse enviar copia de correo donde se me compulsa la copia de la póliza, en los términos que lo reza la normativa para estos casos.

3.- Sírvasse enviar la modificación que informo a la SFC referente a la no inclusión por parte del suscrito en la ITP, la cual nunca fue informada por parte de Solidaria, porque no está debidamente demostrado, de acuerdo al punto 6 del acápite de los hechos

Importante: Queja Transmitida a la Superintendencia Financiera a través de Smart Supervision.

Analista encargado: Juan Camilo Medina

Agradecemos por favor ver la descripción del caso y en caso de que haya documentos adjuntos por favor validarlos.

Al realizar la respuesta, favor indicar los siguientes datos de radicación del PQR:

Referencia:

N° de radicación: 35944

Fecha radicación: 29/05/2024

Por otra parte, el tiempo máximo de respuesta, es de CINCO (5) días, donde se entregará al área de Servicio al cliente, la respuesta formal generada y firmada en el aplicativo, respectivamente y debe estar acompañado con todos los soportes, evidencias, bitácoras y explicaciones detalladas que se requirieron para el análisis del caso.

De igual manera, es importante tener en cuenta que, al momento de enviar la respuesta al cliente, esta debe contener los datos del defensor del consumidor financiero al final de la carta, de acuerdo a la siguiente información.

**Defensor del Consumidor Financiero
Doctor Manuel Guillermo Rueda**

Serrano

Dirección: Carrera 13 A # 28 – 38

Oficina 221

Teléfono: (1) 4587174- 3123426229

Correo electrónico:

defensoriasolidaria@gmail.com

**Muchas gracias por tu amable
colaboración y gestión.**

Portal

<https://portalweb.solidariaautos.com/portal/>

Cordialmente,



Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa

Este mensaje es confidencial, esta amparado por secreto profesional y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su(s) destinatario(s). Si recibió esta transmisión por error, por favor avise al remitente. Este mensaje y sus anexos han sido sometidos a programas antivirus y entendemos que no contienen virus ni otros defectos. En todo caso, el destinatario debe verificar que este mensaje no esta afectado por virus y por tanto Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa no es responsable por daños derivados del uso de este mensaje.

This message is confidential, subject to professional secret and may not be used or disclosed by any person other than its addressee(s). If received in error, please contact the sender. This message and any attachments have been scanned and are believed to be free of any virus or other defect. However, recipient should ensure that the message is virus free. Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa is not

14/6/24, 4:55 p.m.

Correo: Brenda Patricia Diaz Vidal - Outlook

liable for any loss or damage arising from use of this message.

Ya visitó <https://www.solidaria.com.co> ?
