por medio de la presente me dirijo a ustedes respetuosamente para manifestar mi desacuerdo de la comunicación de la referencia aduciendo que no hay objetividad con lo que se esta pretendiendo como es el pago del siniestro de seguro de vida, grupo deudores No. 083003990995 TOMADOR BANCO GNB SUDAMERIS.

Lo cual ustedes trasladaron la queja al banco Sudameris para que nos respondiera sobre el particular de la reclamación del amparo de incapacidad total y permanente de seguro de vida grupo deudores del banco GNB SUDAMERIS por lo cual se solicita la reconsideración de la decisión en comunicación enviada a seguro SURA y al banco Sudameris en recurso de apelación 19 de octubre 2023 se explico claramente y compruebas que el seguro estaba vigente y la aseguradora SURA debía sumar los costos de valoración por invalidez y autorizar a la junta regional para su calificación.

Como se puede ver en la comunicación 24 de noviembre 2023 que se adjunta de banco Sudameris se mantiene una posición que debe aportar nuevamente documentación teniendo en cuenta que ese proceso se inicio para la reclamación del seguro del siniestro el 7 de abril del presente año (2023).

Cabe anotar que comunicación fechada 2 de octubre 2023 SURA acepta la responsabilidad de pagar la deuda al banco Sudameris por los amparo de fallecimiento e incapacidad total y permanente, pero luego se retracta en comunicación 04 de octubre 2023 por aducir que el banco Sudameris había cancelado la póliza por lo cual ya no era factible, atender favorablemente la reclamación. Por lo cual hubo una negligencia de ambas identidades de informar oportunamente lo que estaba sucediendo con la poliza de seguro de vida.

**Es de resaltar que la identidades bancarias y aseguradoras disponen de obligaciones contenidas en el literal C del ART 3 de la ley 1328 del 2009 que fija la transparencia y al suministro de información cierta, suficiente y oportuna como unos de los principios orientadores que rigen las relaciones entre el consumidor financiero y la identidad vigiladas por lo cual se deduce que la información debe ser entregada en el momento que resulte relevante y no después de manera que fundamentado en ella, el cliente o usuario según que sea el caso pueda tomar la decisiones correspondiente, sentencia-t-277 del 2016) y en concordancia sentencia t-027-22 corte constitucional expresa el deber de información de las identidades financiera y aseguradora: la obligación especial. De información y acompañamiento a los consumidores financiero. Hace énfasis en lo acatamiento de lo previsto en el artículo 3 ley 1328 del 2009, brindar a los consumidores financiero, cierta, clara y oportuna, sobre las condiciones contractuales y les ofrezca alternativa orientadas, a proteger sus necesidades en especial cuando se trata de sujetos especial protección constitucional; y ART 871 código de comercio: (principio de buena fe, contrato celebrado de acuerdo a la le**y).

El objetivo de esta queja que la superintendencia financiera de Colombia como identidad que controla y vigila las identidades financiera y aseguradoras para que se le haga una verificación en sus conductas y dentro de los parámetros de acuerdo a los criterios definido por ustedes, se le busque una solución viable sobre esta problemática que no muestra transparencia en las actuaciones de la identidad bancaria ante el consumidor financiero.

**ANEXOS**

Comunicación banco Sudameris 24 de noviembre 2023, comunicación 21 de septiembre del asegurado, recurso de reposición y en subsidio de apelación. comunicación 19 de octubre 2023 de recurso de apelación, comunicaciones de SURA 02 de octubre 2023 y 04 de octubre 2023.

**NOTIFICACION**

Correo electrónico: armandohijuelos@hotmail.com

Direccion de residencia: Carrera 1A #47-28, cIUDADELA 20 DE JULIO

CIUDAD: BARRANQUILLA. ATLANTICO

CELULAR: 3053386832

Cordialmente,

JUANA ELVIRA TIJERA ROJANO

C.C 22387759

CIUDADANA - CONSUMIDOR FINANCIERO