



Santiago de Cali, 17 de marzo del 2023

Señor (a),  
**CLAUDIA MARCELA PIEDRAHITA**  
cljasociados@gmail.com  
CALI (VALLE DEL CAUCA)

Asunto: Respuesta caso No. 00491285

Respetado (a),

Reciba un cordial saludo. Es para nosotros muy importante responder a su comunicación en los siguientes términos:

De nuestra parte, presentamos excusas por el tiempo en la respuesta, le garantizamos que desde el mismo momento en que recibimos su requerimiento, iniciamos todas las gestiones para su debida atención.

Una vez realizadas las verificaciones correspondientes, nos permitimos informar que, su crédito de reestructuración No. 2923108000 a la fecha registra al día en los pagos. Ahora bien, respecto al reporte ante las Centrales de Riesgo, se observa que la citada obligación se encuentra reportada al cierre de enero del 2023 con novedad "Al Día" y calificación mensual "A".

Es importante mencionar que la línea del crédito es "Reestructuración en Pesos" y como tal está siendo reportada a las centrales de riesgo. Se adjuntan documentos firmados del crédito reestructurado para su respectiva validación.

Le agradecemos la oportunidad que nos brinda para dar respuesta a su solicitud, reiteramos nuestro compromiso como Banco y le garantizamos nuestro trabajo por una cultura de excelencia y calidad en el servicio.

Cordialmente,

Recuerde que usted tiene la posibilidad de acudir al Defensor del Consumidor Financiero, como un instrumento de protección de sus derechos. El Dr. José Guillermo Peña González ha sido designado por Bancoomeva, para desempeñarse como Defensor del Consumidor Financiero principal y el Dr. Carlos Cifuentes como Defensor suplente. Algunas de sus funciones son: a) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores financieros les presenten, dentro de los términos y el procedimiento que Bancoomeva tiene establecido. b) Actuar como conciliador entre los consumidores y entidades financieras con el objetivo de resolver las diferencias originadas en los aspectos contractuales y comerciales que los vincula. c) Efectuar recomendaciones a Bancoomeva relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general, en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad. Puede dirigir sus quejas o solicitudes de conciliación a los siguientes puntos de contacto: Avda. 19 # 114 - 09, oficina 502, edificio Glas Haus, Bogotá D.C., horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., tel. (601) 2131370, 2131322, cel. 3219240479 e-mail: defensorbancoomeva@pgabogados.com. página web www.pgabogados.com. Radicación PQRS: <https://www.defensoriapgabogadosasociados.com/>. La Defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, totalmente independiente y autónoma de Bancoomeva.

Dirección Nacional de Experiencia y Servicio al Cliente  
Bancoomeva S.A.

Recuerde que usted tiene la posibilidad de acudir al Defensor del Consumidor Financiero, como un instrumento de protección de sus derechos. El Dr. José Guillermo Peña González ha sido designado por Bancoomeva, para desempeñarse como Defensor del Consumidor Financiero principal y el Dr. Carlos Cifuentes como Defensor suplente. Algunas de sus funciones son: a) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores financieros les presenten, dentro de los términos y el procedimiento que Bancoomeva tiene establecido. b) Actuar como conciliador entre los consumidores y entidades financieras con el objetivo de resolver las diferencias originadas en los aspectos contractuales y comerciales que los vincula. c) Efectuar recomendaciones a Bancoomeva relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general, en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad. Puede dirigir sus quejas o solicitudes de conciliación a los siguientes puntos de contacto: Avda. 19 # 114 - 09, oficina 502, edificio Glas Haus, Bogotá D.C., horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., tel. (601) 2131370, 2131322, cel. 3219240479 e-mail: defensorbancoomeva@pgabogados.com. página web [www.pgabogados.com](http://www.pgabogados.com). Radicación PQRS: <https://www.defensoriapgabogadosasociados.com/>. La Defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, totalmente independiente y autónoma de Bancoomeva.