

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN QUEJAS DIRIGIDAS AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	Información: Reservada
		Fecha: 09/08/2018
SAC, Mercadeo e Innovación	Norma: MER-PD-001 Versión: 03	Página: 2 de 2

	<p>demás acciones legales existentes.</p> <p>d. Recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero, dará traslado a la Secretaría General, solicitando respuesta al cliente. Vaya al paso 8.</p>
Secretaría General/ Responsable a cargo del área asociada en la queja	<p>7. Envíe la información solicitada por el Defensor del Consumidor Financiero, dentro de los ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil al que solicite la información.</p> <p>8. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, al recibo de la solicitud, aporte la información y los argumentos que respalden la posición de la compañía. La respuesta deberá ser clara, completa y oportuna.</p> <p>9. Con base en la decisión del Defensor del Consumidor Financiero, proceda de conformidad en los términos y tiempos señalados.</p>