

Apreciado Consumidor Financiero:

Si usted desea recurrir al servicio del Defensor del Consumidor Financiero, sabríamos agradecerle tener en cuenta que la queja debe:

- a. Estar redactada en castellano, escrito en letra imprenta, a máquina o procesador de palabra;
- b. Consignar los datos de identificación personal del Consumidor Financiero: Nombre y apellidos completos, documento de identificación – cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad o cédula de extranjería, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número de teléfono y/o fax, e-mail si es del caso.
- c. Contener una descripción clara, completa y precisa sobre los hechos y causas de la queja;
- d. Enumeración de los derechos que se estiman vulnerados, así como de las normas legales o internas que, en criterio del Consumidor Financiero, se consideran como posiblemente incumplida por OLD MUTUAL, si hubiere lugar a ello;
- e. Formular de manera clara y precisa la petición que como Consumidor Financiero remita a OLD MUTUAL;
- f. Declarar de manera expresa que la queja no se encuentra inmersa dentro de ninguna de las hipótesis previstas en el artículo 14 del Reglamento del Consumidor Financiero sobre los asuntos excluidos de su competencia. Para este efecto Usted puede acceder al texto de dicho Reglamento en la página Web de OLD MUTUAL www.oldmutual.com.co

Cordial Saludo,


Defensor del Consumidor Financiero Principal