



Al contestar por favor cite:  
 Radicado No.: \*RAD\_S\*  
 Fecha: \*F\_RAD\_S\*

The screenshot shows the BBVA Net Cash interface. At the top, there's a navigation bar with the BBVA logo and user information: "Colombia", "Hola NELSON EDUA...", "Ref. 00108229", and a "Descarga de Conversores" button. Below this, a breadcrumb trail reads "Usted está en: Portada > INFORMACION DE CUENTAS > Saldos y Movimientos". A search bar is on the left. The main content area is titled "Detalle Del Movimiento" and displays a transaction with an amount of "Importe: -1.175.755.473,65 COP". The transaction details include: Empresa: FIDEICOMISO PATRIMON OS AUTONOM RIA LA PRE; Cuenta: 00130309000200043149; Banco: COL-BBVA; Divisa: COP; Oficina: 0020 CC CAPTACIONES REDESCUENT; Plaza: (blank); Fecha Operación: 22/10/19; Fecha Valor: 22/10/19; Hora: 11:59; Código de operación: 113; Descripción: NOTA DEBITO N; Observaciones: SEBRA. At the bottom of the transaction details, it shows "Saldo final a 22/10/19" as 2,952,847,418.56. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 1:38 p. m. on 22/10/2019.

1

**"Defensoría del Consumidor Financiero:** Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier Smartphone, por Play Store o por App Store.

VERIFICADO MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS