

CARTA DE TRATO DIGNO

Con el objetivo de fomentar una interacción directa con la ciudadanía y asegurar el cumplimiento de los derechos constitucionales y legales, la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior FIDUCOLDEX se compromete a asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente.

A continuación, en este documento citamos los derechos y canales de contacto que la Fiduciaria a dispuesto para tener una comunicación directa con nuestros usuarios:

Derechos del Consumidor Financiero

- I. Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas por la Fiduciaria.
- II. Tener a disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna, comprensible, comparable y verificable sobre los diferentes productos o servicios ofrecidos y/o suministrados por la Fiduciaria.
- III. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de la Fiduciaria.
- IV. Recibir una adecuada educación sobre los productos y servicios, sus derechos y obligaciones, costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla la Fiduciaria, así como los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- V. Presentar de manera respetuosa solicitudes, ante el Defensor del Consumidor Financiero, ante la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación, según corresponda.
- VI. Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio por la Fiduciaria.
- VII. Recibir una debida diligencia en la prestación de los productos y servicios
- VIII. Proteger a los denunciantes de buena fe.
- IX. Proteger la confidencialidad de las quejas, reclamos y/o denuncias.

Deberes del Consumidor Financiero

- I. Suministrar a la Fiduciaria, información cierta, oportuna y actualizada.
- II. Cerciorarse si la Fiduciaria se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- III. Solicitar información sobre los productos y servicios, de forma tal que comprenda toda la estructura del producto, las estipulaciones contractuales y las comisiones fiduciarias, que, exigiendo las explicaciones verbales y escritas, precisas y suficientes, que le permitan la toma de decisiones informadas.
- IV. Revisar y comprender la documentación que la Fiduciaria entrega al momento de la vinculación, tales como, reglamentos de productos, contratos, y/o manual operativo; Igualmente, debe firmar la Declaración de Vinculación, documento que certifica la comprensión de los términos del contrato, sus deberes y obligaciones que, como Consumidor Financiero, adquiere al vincularse con Fiducoldex.
- V. Realizar “prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros”, consagradas en el artículo 6º de la Ley 1328 de 2009.
- VI. Observar y adoptar todas las recomendaciones de seguridad sugeridas por la Fiduciaria, en las transacciones que realiza.
- VII. Confirmar y actualizar sus datos a la Fiduciaria de forma periódica (como mínimo anualmente): diligenciar y remitir a la entidad el formulario de solicitud de actualización persona natural o jurídica (según corresponda) y los soportes solicitados en éste, o aquella información que por su naturaleza puedan variar; en todo caso para los productos inactivos la actualización se llevará a cabo cuando el producto deje de tener tal condición.
- VIII. Informarse sobre los órganos y medios que dispone la Fiduciaria, para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- IX. Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Fiduciaria sobre el manejo de productos o servicios financieros ofrecidos.
- X. Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le

- suministren de dichos periódicamente, en donde se
documentos. brinda la información sobre el
XI. Revisar las comunicaciones que estado de sus productos.
la Fiduciaria remite

Canales de atención

Presencial

La atención presencial se brinda en la Calle 28 # 13 A 24 Edificio Museo Parque Central Piso 6 Torre B Bogotá D.C. Horario de Atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Para temas asociados a correspondencia (comunicaciones, pagos, facturas): lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Para temas asociados a tesorería (cheques, bancos, mensajería, pagos): lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Telefónico

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada sobre los principales trámites y servicios de competencia de la Fiduciaria en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

También tenemos las siguientes líneas telefónicas habilitadas:

- Información general PBX (+57) 601 7470909 Ext. 4050
- Información Fondos de Inversión Colectiva (+57) 310 346 9286
- Información Negocios Estructurados (+57) 311 5745015

Virtual

- Página web: <https://www.fiducoldex.com.co/home>
- Canal para presentar peticiones a través del buzón de PQRSDF ubicado en la página web de la entidad: <https://pqrsf.fiducoldex.com.co/>

Además, puede presentar sus peticiones a través de las siguientes entidades:

- Superintendencia Financiera de Colombia: www.superfinanciera.gov.co
- Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia: www.amvcolombia.org.co

Correos

- Institucional: fiducoldex@fiducoldex.com.co
- Radicación de documentos: correspondencia@fiducoldex.com.co
- Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@fiducoldex.com.co
- Correo electrónico para denuncias por actos de corrupción (funcionarios y proveedores de la Fiduciaria): denuncias@fiducoldex.com.co

Redes Sociales

- Twitter: @FiducoldexCol
- Facebook: @Fiducoldex
- Instagram: @Fiducoldex

Defensor del Consumidor Financiero

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal ejerce sus funciones con autonomía e independencia.

A continuación, encontrarás los canales de contacto con él Defensor del Consumidor:

- Defensor del Consumidor Financiero Principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo
- Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita

Canales

- Ubicación: Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C, en el horario 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes
- Telefónico: PBX (601) 4898285, en el horario 8:00 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes.
- Página web: www.defensoriasernarojas.com
- Correo: defensoria@defensoriasernarojas.com

Finalmente, y de conformidad con lo estipulado en los numerales 1.4.2.5 y 1.4.2.6 de la Circular Básica Jurídica parte I Título III, Capítulo II de la Superintendencia Financiera de Colombia, respecto de las medidas para el manejo seguro del productos o servicio y las consecuencias derivadas del incumplimiento, es pertinente informar que estos aspectos

se encuentran regulados, para los Fondos de Inversión Colectiva en cada uno de sus reglamentos y para Fiducia Estructurada en los respectivos contratos que se suscriben con cada uno de los Fideicomitentes; en este contexto, si Usted observa un incumplimiento en los productos o servicios brindados por la Fiduciaria, podrá manifestar su inconformidad a través de los diferentes canales con los que cuenta la entidad.