

31 de enero de 2025

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

## 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 3275500 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](http://www.superfinanciera.gov.co)
- Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia: [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)

## Correos

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

## 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 - Atención telefónica 24 horas
- Página web: [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)
- Correo: [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto: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.