

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO/CONSUMIDOR FINANCIERO DE FIDUCOLDEX S.A.

Respetado Consumidor Financiero:

Reciba un cordial saludo de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX.

La confianza, compromiso, respeto, honestidad son nuestros valores al momento de brindar a nuestros consumidores financieros un excelente servicio.

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que FIDUCOLDEX ha puesto a su disposición para garantizarlos:

Derechos del Consumidor Financiero

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas por la Fiduciaria.
- 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.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de la Fiduciaria.
- 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.
- Presentar de manera respetuosa solicitudes, ante el Defensor del Consumidor Financiero, ante la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación, según corresponda.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio por la Fiduciaria.
- Recibir una debida diligencia en la prestación de los productos y servicios.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

"Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Lina Rocio Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 8088017 o celular 313 7993800. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."

- Proteger a los denunciantes de buena fe.
- Proteger la confidencialidad de las quejas, reclamos y/o denuncias.

Deberes del Consumidor Financiero

- Suministrar a la Fiduciaria, información cierta, oportuna y actualizada.
- Cerciorarse si la Fiduciaria se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 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 posibiliten la toma de decisiones informadas.
- 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.
- Realizar “prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros”, consagradas en el artículo 6º de la Ley 1328 de 2009.
- Observar y adoptar todas las recomendaciones de seguridad sugeridas por la Fiduciaria, en las transacciones que realiza.
- 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.
- Informarse sobre los órganos y medios que dispone la Fiduciaria, para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Fiduciaria sobre el manejo de productos o servicios financieros ofrecidos.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- Revisar las comunicaciones que la Fiduciaria remite periódicamente, en donde se brinda la información sobre el estado de sus productos.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Lina Rocio Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 8088017 o celular 313 7993800. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

Medios que garantizan la efectividad de los derechos de nuestro consumidor financiero.

FIDUCOLDEX S.A. cuenta con empleados expertos, prudentes y diligentes, dispuestos a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas y dispone de los siguientes canales de comunicación para su atención:

Línea de atención al cliente	(601) 327 5500
Página web	www.fiducoldex.com.co
Correo electrónico institucional	fiducoldex@fiducoldex.com.co
Correo electrónico de notificaciones judiciales	notificaciones.judiciales@fiducoldex.com.co
Correo electrónico para denuncias por actos de corrupción	denuncias@fiducoldex.com.co
Correspondencia escrita	Calle 28 # 13 A 24 Piso 6 Torre B Bogotá D.C.
Redes sociales	Twitter: @FiducoldexCol Facebook: @Fiducoldex Instagram: @Fiducoldex
Canal para presentar peticiones a través del buzón de PQRDF ubicado en la página web de la entidad	https://pqrsf.fiducoldex.com.co/
Superintendencia Financiera de Colombia	www.superfinanciera.gov.co
Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia	www.amvcolombia.org.co

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 Superfinanciera 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.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

"Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Lina Rocio Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 8088017 o celular 313 7993800. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."

Canales de contacto Defensor del Consumidor Financiero:

Defensor del Consumidor Financiero (Principal)	Dra. Liliana Otero Álvarez
Defensor del Consumidor Financiero (Suplente)	Dra. Lina Rocio Gutiérrez
Ubicación	Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania Bogotá, Colombia
Línea de atención	(601) 808 8017 o celular 313 7993800
Correo electrónico Defensor del Consumidor	defensorfiducoldex@umoabogados.com
Horario de atención	8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua

Horario de atención al público:

Atención Presencial	Línea de Atención
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Operaciones de los Fondos de Inversión Colectiva: (según reglamento)

Retiros	Adiciones
Todos los días hábiles de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Los días de cierre bancario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. sujeto horarios fin de año.	Todos los días hábiles de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Entrega de cheques en la caja:

Atención Presencial
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

"Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Lina Rocio Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 8088017 o celular 313 7993800. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."

Radicación de Correspondencia:

Atención Presencial
Días hábiles lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p.m. en jornada continua
Ubicación: Calle 28 # 13 A 24 Piso 6 Torre B Bogotá D.C.

Cordialmente,

RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO CHIRIVÍ
Primer Suplente del Presidente
Fecha de actualización: 30-01-2024

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: (601) 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

"Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Lina Rocio Gutiérrez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 8088017 o celular 313 7993800. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono (601) 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."