Fiduciaria Central
SOMOS AAA

SAC

Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Somos la Fiduciaria de tu Región

Imagen tomada de: https://www.freepik.es/foto-gratis

SC–CER162404 CO-SC–CER162404

Lo que debes tener en cuenta de la Circular 015 de 2010

La Superintendencia Financiera de Colombia brinda instrucciones para las entidades financieras sobre la implementación y funcionamiento del SAC. Estas incluyen la observancia de la debida diligencia en la atención al consumidor financiero, el establecimiento de procedimientos para su atención y revisión de casos, brindar educación adecuada al consumidor y proporcionar información cierta, clara y oportuna.

Fiduciaria Central SOMOS AAA

Imagen tomada de: https://www.freepik.es/foto-gratis

Imagen tomada de: https://www.freepik.es/foto-gratis

Definición

- **Queja,** Es la expresión de descontento o disconformidad ante un hecho o situación irregular en el comportamiento o actuar de una persona, empresa o entidad, con el fin de buscar una solución o mejora.
- **Reclamo,** es una comunicación formal que se realiza con el objetivo de manifestar una insatisfacción respecto a un servicio o proceso que ha sido prestado o ejecutado de manera deficiente o incorrecta por parte de una empresa o entidad, y se busca una solución o compensación por los inconvenientes causados.

Regulación del Derecho fundamental de petición - Ley 1755 de 2015

- Art. 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Sin perjuicio de lo anterior, las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento, (…), que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto

Fiduciaria Central SOMOS AAA

Imagen tomada de: https://www.freepik.es/foto-gratis

Defensor del Consumidor Financiero

- **Defensor principal:** Carlos Mario Serna Jaramillo
- **Defensor Suplente:** Patricia Amelia Rojas Amezquita
- **Dirección:** Calle 64 No. 4-88, Bogotá D.C.
- **Teléfono:** 0614898285
- **Correo electrónico:** defensoria@skol-serna.net – defensoria@sernarojasasociados.com

¿Qué es el Defensor del Consumidor Financiero?

Es la persona designada por la Asamblea General de la Fiduciaria, en forma objetiva y gratuita; es vocero de los Consumidores Financieros ante la Fiduciaria y actúa como conciliador entre los consumidores Financiaeros y la Fiduciaria en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.

Imagen tomada de: https://www.freepik.es/foto-gratis

Canales de atención

Oficinas a nivel nacional:

- Bogotá, Av. El Dorado No 69ª-51 Torre B Piso 3
- Medellín: Cra 43c No 7d-09

Buzones de sugerencias en las oficinas

Línea de atención al consumidor:

- Bogotá – 6014124707 ext 1212 u Opc. 3
- Medellín – 6046053367 ext 1212 u Opc. 3

Correo electrónico

- servicioalcliente@fiducentral.com

Pagina WEB

- Barra izquierda del menú - Opción Contáctenos y pestaña PQRS

Imagen tomada de: https://www.freepik.es/foto-gratis

Gracias por su atención.
Fiduciaria
Central
Somos AAA