

SAC

*Sistema de Atención
al Consumidor
Financiero*

Somos la Fiduciaria de tu Región

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.



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.

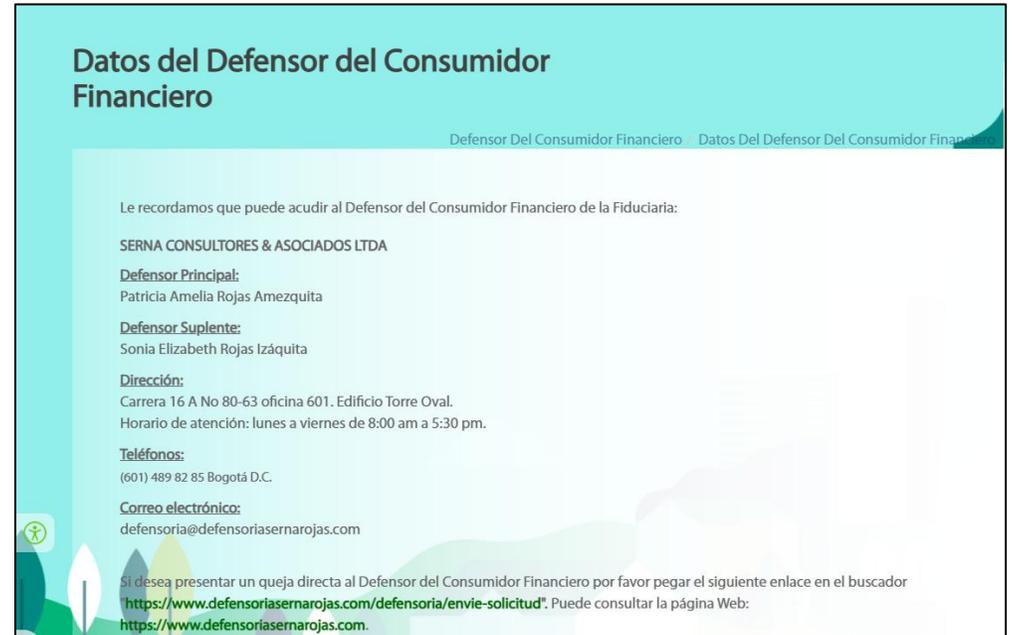
Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento, (...), que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto

Defensor del Consumidor Financiero

- **Defensor principal:** Patricia Amelia Rojas Amézquita
- **Defensor Suplente:** Sonia Elizabeth Rojas Izáquita
- **Dirección:** Carrera 16 A No 80-63 oficina 601. Edificio Torre Oval Bogotá D.C.
- **Teléfono:** 6014898285
- **Correo electrónico:**
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 Financieros y la Fiduciaria en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.



Datos del Defensor del Consumidor Financiero

Defensor Del Consumidor Financiero Datos Del Defensor Del Consumidor Financiero

Le recordamos que puede acudir al Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria:

SERNA CONSULTORES & ASOCIADOS LTDA

Defensor Principal:
Patricia Amelia Rojas Amézquita

Defensor Suplente:
Sonia Elizabeth Rojas Izáquita

Dirección:
Carrera 16 A No 80-63 oficina 601. Edificio Torre Oval.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm.

Teléfonos:
(601) 489 82 85 Bogotá D.C.

Correo electrónico:
defensoria@defensoriasernarojas.com

Si desea presentar un queja directa al Defensor del Consumidor Financiero por favor pegar el siguiente enlace en el buscador
<https://www.defensoriasernarojas.com/defensoria/envie-solicitud>. Puede consultar la página Web:
<https://www.defensoriasernarojas.com>.

Canales de atención

Oficinas a nivel nacional:

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

Buzones de sugerencias en las oficinas

Línea de atención al consumidor:

- Bogotá – 6013900800 ext 1212 u Opc. 3
- Medellín – 6046053367 ext 1212 u Opc. 3

Correo electrónico

- servicioalcliente@fiducentral.com

Página WEB

- Barra izquierda del menú - Opción Contáctenos y pestaña PQRS



Gracias por su atención.



Somos

AAA