

Funciones de Defensor del Consumidor Financiero



Defensor del Consumidor Financiero

Dando cumplimiento a la **Ley 1328 de 2009**, la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – Fiducoldex S.A. cuenta con un **Defensor del Consumidor Financiero**, el cual actúa como una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia sus funciones.

La Defensoría del Consumidor Financiero en Fiducoldex S.A. está a cargo de **SERNA Y ROJAS ASOCIADOS:**

- **Defensor Principal:** Carlos Mario Serna Jaramillo
- **Defensor Suplente:** Patricia Amelia Rojas Amézquita

Datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero:

- **Correo electrónico:** defensoria@defensoriasernarojas.com
- **Comunicación física:** Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C.
- **Comunicación telefónica:** PBX (601) 4898285
- **Horario de atención:** 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
- **Página web:** www.defensoriasernarojas.com



Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

- 1** Atender de manera **oportuna y efectiva** a los consumidores financieros de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – Fiducoldex S.A.
- 2** Conocer y resolver en forma **objetiva y gratuita para los consumidores financieros**, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A.– Fiducoldex S.A. de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecemos o prestamos, o respecto de la calidad de estos.
- 3** Actuar como **conciliador entre los consumidores financieros y la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – Fiducoldex S.A.** en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – Fiducoldex S.A. podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- 4** Ser **vocero de los consumidores financieros** ante la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – Fiducoldex S.A.
- 5** Efectuar **recomendaciones a la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – Fiducoldex S.A.** 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.
- 7** Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

