



FIDUCOLDEX

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC PQRs AÑO 2015



DETALLE DE PQRs 2015

MES	DESCRIPCIÓN	ESTADO	A FAVOR DE:
Enero	Demora en proceso de liquidación	Atendido y Cerrado	Fiduciaria
Marzo	Demoras con el inicio de la ejecución de un convenio	Atendido y Cerrado	Fiduciaria
	Demora en proceso de vinculación	Atendido y Cerrado	Cliente
Abril	Inconformidad por valor Retefuente reportado	Atendido y Cerrado	Cliente
	Demora en proceso de vinculación	Atendido y Cerrado	Cliente
Junio	Demora en la gestión de certificaciones	Atendido y Cerrado	Cliente
Julio	Demora en proceso de liquidación	Atendido y Cerrado	Cliente
Septiembre	Inconformidad por calificación otorgada	Atendido y Cerrado	Fiduciaria
	Inconformidad por la no entrega de certificaciones, debido a la mora de pago del cliente	Atendido y Cerrado	Fiduciaria
	Demora en el giro de recursos	Atendido y Cerrado	Cliente
	Inconformidad por el valor de retención aplicado	Atendido y Cerrado	Cliente
Octubre	Inconformidad por el cobro de deuda, manifestando que no cuenta con los recursos para cubrirla	Atendido y Cerrado	Fiduciaria
Noviembre	Demora en el giro de recursos	Atendido y Cerrado	Cliente
Diciembre	Demora en proceso de liquidación	Atendido y Cerrado	Cliente

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 015 de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia

DR. CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO (Principal)
DRA. LUZ MABEL GUTIÉRREZ PEÑA (Suplente)

Información de Contacto:

Calle 64 No 3B – 90 Of. 202

Bogotá D.C.

PBX: 6092013 Fax: 4829715

E-mail: defensoria@skol-serna.net

Horario de atención: 8:30am a 5:30pm de lunes a viernes en jornada continua.

Si requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX, puede consultarnos llamando al teléfono 3275500 ext. 1156 en la ciudad de Bogotá o escribirnos al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co