

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO
(CONSUMIDOR FINANCIERO) DE FIDUCOLDEX S.A.
FDX-Emis-001463

Respetado Consumidor Financiero:

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

La confianza, compromiso, respeto, honestidad y diligencia 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 (Art 5 de la ley 1437 de 2011)

- 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.

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. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. 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, dirijase 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.”

- Recibir una debida diligencia en la prestación de los productos y servicios.
- 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 6° 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.

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. Lilibian Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. 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.”

- Revisar las comunicaciones que la Fiduciaria remite periódicamente, en donde se brinda la información sobre el estado de sus productos.

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: (60+1) 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.
- Defensor del consumidor financiero: defensorfiducoldex@umoabogados.com
- Superintendencia Financiera de Colombia - www.superfinanciera.gov.co
- Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia - www.amvcolombia.org.co
- Redes sociales:
 - Twitter: @FiducoldexCol
 - Facebook: @Fiducoldex
 - Instagram: @Fiducoldex
- El Consumidor financiero podrá presentar peticiones a través del buzón de PQRDF ubicado en la página web de la entidad: <https://pqrsf.fiducoldex.com.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

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. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. 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.”

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.

Horarios de atención al público:

- Atención presencial: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.
- Línea de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Entrega de cheques en la caja:

- Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

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

- Para retiros: 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.
- Para adiciones: todos los días hábiles de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Radicación de Correspondencia:

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

Cordialmente,

RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO CHIRIVÍ

Primer Suplente del Presidente

Fecha de actualización: 24-11-2021

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. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (601) 9260801. 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.”