



## CARTA DE TRATO DIGNO USUARIOS DE FIDUPREVISORA S.A.

Con el propósito de prestar un servicio basado en el respeto y consideración debidos a las personas que acudenante Fiduprevisora S.A y en relación con los asuntos que tramiten ante esta autoridad, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), se precisan a continuación los derechos de los usuarios y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

### Derechos del usuario:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas y reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante Fiduprevisora S.A.
3. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios a Fiduprevisora S.A.
9. A exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados Edificio Previsora – Fiduciaria la Previsora Cl. 72 N° 10 – 03 [www.fiduprevisora.com.co](http://www.fiduprevisora.com.co) y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

#### Ver red de oficinas:

<https://www.fiduprevisora.com.co/red-de-oficinas/>

#### Contacto telefónico:

- {f) Pbx Fiduprevisora 7 56 6633
- {f) Línea de Servicio al cliente: Pbx 7 56 2444
- {f) Línea de Atención gratuita: 01 8000 180510
- {f) Línea de atención Fomag Bogotá: Pbx 7 56 2444
- {f) Fax: 7 56 6633

#### Otros Mecanismos:

- {f) Página web: [www.fiduprevisora.com.co](http://www.fiduprevisora.com.co)
- {f) Página web FOMAG: [www.fomag.gov.co](http://www.fomag.gov.co)
- {f) Facebook (Fiduprevisora S.A.)
- {f) Cuenta en Twitter - @Fiduprevisora



**“Defensoría del Consumidor Financiero:** Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua”.

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.

