

## MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

La Fiduciaria Popular ha implementado mecanismos que permiten propiciar a nuestros consumidores Financieros un ambiente de protección y respeto, entre los cuales tenemos:

1. Debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con la Fiduciaria Popular.
2. Procurar una adecuada educación del consumidor financiero a través de nuestros canales de comunicación o en conjunto con los gremios a los cuales pertenezca la Fiduciaria Popular.
3. Suministrar al consumidor financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios.
4. Disponer de canales de comunicación para atender las sugerencias, quejas y reclamos realizados por los consumidores Financieros.

### CANALES PARA PRESENTAR UN REQUERIMIENTO

**Contáctenos:** Ingresando a la página Web [www.fidupopular.com.co](http://www.fidupopular.com.co) en el menú Consumidor Financiero encontrará el link contáctenos a través del cual podrá enviarnos las solicitudes, quejas o reclamos.

**Correo electrónico:** Todas sus solicitudes quejas o reclamos podrá remitirlas al correo electrónico [servicioalcliente@fidupopular.com.co](mailto:servicioalcliente@fidupopular.com.co) la cual será atendida en los tiempos definidos para cada solicitud.

**Oficinas del Banco Popular:** a través de las oficinas del Banco Popular a nivel nacional podrá radicar su solicitud, queja o reclamo el cual será remitida a la oficina principal en Bogotá donde se gestionará la respuesta correspondiente

**Oficina y Agencias de la Fiduciaria Popular:** En la oficina principal de la Fiduciaria ubicada en Bogotá y en sus agencias a nivel nacional podrá radicar el requerimiento, el cual será atendido en los tiempos establecidos para cada tipo de solicitud.

Ciudad	Teléfono	Dirección
Bogotá	(1) 607 9977	Cra 13 A No. 24 – 24 piso 20 -21 - 24
Medellín	(4) 513 5533	Cra 50 No. 50 – 14 piso 16 Edificio Banco Popular
Barranquilla	(5) 358 7085	Calle 72 No. 48 -76 piso 2 Edificio Banco Popular
Cali	(2) 882 2464	Cra 4 No. 9 – 60 piso 15 Edificio Banco Popular
Cartagena	(5) 660 2024	Centro Av. Venezuela Sector la matona 8 – 22 Edificio Banco Popular
Bucaramanga	(7) 630 5038	Calle 35 No.19 -73 piso 3 Edificio Banco Popular
Neiva	(8) 872 1540	Cra 4 No. 7-13 Edificio Banco Popular
Pereira	(6) 335 5522	Carrera 7 No. 19 – 54 piso 2 Edificio Banco Popular
Popayán	(2) 820 5612	Calle 4 No. 5 – 48 Edificio Banco Popular
Ibagué	(8) 261 1746	Cra 3A No. 14A-33 Edificio Banco Popular

**Defensoria del Consumidor Financiero:** Usted cuenta la Defensoría del Consumidor Financiero Lagado Giraldo Ltda que para efectos de atender las quejas y/o reclamos de nuestros productos o servicios, podrá contactarlo en el número telefónico (1) 5439850 (1)2351604, a través de su página web: [www.defensorialq.com.co](http://www.defensorialq.com.co) o en la calle 70 A – No 11 – 83 en Bogotá.

**Línea de Servicio al Cliente:** Llamando a la línea 6079977 o 5961506 en la Opción 3, su solicitud será atendida por uno de nuestros asesores de servicio quien responderá a su requerimiento.