

MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

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 Solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y requerimientos de entes de control) realizados por los Consumidores Financieros.

CANALES PARA PRESENTAR UNA SOLICITUD

- **Contáctenos:** Ingresando a la página Web www.fidupopular.com.co en el menú contáctenos podrá enviarnos Solicitudes (Peticiones, Quejas, Reclamos, felicitaciones, Sugerencias).
- **Correo electrónico:** Todas sus Solicitudes podrá remitirlas al correo electrónico servicioalcliente@fidupopular.com.co.
- **Oficinas del Banco Popular:** A través de las oficinas del Banco Popular a nivel nacional podrá radicar su Solicitud, la 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 su Solicitud.

CIUDAD	TELÉFONO	DIRECCIÓN
Bogotá	(601) 5961506 - 7461414	Carrera 13 A No. 29-24 Piso 20, 21, 24
Barranquilla	(605) 309 1508 Ext. 48740 - 48742 Cel. 3004995632	Calle 72 No. 48-76, Piso 2
Bucaramanga	(607) 697 33 98 Ext. 48730 - 48731 - 48734	Calle 35 No. 19-65, Piso 7
Cali	(602) 489 3030 Ext. 48710 - 48711 - 48712	Carrera 4 No. 9-60, Piso 15
Cartagena	01 8000 93 4444 Ext. 48785 - 48780	Centro, Av. Venezuela La Matuna No. 8-22, Piso 4.
Ibagué	(608) 277 13 06 Ext. 48790 - 48791	Calle 10 A No. 3-76, Piso 10
Medellín	(604) 605 1825 Ext. 48818	Carrera 50 No. 50-02, Piso 2 (Parque Berrio)
Medellín	(604) 607 1382 Ext. 48700 - 48702	Carrera 43A No. 5A-113, Piso 9 torre sur (One Plaza)
Montería	(604) 789 0521 Ext. 48756	Calle 29 No. 1-56, Piso 2
Neiva	(608) 863 1687 Ext. 48762 - 48766	Carrera 4 No. 7-13, Piso 2
Popayán	(602) 836 8066 Ext. 48775	Calle 4 No. 5-48, Piso 2
Soledad	(605) 3930983 ext 48750	Calle 18 No. 21-93

• Dirección General Bogotá: Carrera 13ª No. 29 – 24 Pisos 20,21 y 24 • PBX (601) 7461414/ 5961506

• servicioalcliente@fidupopular.com.co • www.fidupopular.com.co • Línea Nacional Gratuita: 018000-513962

• Redes Sociales:  @fidupopular  Fiduciaria Popular S.A.  Fiduciaria Popular  Fiduciaria Popular

- **Defensoría del Consumidor Financiero:** Usted cuenta la Defensoría del Consumidor Financiero Laguado Giraldo LTDA., que para efectos de atender las quejas y/o reclamos de nuestros productos o servicios, podrá contactarlo en los números telefónicos (601)5970412/3736697, a través de su página web: www.defensorialg.com.co, correo electrónico reclamaciones@defensorialg.com.co o en la calle 70 A – No 11 – 83 en Bogotá.
- **Línea de Servicio al Cliente:** Llamando a la línea (601) 7461414 / 5961506 o la línea gratuita a nivel nacional 01 8000 513 962, su Solicitud será atendida por uno de nuestros asesores de servicio.

La respuesta será brindada conforme los tiempos establecidos en la Ley 1437 de 2011 y L.E. 1755 de 2015.