

### **Ustedes podrán comunicarse con nosotros directamente y**

Presentar sus peticiones, solicitudes y quejas a través de nuestra Línea de Servicio al Cliente 018000911330, directamente en nuestra oficina Principal ubicada en Bogotá en la Avenida el Dorado No. 69C-03 Torre A Piso 7, o en las oficinas de la red del BCSC en todo el país. Una vez recibamos su comunicación y dentro de los 15 días hábiles siguientes usted recibirá nuestra respuesta vía correo.

Adicionalmente, podrá presentar sus quejas y reclamos a través de la línea de Audiocolmena de Colmena BCSC en el 3077030, o Línea Amiga del Banco Caja Social BCSC en el 3077060 o en el 0180009 10038, quienes nos direccionarán su solicitud, la cual será respondida dentro de los 15 días hábiles siguientes.

Ahora bien, usted cuenta con el Defensor del Cliente Financiero, cuya función es la de actuar con absoluta independencia de los organismos de administración de la entidad, sirviendo como vocero entre la misma y nuestros clientes, clientes potenciales y usuarios, para conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas o reclamos individuales de éstos, en relación con la prestación del servicio por parte de la Fiduciaria. Sin perjuicio de lo anterior y de que la entidad decida en cada caso la conveniencia y viabilidad de acatar las decisiones de la Defensoría del Consumidor Financiero, en sus Reglamentos no está prevista la obligatoriedad de tales decisiones.

Finalmente, podrán dirigirse a la Superintendencia Financiera de Colombia a través de su página Web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), o directamente en sus oficinas ubicadas en la Calle 7° No. 4 – 49, en los términos previstos en la circular Básica Jurídica 7 de 1996 y manifestar su inconformidad respecto a los productos y servicios ofrecidos por la Fiduciaria. En estos casos, la Superintendencia da traslado a la entidad, indicando el plazo dentro del cual, ésta deberá dar respuesta directamente al peticionario, suministrando la información y las explicaciones que juzgue pertinentes.