

PROCESO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS - PQR DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

1. Generalidades

Las PQR pueden ser presentadas directamente por los Consumidores Financieros o por quien acredice su condición de representante del Consumidor Financiero. Los Funcionarios de Acción Fiduciaria tienen el deber de atender la PQR realizada por un Consumidor Financiero y tomar la determinación de radicarlo cuando no se le pueda brindar una solución en el primer contacto. La gestión y respuesta la realiza Acción Fiduciaria en los plazos estipulados y comunicados al Consumidor Financiero en el momento de la radicación de la PQR. La atención a los requerimientos de Consumidores Financieros es de carácter gratuito. La relación del Cliente o Consumidor Financiero con la Fiduciaria es confidencial y consecuentemente se le dará a la información el tratamiento y protección que corresponda.

2. Objetivo del proceso

Recibir, gestionar y responder las PQR de los clientes/usuarios garantizando la calidad y oportunidad en la solución, teniendo en cuenta las políticas internas y la normatividad vigente, buscando su satisfacción.

3. Canales para la recepción de requerimientos

- **Página web**

http://www.accion.com.co/#/Seccion/comuniquesse_con_nosotros

- **Sucursales a nivel nacional**

Centros de Negocios

- **Bogotá Calle 93**
Carrera 11# 93^a- 82
6915090- 3796920

- **Barranquilla**
Carrera 51B # 76-49
3605077

- **Negocios Colectivos**
Calle 85 # 9-65
6915090
- **Patrimonios personales**
Calle 85 # 9- 65
6915090
- **Cali**
Calle 25N # 7N – 10
6601382
- **Bucaramanga**
Calle 47 No 29-46
6917170
- **Superintendencia financiera de Colombia**
- **AMV**
- **Defensor del consumidor financiero**
Eduardo González Dávila

Defensor Suplente
José Antonio Mojica

Dirección
Calle 93 No. 14 - 71 Oficina 402, Bogotá (Colombia)

Teléfono
(571) 6214418 – 6214378

Fax
(571) 6214378

Correo electrónico
defensoriadeldomestico@heritage.com.co

Horario de atención
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

4. Etapas del proceso de atención de requerimientos

Radicación

Es la etapa en la que se reciben los requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por Acción Fiduciaria.

Gestión

Es la etapa en la que se revisa lo relacionado con la PQR y se realizan los ajustes respectivos.

Respuesta

Es la etapa en la que se le informa el resultado de la solicitud al Consumidor Financiero.

5 Para tener en cuenta:

En la radicación de una comunicación, se debe garantizar la siguiente información:

Nombre Completo, Tipo y Número de documento

Datos de Contacto (Celular y/o Fijo)

Descripción detallada del evento o necesidad

Documentos soportes