

INVESTMENTS

FIDUCIARIA



Procedimiento Recepción y Atención PQRS

Procedimiento para la Resolución de Solicitudes, Quejas o Reclamos

Dentro de los principios de la entidad, FIDUCIARIA SURA S.A. plantea su filosofía en la prestación de un buen servicio, encaminado a orientar, servir y satisfacer las necesidades del cliente.

El Consumidor Financiero deberá enviar su solicitud, queja, reclamo o recomendación mediante documento escrito ante la entidad a través de los siguientes medios:



atencionalcliente.fiduciaria@sura-im.com

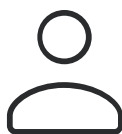


AV 6 Norte # 29 AN – 49 Oficina 705
Cali– Colombia



+ 57 (602) 369 2532 Opción 1

En la comunicación deberá relacionar:



- **Datos identificación:** nombre completo, numero ID
- **Datos de Contacto:** Correo electrónico, teléfono.



Descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su solicitud, queja y/o reclamo y la recomendación o propuesta para la entidad.

1. Los Requerimientos pueden ser presentados directamente por los Consumidores Financieros o por quien acredite su condición de representante del Consumidor Financiero.
2. Cualquier funcionario de la Fiduciaria tiene el deber de atender un requerimiento de un Consumidor Financiero y tomar la determinación de radicarlo cuando no se le pueda brindar una solución en el primer contacto.
3. La gestión y respuesta la realiza la Fiduciaria en los plazos estipulados y comunicados al Consumidor Financiero en el momento de la radicación del requerimiento así:



Quejas

15 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la recepción



Derechos de Petición

10 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la recepción



Solicitudes

18 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la recepción

4. La relación del Cliente o Consumidor Financiero con la Fiduciaria es confidencial y consecuentemente la Fiduciaria le dará el tratamiento y protección que corresponda.
5. De acuerdo con la política de tratamiento de datos, la respuesta a todas las solicitudes será enviadas únicamente a los correos registrados por Consumidor Financiero.