



## Defensor del Consumidor Financiero

Dando cumplimiento a la Ley 1328 de 2009, Credicorp Capital Fiduciaria S.A. cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero, el cual actúa como una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia sus funciones.

La Defensoría del Consumidor Financiero en Credicorp Capital Fiduciaria S.A. está a cargo de SERNA Y ROJAS ASOCIADOS.



Defensor Principal: Susana Gómez Jaramillo

Defensor Suplente: Patricia Amelia Rojas Amézquita

Los siguientes, son los datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero de Credicorp Capital Colombia S.A.:



Dirección: Carrera 16ª # 80 – 63, Of 601. Edificio Torre Oval, Bogotá

Teléfono: 601 489 8285

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Página web: [www.sernarojasasociados.com](http://www.sernarojasasociados.com)

Correos electrónicos: [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com)

### Funciones del Defensor del Consumidor Financiero:

- A** Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de Credicorp Capital Fiduciaria S.A.  
Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores financiero, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento Credicorp Capital Fiduciaria S.A. de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecemos o prestamos, o respecto de la calidad de estos.
- B** Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Credicorp Capital Fiduciaria S.A. en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y Credicorp Capital Fiduciaria S.A. podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- C** Ser vocero de los consumidores financieros ante Credicorp Capital Fiduciaria S.A.
- D** Efectuar recomendaciones a Credicorp Capital Fiduciaria S.A. relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- E** Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- F** Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

#### Credicorp Capital Fiduciaria S.A.

Calle 34 # 6 - 61, Piso 2, Bogotá – Sede Principal  
<https://www.credicorpcapital.com/Colombia/fiduciaria>  
Fiduciaria/Paginas/Cum.aspx  
Teléfono: (60-1) 307 8047 Bogotá  
Línea gratuita: 01 8000 126 660  
Correo electrónico: [servicioalcliente@credicorpcapital.com](mailto:servicioalcliente@credicorpcapital.com)

#### Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados

Defensora Principal Susana Gómez Jaramillo  
Defensora Suplente Patricia Amelia Rojas Amézquita  
Dirección: Carrera 16ª # 80 – 63, Of 601. Edificio Torre Oval, Bogotá  
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.  
y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.  
Teléfono: (60-1) 489 8285 Bogotá  
Página web: [www.sernarojasasociados.com](http://www.sernarojasasociados.com) - “Envíe su queja”  
Correo electrónico: [defensoria@sernarojasasociados.com](mailto:defensoria@sernarojasasociados.com)