



## Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero:

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero de Credicorp Capital Fiduciaria S.A. los siguientes asuntos:

- A** Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Credicorp Capital Fiduciaria S.A.
- B** Los concernientes al vínculo laboral entre Credicorp Capital Fiduciaria S.A. y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- C** Aquellos que se deriven condición de accionista de Credicorp Capital Fiduciaria S.A.
- D** Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- E** Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- F** Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- G** Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- H** Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- I** Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- J** Las demás que defina el Gobierno Nacional.

### **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 Patricia Amelia Rojas Amézquita  
Defensora Suplente Sonia Elizabeth Rojas Izaquita  
Dirección: Carrera 16ª No. 80 – 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval,  
Bogotá D.C., Colombia  
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: (+57) 601 489 8285  
Página web: [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)  
Correo electrónico: [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)