

Usted tiene la posibilidad de formular sus quejas contra la Fiduciaria Davivienda con destino al Defensor del Consumidor Financiero, en cualquier canal dispuesto por Fiduciaria Davivienda.

Adicionalmente, puede dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas ante la Fiduciaria Davivienda, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus consumidores financieros.

## El nombre del Defensor del Consumidor Financiero y de su suplente:

Serna & Rojas Asociados

**Principal:** Carlos Mario Serna Jaramillo

**Suplente:** Sonia Elizabeth Rojas Izáquita

Datos para contactar al Defensor del Consumidor Financiero y a su suplente:

**Dirección física:** Carrera 16 A No. 80-63 Edificio Torre Oval – oficina 601

**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:** PBX. 4898285 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

**Correo electrónico:** defensoria@sernarojasasociados.com

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

**Opción 1:** pantalla principal / envíe su queja

**Opción 2:** pestaña Defensoría / envíe su reclamación

## Las funciones del Defensor del Consumidor Financiero

De acuerdo con lo señalado en el Art. 13 de la Ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero tendrá las siguientes funciones:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada 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 la entidad vigilada 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.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero, deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.