

### Procedimiento de recepción y atención de P. Q. R.

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; por lo tanto, ha establecido los siguientes mecanismos para soportar este buen servicio y tener más oportunidades de mejora.

Los Requerimientos pueden ser presentados directamente por los Consumidores Financieros o por quien acredite su condición de representante del Consumidor Financiero.

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.

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.

La relación del Cliente o Consumidor Financiero con la Fiduciaria es confidencial y consecuentemente la Fiduciaria le dará el tratamiento y protección que corresponda.

### Objetivo

Definir las actividades y controles que permitan dar respuesta oportuna y satisfactoria las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) que surjan a partir de las obligaciones legales y contractuales.

### Canales para la Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos

El Consumidor Financiero debe remitir su queja por medio de los siguientes canales:

Vía telefónica

(602) 4856868 Ext. 219 - 205

### Requerimiento por escrito

Oficio enviado a las instalaciones de la Entidad, dirigido a la Fiduciaria: Calle 10 No. 4-40 Oficina 605 Edificio Bolsa de Occidente a nombre de la Asesora.