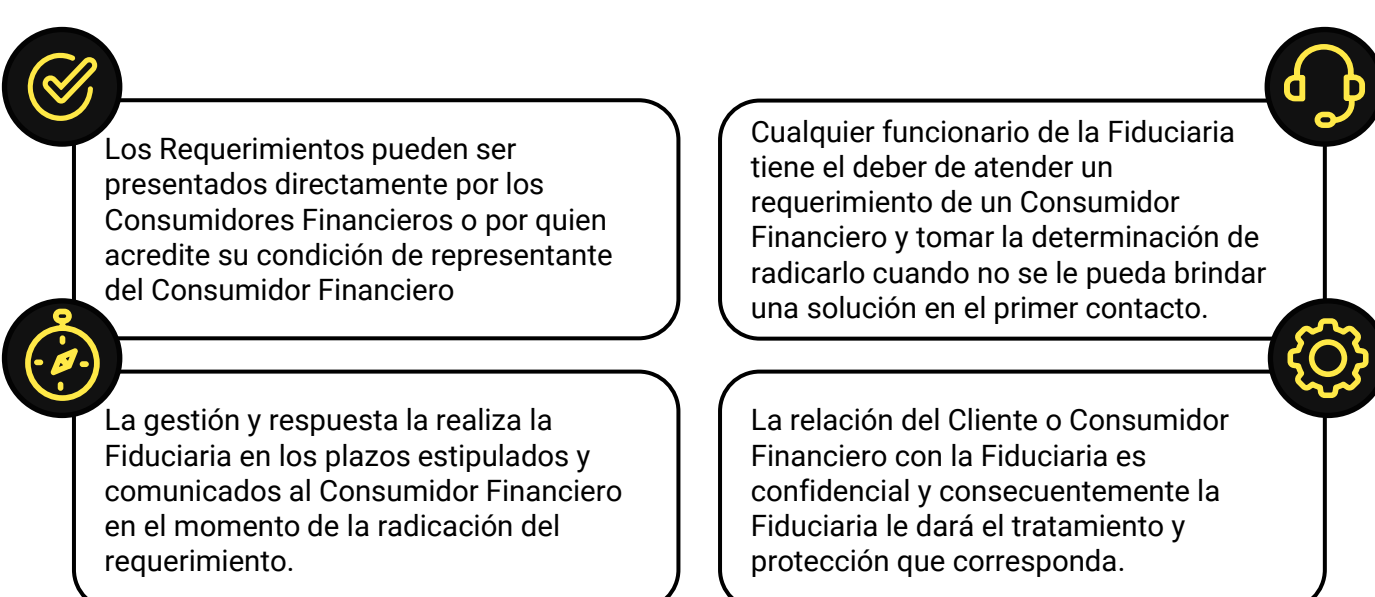


1. Procedimiento Atención PQRs

Procedimiento Recepción y Atención PQRs

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.



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.

Procedimiento

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



atencionalcliente.fiduciaria@surainvestments.com



Cali: Avenida 6N # 29 NA - 49 Piso 7
Bogotá: Av Cra 7 # 77 - 47 Edificio Siete 77 Piso 12
Medellín: Cra 43 A # 3 - 101



(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 queja, reclamo y la recomendación o propuesta para la entidad.

Una vez recibida la comunicación, la Fiduciaria SURA, deberá radicar la petición queja o reclamo a través del aplicativo interno destinado para este fin; (en caso específico de las quejas deberá transmitir la información a la Superintendencia Financiera de Colombia a través de la herramienta Smartsupervision).

Se revisará a detalle lo solicitado por el Consumidor Financiero y realizará las gestiones internas a que haya lugar para identificar la pertinencia de la solicitud y el trámite a realizar para dar respuesta completa, clara y suficiente dentro de los tiempos definidos para este fin.

En caso de que se requiera más información y/o aclaración de información se contactará al consumidor financiero a los datos de contacto registrados para solicitar complemento de la información.

La respuesta al requerimiento se enviará a través de correo electrónico con el detalle de lo solicitado.

Canales adicionales

Defensor del Consumidor

Laguado Giraldo



reclamaciones@defensorialg.com.co



Calle 70ª No. 11-83
Bogotá - Colombia



(601) 2110351
320 3981187

Revisor Fiscal

Ernst & Young Audit S.A.S.



cristhian.ampudia@co.ey.com



(604) 4847000
317 6498055

Línea Ética

Para denunciar temas y sucesos que atenten contra los intereses de los accionistas, clientes, funcionarios y demás grupos de interés

<https://suraam.sistemaetico.com/>