



¡Más seguridad para usted!

En la Fiduciaria de Occidente estamos comprometidos con la seguridad de nuestros clientes; por esta razón, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones a la hora de realizar sus operaciones a través de nuestros canales de atención.

Oficinas Propias y/o Red Bancaria

- ◆ Realice sus operaciones directamente en las áreas de caja de las oficinas bancarias o ventanillas de atención de las oficinas de la Fiduciaria
- ◆ No entregue sus depósitos, o documento de identificación si es requerido para la operación, a ninguna persona diferente al funcionario de caja o ventanilla de atención.
- ◆ Finalizada su transacción, verifique que le entreguen el soporte de la operación y que este contenga, al menos, fecha, código de la oficina, monto de la operación, número de su encargo, visado del funcionario que lo atendió.
- ◆ No permita que personas extrañas se acerquen a la caja en el momento en que se encuentre realizando alguna transacción.
- ◆ Recuerde que nuestros funcionarios portan visible el carné de identificación como empleados de la Fiduciaria de Occidente.
- ◆ La Fiduciaria de Occidente no recibe operaciones en efectivo; éstas deberán realizarse a través de la red de oficinas del Banco de Occidente.

¡Más seguridad para usted!

Página web

- ◆ Mantenga en absoluta reserva sus claves e información financiera. No las comparta con nadie.
- ◆ Su usuario y contraseña de acceso a nuestro portal de Internet son confidenciales. La Fiduciaria de Occidente nunca le solicitará estos datos a través de correos electrónicos u otros medios.
- ◆ Ingrese a la página web de la Fiduciaria digitando directamente la dirección www.fiduoccidente.com en el navegador. No ingrese a través de enlaces que haya recibido en correos electrónicos.
- ◆ Cambie su contraseña con frecuencia. Es una buena idea usar números, letras en mayúscula y minúscula combinadas. No construya su contraseña a partir de palabras

como su nombre o apellido, ni tampoco de números como su fecha de nacimiento, documento de identidad, dirección o teléfono.

- ◆ Realice sus consultas y transacciones por Internet desde el computador personal de su casa u oficina. En algunos sitios públicos pueden estar instalados programas para capturar su información y suplantarlos.
- ◆ Instale y mantenga actualizado un software antivirus en su computador. Es recomendable tener también un software de protección de acceso (firewall personal).
- ◆ Mantenga actualizado el navegador de Internet de su computador.
- ◆ Antes de ingresar su usuario y contraseña verifique que está conectado a una página segura: la dirección de la página debe iniciar con el prefijo https y debe aparecer un candado cerrado a lado de esta.
- ◆ Cuando haya finalizado su consulta o transacción asegúrese de cerrar adecuadamente la sesión.
- ◆ Cualquier irregularidad o consulta, comuníquese a nuestra línea de atención al cliente a nivel nacional 01 8000 189 818, en Bogotá (601) 742 7445



Defensor del Consumidor Financiero

Los Clientes de la Fiduciaria de Occidente cuentan con un Defensor del Consumidor Financiero, quien da trámite gratuitamente a las quejas por posibles incumplimientos de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que se prestan. También actúa como vocero del cliente ante los estamentos directivos de la Fiduciaria, lo cual implica la posibilidad de dirigirle recomendaciones, propuestas y peticiones sobre aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones con sus clientes. Solo es necesario describir los hechos y derechos que se consideren vulnerados e incluir la identificación y demás datos que permitan contactar al cliente para hacerle llegar la respuesta.

Las comunicaciones deben ser dirigidas a la doctora Lina Maria Zorro Cerón, Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria de Occidente, o a su suplente la doctora Bertha Garcia Meza, a la dirección electrónica: defensordelconsumidorfdo@fiduoccidente.com.co, en Bogotá a la Cra. 7 No. 71-52 Torre A Piso 1 Tel. 601 746 2060 ext. 15311, a cualquier oficina de Fiduoccidente, o a cualquiera de las oficinas del Banco de Occidente, de Lunes a Viernes de 8.30 am a 3.00pm.

El Defensor del Consumidor Financiero les presta a los consumidores financieros las siguientes funciones:

- 1) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de Fiduciaria de Occidente.
- 2) 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 desde el SAC de Fiduciaria de Occidente, relativas a un posible incumplimiento de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios prestados por la Fiduciaria o respecto de la calidad de estos.
- 3) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Fiduciaria de Occidente en los términos indicados en la normatividad vigente, siguiendo las indicaciones explícitas de las dos partes de atender el caso en desarrollo de la función de Conciliador. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como Conciliador de conformidad con las normas vigentes.
- 4) Ser vocero de los consumidores financieros ante Fiduciaria de Occidente.
- 5) Efectuar recomendaciones a Fiduciaria de Occidente relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- 6) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

Registro del defensor al consumidor financiero ante la superintendencia financiera.

A través de esta dirección electrónica puedes consultar el registro de nuestro defensor al consumidor financiero ante la superintendencia financiera.

<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/defensordel-consumidor-financiero-11222> Atención de quejas y reclamos:

Presente su queja por escrito o por correo electrónico por los canales de atención de la Fiduciaria o a través de la información de contacto del Defensor del Consumidor Financiero. No olvide que la queja debe incluir: Nombres y apellidos completos, documento de identificación, su domicilio (dirección y ciudad), la descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados, adjuntando de ser necesario, los documentos que sustenten sus afirmaciones.

Función de conciliación:

Presente su solicitud a la prestación del trámite de conciliación por parte del Defensor del Consumidor Financiero, por escrito o por correo electrónico por los canales de atención de la Fiduciaria o a través de la información de contacto del Defensor del Consumidor Financiero, expresando de manera clara el deseo de la actuación del Defensor como conciliador y los detalles del caso a conciliar, tales como antecedentes, posición del Consumidor Financiero y la posición de la Fiduciaria.

Recuerde que este trámite es completamente gratuito y aplica para cualquier evento relativo a un posible incumplimiento de las normas legales, contractuales o procedimentales sobre los servicios o productos que ofrece la Fiduciaria. En caso de que en la audiencia de conciliación se logre un acuerdo entre las partes se entenderá que el asunto objeto de discusión ha quedado resuelto sin que se pueda interponer nuevamente una demanda, acción administrativa o judicial y prestará mérito ejecutivo. Es decir que, el acuerdo al que se llegue y que conste en el acta de la conciliación, podrá hacerse exigible judicialmente, obligando a las partes a cumplir la(s) obligación(es) pactadas.

Solicitud de Vocería:

Presente su recomendación o sugerencia a la Fiduciaria de Occidente a través del Defensor del Consumidor Financiero, por escrito o por correo electrónico por los canales de atención de la Fiduciaria o a través de la información de contacto del Defensor del Consumidor Financiero, relacionando el evento o situación que a su juicio, puedan mejorar en la prestación del servicio o en la seguridad del desarrollo de las actividades de la Fiduciaria y las razones para determinarlo como objeto a mejora.

Procedimiento de Trámite de la Queja:

- 1) Una vez la queja sea admitida por el Defensor, se dará traslado a la Fiduciaria con el objetivo de que se presenten los argumentos de la entidad sobre el caso. La respuesta de la Fiduciaria al Defensor deberá ser completa, clara y suficiente, y debe ser entregada dentro de un término de ocho (8) días hábiles desde el día del traslado.
- 2) El Defensor evaluará la información aportada y resolverá la queja o reclamo en un lapso no mayor a ocho (8) días después de la recepción de la información entregada por la Fiduciaria.
- 3) La decisión será entregada tanto al consumidor financiero como a la Fiduciaria el día hábil siguiente a la resolución, y según la favorabilidad el consumidor financiero podrá acudir a otros medios de protección de sus derechos o dar por cerrado el trámite de su queja o reclamo.
- 4) La Fiduciaria podrá rectificar su posición total o parcialmente, en cualquier momento antes de la decisión final. En este caso, el Defensor cuenta con tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la Fiduciaria para contactar al consumidor financiero y hacer llegar la posición de la Fiduciaria. El consumidor financiero contará con ocho (8) días para dar respuesta a la posición de la Fiduciaria.
- 5) En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.
- 6) El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante una comunicación al Defensor, y este dará por terminado el trámite y comunicará en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles la recepción del desistimiento y el cierre del trámite a la Fiduciaria y al consumidor financiero.

Recuerde que como consumidor financiero tiene el derecho para escoger entre acudir directamente a la Fiduciaria, al Defensor del Consumidor Financiero, a la Intendencia Financiera de Colombia o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja, de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, Tenga en cuenta que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

El Defensor del Consumidor Financiero comunicará la decisión por escrito, y ésta contendrá la siguiente información:

- Identificación como Defensor del Consumidor Financiero.
- La identificación de las partes y la calidad en que actúan.
- Breve relación de los hechos objeto de la queja.
- La decisión y la explicación de los motivos que la respaldan.
- Las decisiones del Defensor serán de obligatorio cumplimiento para la entidad si así lo disponen los reglamentos internos. En caso de que el consumidor financiero no esté de acuerdo con la

decisión, podrá adelantar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere pertinentes, o puede presentar su queja a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Finalmente, si el consumidor financiero tiene alguna queja contra el desempeño como Defensor del Consumidor Financiero, puede dirigirla a la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que evaluará acerca del cumplimiento de las obligaciones del Defensor.

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá prestar sus servicios, en los siguientes eventos:

- Si la inconformidad del consumidor financiero no tiene relación con los productos o servicios que presta la entidad.
- Si se trata de algún asunto de tipo laboral.
- Si la queja del consumidor financiero deriva en calidad de accionista de la entidad.
- Si se trata de un asunto relacionado con el reconocimiento de prestaciones o de pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como indemnizaciones o sumas aseguradas en contratos de seguros.
- Si el asunto ya se encuentra en trámite en la Superintendencia Financiera de Colombia o si ha sido resuelto por esta, por un juez o por un árbitro.
- Si tiene que ver con la decisión de la entidad de prestar o no un servicio o producto, o de celebrar o no un contrato, o de vincularlo a usted o no como cliente.
- Si la inconformidad del consumidor se refiere a hechos ocurridos con tres (3) años de anterioridad o más a la presentación de la queja.
- Si ya existió pronunciamiento del Defensor sobre una queja relacionada con los mismos hechos y con las mismas personas.
- Si la queja supera los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Si la queja no es de competencia del Defensor del Consumidor por los puntos señalados anteriormente, en cuyo caso, el Defensor tendrá la obligación de enviarle una comunicación al consumidor financiero y a la entidad, donde se les informe que no podrá atender la solicitud. Esta comunicación se remitirá en cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la queja. En este caso el consumidor financiero podrá dirigirse directamente a los jueces civiles o penales o a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Recuerde: Mientras se mantengan las condiciones que motivaron el rechazo, el consumidor financiero no podrá volver a presentar su queja.

En el caso de que el Defensor del Consumidor Financiero advierta que la queja presentada corresponde a aquéllas que son de interés general o colectivo, inmediatamente dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia para su respectivo trámite.

Canales y horarios dispuestos de atención

Atención de PQR's

Línea de Atención al Cliente

Bogotá: (601) 742 7445

Resto del País: 01 8000 189 818

Horarios: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados de 8:30 a.m. a 1:00 p.m.

Radicación de Correspondencia:

correspondenciafdocad@fiduoccidente.com.co

Envío de Facturación Electrónica:

repcionfdo@fiduoccidente.com.co

Notificaciones judiciales:

notificacionesjudiciales@fiduoccidente.com.co

Los oficios de embargo –específicamente- se remiten solamente al buzón de

embargosfiduoccidente@fiduoccidente.com.co con copia a correspondenciafdocad@fiduoccidente.com.co para su registro.

Oficinas

Sede Principal: Carrera 13 No. 26 A - 47 Piso 8,9 y 10

[Servicio al Cliente - fiduoccidente](#) – Red de oficinas del Banco de Occidente.

CONOZCA NUESTRO

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Fiduoccidente cuenta con un Código de Ética y Conducta a través del cual se trazan las pautas generales de comportamiento que deben mantener sus Empleados y Directivos, de manera que sus actuaciones se ajusten a los principios y valores corporativos, las obligaciones asumidas en virtud de la relación laboral y el comportamiento ético indispensable para asegurar la transparencia en las relaciones internas, con terceros y con la sociedad. Así las cosas, los Directivos y Empleados de **Fiduoccidente** deben conducir los negocios, atender los procedimientos y ejercer sus funciones, con lealtad, claridad, transparencia, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento para la creación de valores en busca del bienestar social, ajustando su conducta de manera que a través de ella se actúe en condiciones éticas de responsabilidad, carácter e idoneidad profesional, primando el interés general sobre el interés particular

Asimismo, **Fiduoccidente** está comprometida con una política de cero tolerancia frente a la corrupción en cualquiera de sus modalidades, razón por la cual adoptó unas Políticas antifraude y anticorrupción aplicables a todos sus Empleados y Directivos, entidades vinculadas y en ciertas circunstancias, a sus Proveedores y Clientes, las cuales están basadas en los más altos estándares éticos contenidos en regulaciones nacionales e internacionales como mecanismo para prevenir, detectar, investigar y corregir eventos de fraude y la corrupción, promover la transparencia en la gestión de la administración, disuadir las conductas indebidas, incentivar nuestro compromiso contra el fraude y la corrupción y fortalecer la confianza de las relaciones entre **Fiduoccidente** con sus Empleados, Directivos, Clientes, Proveedores, Prestadores de Red, Outsourcing, Usuarios, Beneficiarios Finales y con el público en general garantizando un adecuado desempeño de todas sus actuaciones.

Para más información puede consultar la

página: <https://www.fiduoccidente.com/documents/116662/203121/politicaantisobornoyanticorrupcion.pdf>

Diseñada bajo el marco de referencia de control interno establecido por el committee of sponsoring organizations (COSO) of the treadway commissie