

Como interponer un (PQR) Petición, Queja ó Reclamos

SAC

Bogotá, Septiembre de 2016

Alianza Fiduciaria cuenta con 4 canales para la recepción de peticiones, quejas y reclamos (PQR).



Atención Virtual



Atención Escrita



Atención personalizada



Atención telefónica

Alianza Fiduciaria cuenta con los siguientes medios virtuales para interponer sus peticiones, quejas y/o reclamos:

- Ingresar al [link Contáctenos](#) en donde puede dejar su solicitud a través de la página web <http://www.alianza.com.co/contactenos>
- Escribir directamente a los siguientes correos electrónicos:



atencionpqr@alianza.com.co

atencionpqr1@alianza.com.co

Las solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos, llegan a Alianza Fiduciaria por dos medios:

1. En cada una de nuestras sucursales a nivel nacional.

Barranquilla:

Calle 77B No. 57 – 103 Local 2 Edificio Green Towers

Tel: (5) 3 852 525

Bogotá:

Avenida 15 No. 100 - 43 Pisos 3 y 4

Tel: (1) 6 447 700 - Fax: (1) 6 162 711

Carrera 7 No. 71 - 52 Torre B piso 14 - Edificio Los Venados

Tel: (1) 7 439 501 - 3 139 900

Bucaramanga:

Carrera 33 No. 45 - 52 Local 101 C.E. Metropolitan Business Park

Tel: (7) 6 576 458 - Fax: (7) 6 575 551

Cali:

Carrera 2 No. 7 Oeste - 130 Barrio Santa Teresita

Tel: (2) 5 240 659 - Fax: (2) 8 937 176

Cartagena:

Carrera 3 No. 6A - 100 Local 4 y 5 Torre Empresarial Protección

Tel: (5) 6 431 096

Manizales:

Carrera 23 No. 64B - 33 Local 7 Edificio Centro de Negocios Siglo XXI

Tel: (6) 8 850 438

Medellín:

Calle 8 No. 43A - 115

Tel: (4) 3 190 800 - Fax: (4) 2 667 646

Pereira:

Calle 14 No. 23 - 26 Local 205 Álamos Plaza

Tel: (5) 3 160 320



2. A través de correo electrónico o en forma física al defensor del consumidor:

Peña González & Asociados Abogados SAS

Dr. José Guillermo Peña - Defensor del Consumidor Financiero

Dr. Cesar Alejandro Pérez Hamilton - Defensor del Consumidor Financiero - Suplente

Dirección: Av. 19 114 - 09 Oficina 502

Horario: 8:30 a 5:30 pm.

Teléfono: 2131370-2156328 Fax 2130495

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30 pm

Email: defensoralianza@pgabogados.com

Para más información puede ingresar a la página principal de Alianza Fiduciaria, www.alianza.com.co, e ingresar al link consumidor financiero.

¿Cómo debe presentarse una queja o reclamo?

Para presentar su queja ó reclamo es necesario realizarla mediante carta radicada o mediante correo electrónico a las direcciones antes indicadas según corresponda.

Es indispensable que su queja incluya la siguiente información:

- ✓ Nombres y apellidos completos.
- ✓ Documento de Identificación y Tipo de Producto.
- ✓ Dirección y ciudad.
- ✓ Descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.
- ✓ Adjunte los documentos que sustenten sus afirmaciones.

Para presentar una solicitud de corrección, actualización o supresión de datos, o para presentar reclamo por presunto incumplimiento de los deberes de Alianza Fiduciaria S.A. Relacionados con la Protección de Datos conforme a lo previsto en la [Ley 1581 de 2012](#) y su [Decreto 1377 de 2013](#), el Titular podrá presentar el respectivo reclamo o solicitud a Alianza Fiduciaria S.A., de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1. El Titular deberá radicar una solicitud dirigida a Alianza Fiduciaria S.A. ante las oficinas de Alianza Fiduciaria S.A., en los siguientes términos
 - ✓ Indicar nombre y número de identificación del Titular
 - ✓ Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
 - ✓ Dirección de notificación y teléfono de contacto
 - ✓ En caso de requerir documentación que haga valer su reclamación, adjuntarlos

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el Titular presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

2. En caso de que Alianza Fiduciaria S.A. no sea competente para resolver un reclamo radicado en sus oficinas, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al Titular.
3. El término máximo para atender el reclamo por parte de Alianza Fiduciaria S.A será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Marcando la línea **6447700**, **opción 3** y luego las siguientes opciones de acuerdo a su necesidad:

- **83** – Personal de atención Negocios de Inversión.
- **84** – Personal de Atención Negocios Fiduciarios.
- **87** – Atención y radicación de “Queja o reclamo”



Personal capacitado tomará los datos básicos como: nombre, identificación y teléfono; y realizará el registro de su queja o reclamos, con le objetivo de remitir al personal responsable, que atenderá su solicitud en los tiempos estipulados de manera rápida, eficiente y respetuosa.

Como interponer un (PQR) Petición, Queja ó Reclamos

SAC

Bogotá, Septiembre 2016