

CANALES DE ATENCIÓN

En Aval Fiduciaria, nos comprometemos a brindar excelencia en el servicio y a fortalecer relaciones cercanas y efectivas con todos nuestros grupos de interés. Para ello, ponemos a disposición de nuestros Consumidores Financieros una sólida estructura de canales de atención, pensados para facilitar una comunicación ágil y cercana, garantizando una experiencia coherente y satisfactoria en cada interacción.

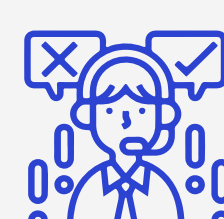
Estos canales están diseñados para responder eficazmente las diferentes Solicitudes que deseen presentar:



Peticiones



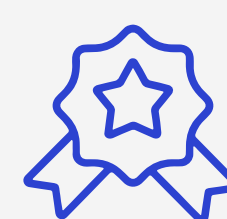
Quejas



Reclamos



Sugerencias



Felicitaciones



Quejas exprés



Requerimientos

Nuestro objetivo es proporcionar un servicio personalizado y eficiente, asegurando que cada una de estas Solicitudes sea atendida de manera oportuna y profesional.



Radicar Solicitudes

Si deseas interponer una **Solicitud** Diligencia el formulario en línea, ingresando a:

www.avalfiduciaria.com/solicitud_tramites



Líneas de Atención Telefónica

- 1 Marca desde tu celular **# 432**
- 2 Marca desde tu celular **(601) 7550340**
- 3 Marca desde tu celular **01 8000 189 799**

Horario de atención:
Lunes a viernes de **8:00 a.m. a 5:30 p.m.**



Correo electrónico

Envía tus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, al siguiente correo electrónico:

solicitudes@avalfiduciaria.com



Defensor del Consumidor Financiero

Bertha María García Meza
Principal
Camilo Alejandro Carreño Barreneche
Suplente
(601) 6108164
Carrera 10 No. 97 A - 13 Oficina 502, Bogotá D.C.
defensoria.avalfiduciaria@legalcrc.com
Lunes a viernes de **8:00 a.m. a 6:00 p.m. Jornada continua**
www.defensores.com

Para más información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero

[Clic aquí](#)



Superintendencia Financiera de Colombia-Smartsupervision

Los Consumidores Financieros pueden interponer Quejas y Reclamos relacionadas con las Entidades Vigiladas en el siguiente enlace:

<https://smart.superfinanciera.gov.co>



AMV - Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia

Para radicar Quejas y Denuncias relacionadas con las actividades de intermediación en el mercado de valores y divisas colombiano, te invitamos a ingresar a la página web:

www.amvcolombia.org.co

En la sección Quejas y Denuncias diligenciando el formulario electrónico de acuerdo con las instrucciones que encuentras en la página web.



Línea Ética

Si tienes conocimiento de eventos o potenciales situaciones relacionadas con fraude, malas prácticas, corrupción, lavado de activos y cualquier otra situación irregular, te invitamos a diligenciar el formulario ingresando a:

<https://www.avalfiduciaria.com/linea-etica>

Red de Oficinas

- Barranquilla
- Cartagena
- Montería
- Pereira
- Cali
- Santa Marta
- Medellín
- Bucaramanga
- Bogotá



Barranquilla

Carrera 51B # 81-58 Piso 16 Of. 1601

Edificio Smart Office Center

(605) 385 0397

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 11:30 a.m.

2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Calle 86 # 51B-51 Esquina Piso 3 Of. 2A

Edificio Barranquilla

(605) 385 0037 ext. 7801

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



Bogotá

Calle 67 # 7 -37 Piso 1

Carrera 13 # 26 A - 47 Piso 9 y 10

Edificio Banco de Occidente

(601) 755 0340

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



Bucaramanga

Calle 44 # 29A-05 Piso 2

Banco de Occidente

Las Palmas, Barrio Sotomayor

(607) 697 1705

Lunes a jueves: 8:00 a.m. a 11:30 a.m.

2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Viernes:

8:00 a.m. a 11:30 a.m.

2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Carrera 26 # 36-14 Of. 802

Edificio Fénix Business Center

(607) 698 5777

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



Cali

Carrera 4 # 7-61 Piso 5

Edificio Banco de Occidente

(602) 485 1200

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 11:30 a.m.

2:00 p.m. a 5:00 p.m.

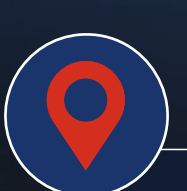
Carrera 3 # 8-13

Edificio Banco de Bogotá - Piso 5

(602) 489 8777

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00 m.

2:00 p.m. a 5:00 p.m.



Cartagena

Avenida Venezuela

Cra 8 # 38-04 Edificio Banco de Bogotá

Piso 1 Centro

(605) 385 0037 ext. 7842

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



Medellín

Calle 3 Sur # 41-65 Of. 501

Edificio Banco de Occidente

(604) 605 3777

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00 m.

2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Carrera 43A # 5A-113

Torre Norte Piso 3 Of. 324

(604) 604 6994

Lunes a viernes: 8:30 a.m. a 5:30 p.m.



Montería

Carrera 6 # 62B-32

Edificio sexta avenida

Of. 504 Barrio Castellana

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 11:30 p.m.

2:00 p.m. a 4:30 p.m.



Pereira

Calle 19 # 9 -50 Of. 501

Edificio Diario del Otún

(606) 340 0074

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Avenida Circunvalar # 11-80

Edificio Capitol Of. 502

(606) 340 2250 ext.7859

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:30 p.m.

2:00 p.m. a 5:00 p.m.



Santa Marta

Carrera 4 # 23B-40 Of. 611

Edificio Banco de Bogotá

(605) 435 1907

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 11:30 a.m.

2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Recuerda que, puedes asistir a nuestras oficinas sin agendamiento previo dentro de los horarios de atención indicados.

Asuntos distintos a Solicitudes



notificaciones.judiciales@avalfiduciaria.com

Por medio de este correo electrónico las autoridades judiciales y administrativas, así como los tribunales de arbitramento podrán realizar notificaciones de actuaciones judiciales, actos administrativos, o de cualquier pronunciamiento que su despacho emita que estén relacionados con AVAL Fiduciaria y/o con los Patrimonios Autónomos, encargos fiduciarios y Fondos de Inversión Colectiva, que administra esta Sociedad Fiduciaria.



embargos@avalfiduciaria.com.co

A través de este correo electrónico, autoridades judiciales, administrativas y órganos de control, podrán remitir comunicaciones relacionadas con embargos y desembargos que involucren a AVAL Fiduciaria, los Patrimonios Autónomos, encargos fiduciarios o Fondos de Inversión Colectiva, administrados por esta Sociedad Fiduciaria.



Contraloría General de la República: www.contraloria.gov.co



Procuraduría General de la Nación: www.procuraduria.gov.co

Síguenos en nuestras redes sociales:



@Avalfiduciaria



Aval Fiduciaria



@Avalfiduciaria



@Aval.fiduciaria



Aval Fiduciaria