

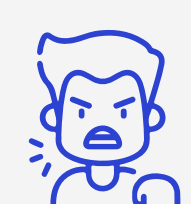
CANALES DE ATENCIÓN

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.

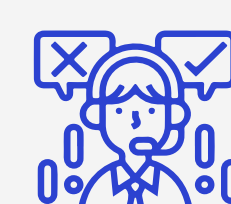
Estos canales están diseñados para responder eficazmente las diferentes Solicitudes que deseen presentar:



Peticiones



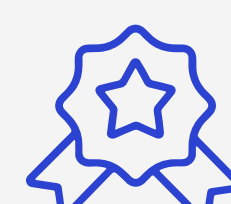
Quejas



Reclamos



Sugerencias



Felicitaciones



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/solicitudes

Nota 1: El contenido de tu Solicitud debe atender lo dispuesto en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 "En Colombia, una petición escrita debe incluir como mínimo la designación de la autoridad a la que se dirige, los nombres completos del solicitante y su representante (si aplica), documento de identidad, dirección, objeto de la petición, razones que la fundamentan, y la relación de documentos que se adjuntan. Además, debe incluir la firma del peticionario".

Nota 2: La respuesta a la Solicitud se enviará al correo electrónico autorizado por el cliente. En caso de que la solicitud sea presentada por un Consumidor Financiero no vinculado a Aval Fiduciaria, la respuesta se remitirá al correo electrónico indicado en la Solicitud o al que se utilizó para enviarla.

Envía las Solicitudes dentro del horario establecido; aquellas recibidas fuera de este horario se considerarán como recibidas el siguiente día hábil.



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>



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>



Líneas de Atención Telefónica

Desde tu Celular al # 432
(601) 7550340
Línea nacional gratuita 01 8000 189 799

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



Defensor del Consumidor Financiero

Juan Manuel Calderón Cuello
Principal

Bertha García Meza.
Suplente

(601) 6108164
Carrera 10 No. 97 A – 13 Oficina 502, Bogotá D.C.

defensoria.avalfiduciaria@legalcrrc.com

Lunes a viernes de
8:00 a.m. a 6:00 p.m. Jornada continua

www.defensoresos.com

Para más información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero

[Clic aquí](#)



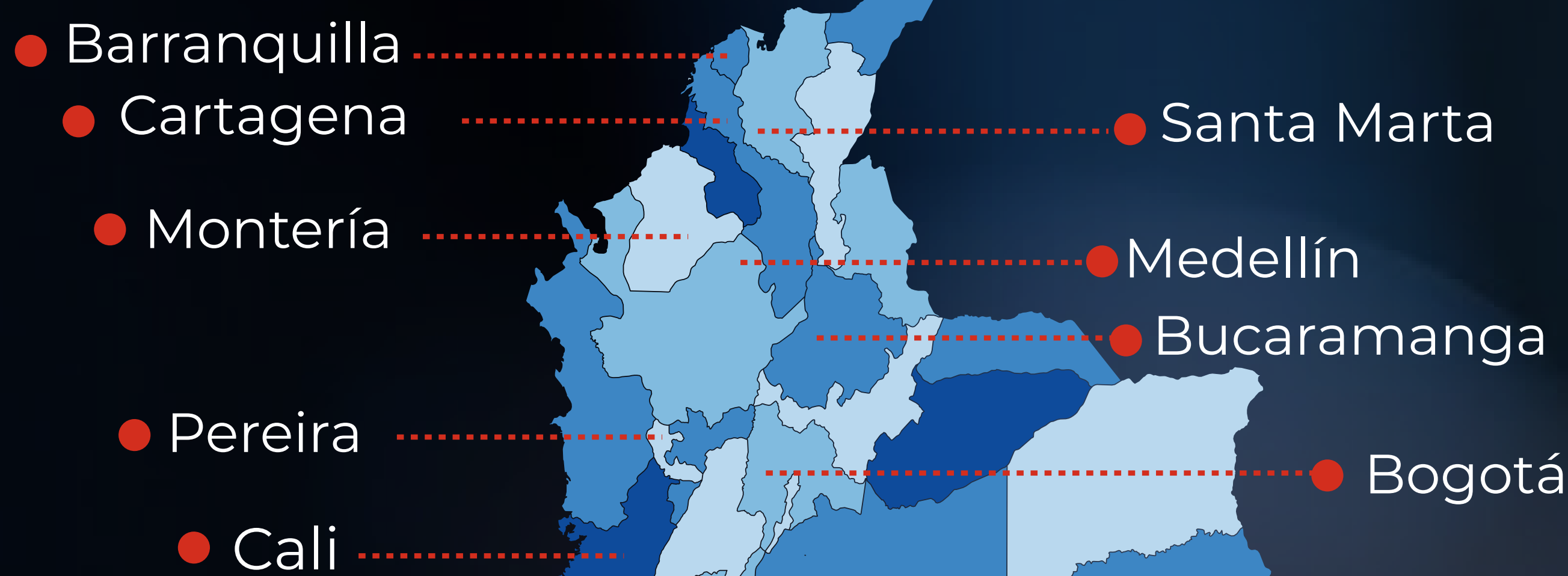
AMV - Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia

Para radicar Quejas y Denuncias relacionadas con las actividades de intermediación en el mercado de valores y divisas colombianas, 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.

Red de Oficinas



Barranquilla
Calle 86 # 51B-51 Esquina Piso 3 Of. 2A
Edificio Barranquilla
(605) 385 0037 ext. 7801
Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Bogotá
Calle 67 # 7 -37 Piso 1
Carrera 13 #26-45 Piso 1
(601) 755 0340
Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Bucaramanga
Carrera 27 n° 36-14 Piso 10
(601) 755 0340
Lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 5:00 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.
Calle 10 n° 4-47 Piso 20 y 27
(602) 8982200
Lunes a Viernes: 8:00 am a 12:00 p.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 5:00 p.m.

Medellín
Calle 16 Sur # 43 A 49 Piso 1
Edificio Banco de Occidente
(604) 3106380
Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Carrera 43A # 5A-113
Torre Norte Piso 3 Of. 324
(604) 604 6994
Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Montería
Carrera 6 # 62B-32
Edificio sexta avenida
Of. 504 Barrio Castellana
(604) 7898808
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.
Carrera 13 # 11-80
Edificio Capitol Oficina 502
(601) 7550340
Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00 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 arbitraje 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 @Avalfiduciaria Aval Fiduciaria