

## PROCEDIMIENTO RADICACIÓN SOLICITUDES Y/O SUSPENSIONES DE DESCUENTO

Para la radicación de las novedades de descuento la entidad financiera, cooperativa y/o asociación deberá tener código vigente en la Unidad Administrativa especial de Pensiones del Departamento de Cundinamarca y allegar la siguiente documentación:

- Oficio remisorio de la entidad operadora de libranza y/o descuento directo
- Libranza en Original suscrita con autenticación inferior a 30 días.
- Consignación de Impuesto de Estampilla

En caso de reportar el paz y salvo, el mismo deberá ser remitido por la entidad operadora de libranza y/o descuento directo informando el valor de la cuota a suspender.

Si presenta dudas frente a desembolsos, condiciones de créditos y tasas pactadas, estas solicitudes debe realizarlas a través de las entidades con las cuales adquirió su deuda.

Las novedades pueden ser remitidas a los siguientes correos:

- [auxiliar1.coldexpo@fiducoldex.com.co](mailto:auxiliar1.coldexpo@fiducoldex.com.co)
- [tecnico.coldexpo@fiducoldex.com.co](mailto:tecnico.coldexpo@fiducoldex.com.co)
- [obligaciones.coldexpo@fiducoldex.com.co](mailto:obligaciones.coldexpo@fiducoldex.com.co)

**Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.**  
**PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211**  
**fiducoldex@fiducoldex.com.co**  
[www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co)

"Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Lilibian Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Carrera 13 # 73 - 34 Oficina 202 Edificio Catania de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada 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; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC."