



**FIDUPREVISORA S.A.**  
**INVITACIÓN A COTIZAR No. 019 de 2022**  
**RESPUESTA A OBSERVACIONES**

FIDUPREVISORA S.A. se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación con la invitación a cotizar No. 019 de 2022 que tiene por objeto “Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotizaciones para contratar el suministro de tarjetas electrónicas recargables para los siguientes propósitos: canasta y/o alimentación, regalo y dotación, de acuerdo con los beneficios contemplados en el catálogo de oferta de valor, para los colaboradores en las diferentes oficinas donde tiene presencia Fiduprevisora S.A. a nivel nacional”.

**OBSERVANTE No. 1**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	18/05/2022 12:45 PM	Correo Electrónico	<b>PEOPLEPASS</b>

- 2.2 ESPECIFICACIONES TECNICAS G) Realizar entrega de reportes mensuales de recargas efectivas, novedades y proceso de facturación por persona, categoría, monto y periodo:

Pregunta: este tipo de reporte de las recargas efectivas lo necesitan en algún tipo de formato especial y cada cuanto lo requieren. ¿O solo es algo de consulta y visualización?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** El formato preferiblemente en Excel con el propósito de realizar una consulta rápida por beneficiario, categoría, mes y cruces para verificación de la información, estos informes deben ser remitidos a la entidad de forma mensual.

- C) Suministrar tarjetas electrónicas recargables regalo, para cada uno de los funcionarios y monto que determine Fiduprevisora S.A., los cuales puedan ser canjeable o redimibles de manera libre, por productos o servicios en establecimientos comerciales, que manejen diferentes marcas y que estén ubicados a nivel nacional.

Pregunta: ¿Este premio debe trazar solo en establecimientos comerciales o desean tener la opción de retirar el dinero en efectivo como algo adicional? ¿Y su recarga que periodicidad tiene o es única recarga?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** La entidad requiere que las tarjetas regalo puedan ser utilizadas en establecimientos comerciales reconocidos en las ciudades en las que tenga presencia Fiduprevisora S.A., respecto a la periodicidad de la recarga se realiza de forma mensual, de acuerdo a los beneficiarios y al monto indicado por la entidad a través de la Gerencia de Talento Humano, con relación al retiro del dinero en efectivo, la entidad desconoce el medio o la forma de cómo se realizaría, si esta opción implica otros costos adicionales, valores máximos y mínimos de retiro.

3. 2.4. FORMA DE PAGO ESTIMADA. El pago se realizará mensualmente conforme a la prestación efectiva del servicio aprobado por el supervisor del contrato, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibido de la factura con los soportes que lo acrediten Fiduprevisora S.A. en ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago del valor estimado del servicio se hará conforme a los servicios prestados.

Nota Aclaratoria: Somos un medio de pago en el cual las compañías generan factura de los abonos que ustedes realizan como gastos de nómina o gastos corporativos. Nuestra plataforma la cual entregamos a ustedes permite programar los abonos con anticipación y por ello brindamos la opción de generar factura con antelación soportando los tiempos al proceso administrativo de la compañía, ya que nuestro producto no maneja un crédito para su abono y se ve reflejado al colaborar cuando ustedes hacen el pago de la factura.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** El proceso de facturación en Fiduprevisora S.A. es gestionado directamente por la empresa contratada, no se gestionan pagos a través de plataformas, sino de acuerdo a los lineamientos establecidos por la entidad, una vez efectuado el servicio deben radicar la factura dentro de los 15 primeros días de cada mes, por los canales indicados por la entidad y con los soportes respectivos, para verificación contra las solicitudes del periodo, aprobación y pago.

#### OBSERVANTE No. 2

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
9	20/05/2022 2:58 PM	Correo Electrónico	<b>BIG PASS EDENRED COLOMBIA</b>

1. Estampillas- Calculo (Ejemplo) - Solicitamos a la entidad se permita confirmar si cuentan con estampillas y si es así nos indiquen la base gravable de la liquidación de las estampillas.

Presentare un ejemplo de un contrato de \$50.000.000 con base gravable ANTES DE IVA para confirmar la liquidación de estas:

UNIDADES	%	2021
<b>Valor del presupuesto</b>		<b>50.000.000</b>
Valor Recarga		45.812.717,61
Comisión	7,000%	3.206.890,23
IVA	19,000%	- ,00
<i>Base Cálculo Est ampillas</i>	<b>ANTES DE IVA</b>	<b>49.019.607,84</b>
Est ampilla Pro-Electrificación Rural	2,000%	980.392,16
		<b>50.000.000,00</b>

Solicitamos a la entidad se permita confirmar si así es la manera de liquidar las estampillas, estas se incluirán en el % de comisión a la oferta a presentar?

Solicitamos a la entidad confirmar si realizan algún descuento de Rete IVA, Rete ICA o Rete fuente, esto con el fin de tenerlo en cuenta a una futura adjudicación.



**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Para la gestión de las facturas y pagos a proveedores, la entidad aplica las retenciones dependiendo del régimen y del servicio que presta el tercero, la forma de pago se detallará en los términos de referencia definitivos en la invitación oficial de contratación, por el momento nos encontramos en etapa de estudio de mercado.

## 2. Forma de Pago:

### 2.4. FORMA DE PAGO ESTIMADA

El pago se realizará mensualmente conforme a la prestación efectiva del servicio aprobado por el supervisor del contrato, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibido de la factura con los soportes que lo acrediten

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago del valor estimado del servicio se hará conforme a los servicios prestados.

De acuerdo con su forma de pago estipulada y de acuerdo con su régimen de contratación por políticas internas de la compañía debemos realizar estudio de crédito por lo cual solicitamos se hagan públicos o se compartan los siguientes documentos:

- RUT Fiduprevisora
- EEFF 2021
- Declaración de renta
- Copia de CC del RL
- Cámara de comercio no mayor a 30 días.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Fiduprevisora S.A. se encuentra en la etapa de estudio de mercado, sin embargo, para la futura contratación, no se contempla ningún servicio de crédito, por lo que se realizará el pago mensual conforme a la prestación efectiva del servicio y cumpliendo con los lineamientos de pago (radicación de factura, verificación contra el servicio requerido en el periodo, aprobación y pago)

### Especificaciones Técnicas:

Realizar la reexpedición de las tarjetas electrónicas, ya sea por pérdida, robo, bloqueo de la tarjeta, olvido de clave o cualquier otro motivo que requiera el cambio del plástico, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud realizada por Fiduprevisora S.A., sin ocasionar sobre costos para Fiduprevisora S.A., así como realizar el bloqueo de las tarjetas de forma ágil en caso de reporte por pérdida de la tarjeta.

Solicitamos a la entidad se permita modificar o ajustar la especificación citada anteriormente y que la reexpedición de la tarjeta sea por pérdida, hurto u olvido de clave lo asuma el beneficiario y el descuento se haga a través del saldo correspondiente

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** No se considera la observación, las novedades para reexpedición deberán ser controladas de forma mensual.

- l) Si el proponente cuenta con plataforma tecnológica como medio para realizar las recargas, deberá brindar mínimo 2 usuarios para Fiduprevisora S.A., realizar capacitación para el acceso, uso de la plataforma y sus funcionalidades.



Informamos a la entidad que la única manera de brindar 2 usuarios para Fiduprevisora S.A para el ingreso al portal clientes de Big Pass para realizar las cargas, etc.; depende de la misma entidad ya que la única persona autorizada es el Supervisor del futuro contrato, es decir si se requieren dos usuarios se deben nombrar dos supervisores para que se puedan crear los correspondientes usuarios, más que todo por seguridad ya que se realiza un servicio financiero desde la plataforma.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** El futuro contrato contara con un único supervisor de contrato y para la operación efectiva del servicio se requiere la creación mínima de 2 usuarios.

- n) Asegurar que los colaboradores beneficiarios de las tarjetas en cualquiera de las categorías (canasta/alimentación, dotación y regalo) puedan consultar de manera fácil y rápida su saldo de las tarjetas a su nombre y mantenerlos informados sobre las líneas de comunicación y soporte.

Se informa a la entidad que es posible cuando las tarjetas para cualquiera de las soluciones sean personalizadas, es decir este a nombre del beneficiario.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Las tarjetas para cualquiera de su categoría, deben ser personalizadas por cada beneficiario indicado por Fiduprevisora.

**3. Oferta Económica:**

DESCRIPCIÓN TARJETA	CANTIDAD (PROMEDIO MES)	VALOR UNITARIO	% COMISIÓN IVA INCLUIDO
Alimentación/canasta	275	\$125.860	
Regalo	275	\$105.000	
Dotación	10 (3 veces por año)	\$264.000	

Solicitamos a la entidad se confirme lo siguiente:

- ¿En la solución Dotación, la cantidad seria 30 (por el año)? Por favor confirmar esta cantidad ya que genera promedio mes y luego mencionan 3 veces al año.
- Confirmar valor presupuesto que cuenta la entidad, ya que debemos realizar la proyección al año (plazo de ejecución).
- Así mismo definir si el presupuesto ya se encuentra incluido el % de comisión e IVA o debemos sumarlo.
- Solicitamos se confirme la cantidad de empleados/beneficiarios.
- ¿Las cargas serán mensuales, bimensual, trimestral?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Las tarjetas de dotación se estiman para 10 beneficiarios a los cuales se le recargará 3 veces al año según la normatividad vigente laboral, sin embargo, puede estar sujeto a rotación de personal.

Debido a que nos encontramos en una etapa de estudio de mercado en el que se reciben las cotizaciones y sobre las mismas se determina el presupuesto oficial para la licitación, esta información será publicada en los términos de referencias para la invitación a contratación, sin embargo, es importante mencionar que el presupuesto tendrá incluido el % de comisión e Iva.

Los funcionarios beneficiarios son 275, sin embargo, está sujeto a novedades por rotación de personal, las cargas en la categoría de canasta/alimentación son mensuales, así como las recargas a las tarjetas de regalo y las recargas en la categoría de dotación se estima cada 4 meses.

**4. Certificado Recursos Disponibles:**

Solicitamos a la entidad se permita publicar documento que confirme los recursos disponibles de la presente invitación a cotizar.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Fiduprevisora S.A. se encuentra en la etapa de estudio de mercado, fase en la que, de acuerdo a la recepción de cotizaciones, se determina el presupuesto final para una futura contratación, por lo tanto, no da lugar la publicación de este tipo de documentos internos de la entidad.

**5. Entrega tarjetas:**

Garantizar que los colaboradores puedan utilizar sus tarjetas electrónicas para cualquier categoría en una gran variedad de almacenes y establecimientos de comercio, en cada una de las ciudades: Bogotá, Barranquilla, Medellín, Cartagena, Cali, Bucaramanga, Ibagué, Riohacha, Pereira, Montería y las demás en las que tenga presencia Fiduprevisora S.A.

¿Solicitamos a la entidad se permita confirmar si las tarjetas a entregar serán en la ciudad de Bogotá, puesto que mencionan las anteriores ciudades para el canje de la tarjeta, pero la entrega se realizará únicamente en Bogotá?

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se requiere que la entrega de las tarjetas se realice en las direcciones y lugares indicados por la entidad, de acuerdo con las ciudades en las que tenga presencia Fiduprevisora S.A.

**6. Tiempo de entrega tarjetas:**

Solicitamos a la entidad se permita generar un tiempo de entrega de las tarjetas, Big Pass la entrega en la ciudad de Bogotá y ciudades principales las realiza de 5 a 7 días hábiles después de solicitado el pedido, ciudades o municipios especiales se realizan de 8 a 10 días hábiles.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Se requiere que la entrega sea mínima de 5 días hábiles en Bogotá y 7 días hábiles en ciudades o municipios

**7. Oferta final o Cotización estudio de mercado.**

Solicitamos a la entidad se permita confirmar si esta invitación es un proceso de oferta económica final para contrato o solo para estudio de mercado y luego publicar proceso de contratación. Si es así, informarnos a través de que portal se publicara el futuro proceso.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** La presente invitación a cotizar corresponde a la etapa de estudio de mercado, se publicará por el mismo medio la invitación a contratación oficial.

Envío Invitación a Cotizar:

¿Solicitamos a la entidad se permita confirmar si debemos enviar la cotización a través de correo electrónico o a través de la plataforma SECOP II? De la misma manera informamos





que el correo electrónico [licitaciones-co@edenred.com](mailto:licitaciones-co@edenred.com) ha sido asignado como el canal oficial de comunicación para BIG PASS S.A.S., en el desarrollo de su proceso de contratación.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Los interesados deben presentar sus cotizaciones por medio de correo electrónico y/o plataforma SECOP II, en idioma español, dentro de las fechas establecidas para cada etapa del proceso relacionadas en el cronograma y acompañadas de los documentos solicitados.

**OBSERVANTE No. 3**

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	20/05/2022 1:51 PM	Correo Electrónico	<b>GRUPO ÉXITO</b>

1. Especificaciones Técnicas: De acuerdo a la información publicada para la invitación a cotizar No.019 de 2022, la entidad requiere

a) Suministrar tarjetas electrónicas recargables de canasta/alimentación por el monto y para cada uno de los colaboradores que indique Fiduprevisora S.A., los cuales puedan ser utilizados para compras de productos de canasta y/o alimenticios.

b) Suministrar las tarjetas electrónicas recargables de dotación por el monto definido e indicado por Fiduprevisora, para cada uno de los colaboradores que solicite la Gerencia de Talento Humano y garantizar que las tarjetas electrónicas de dotación sean canjeables única y exclusivamente por vestido de labor y calzado.

c) Suministrar tarjetas electrónicas recargables regalo, para cada uno de los funcionarios y monto que determine Fiduprevisora S.A., los cuales puedan ser canjeable o redimibles de manera libre, por productos o servicios en 20 de mayo de 2022 establecimientos comerciales, que manejen diferentes marcas y que estén ubicados a nivel nacional.

Adicionalmente, en las condiciones técnicas se menciona la siguiente necesidad “d) Garantizar que las tarjetas electrónicas para cualquiera de sus categorías sean redimibles en al menos cinco (5) establecimientos comerciales, que manejen diferentes marcas, en cada una de las ciudades en las que tenga presencia la entidad.”

Actualmente, nuestra Compañía cuenta con un sistema de Bonos Virtuales que permite:

1. Asignar bonos a los beneficiarios y asegurar que estos son redimidos con la presentación de su documento de identidad. Lo que le permite a la entidad garantizar que efectivamente el recurso es entregado al funcionario al que le corresponde el beneficio.

2. Controlar el tipo de productos adquiridos con estos para que se cumpla con la destinación del recurso.

Trazabilidad del estado de los bonos en tiempo real.

Almacenes Éxito S.A. cuenta con una amplia red de establecimientos de comercio ubicados a nivel nacional, con las diferentes marcas Éxito, Carulla, Surtimax, Surtimayorista, que permitirían a la entidad ajustar su necesidad de compra en virtud del público al que requiera brindar atención, pues cada una ofrece beneficios y portafolios de manera diferenciada. Es importante mencionar que nuestros puntos de venta se encuentran abiertos para atención todos los días de la semana, con amplios horarios de atención; sin embargo, de acuerdo a la ciudad referenciada, se podría contar mínimamente con un almacén de atención para la redención de las tarjetas, esto de acuerdo a la región o zona de afluencia Teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos respetuosamente a la entidad:

- a. Ampliar el objeto de la invitación a cotizar, para que no se limite a Tarjetas Electrónicas, sino que se admitan Tarjetas Canjeables, cumpliendo con las demás necesidades de la entidad, garantizando así la correspondiente pluralidad de oferentes en el proceso. Lo anterior con el fin de generar mayor pluralidad de oferentes.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Fiduprevisora esta interesada en recibir una cotización que garantice el suministro de tarjetas electrónicas recargables para los siguientes propósitos: canasta y/o alimentación, regalo y dotación, para los colaboradores en las diferentes oficinas donde tiene presencia Fiduprevisora S.A. a nivel nacional, cumpliendo con las condiciones técnicas de servicio descritos en la presente invitación.

- b. Modificar el número de almacenes disponibles por ciudad a uno, donde los beneficiarios puedan redimir el cupo de su tarjeta.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** El propósito del servicio es brindar al funcionario beneficiario el mayor número de posibilidades para elegir de acuerdo con su preferencia el beneficio, por lo que se solicita cumplir con el número de almacenes disponibles.

## 2. Especificaciones Técnicas:

En la siguiente especificación se solicita: “Garantizar que los colaboradores puedan utilizar sus tarjetas electrónicas para cualquier categoría en una gran variedad de almacenes y establecimientos de comercio, en cada una de las ciudades: Bogotá, Barranquilla, Medellín, Cartagena, Cali, Bucaramanga, Ibagué, Riohacha, Pereira, Montería y las demás en las que tenga presencia Fiduprevisora S.A.”

Solicitamos respetuosamente a la Entidad mencionar específicamente cuáles son las demás ciudades donde se debe contar con presencia, con el fin de poder garantizar el cumplimiento de esta solicitud.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A:** Actualmente Fiduprevisora tiene presencia en Bogotá, Barranquilla, Medellín, Cartagena, Cali, Bucaramanga, Ibagué, Riohacha, Pereira, Montería, sin embargo, puede existir la posibilidad de crear nuevas sedes o que personal nuevo pueda laborar remoto desde otras ciudades, una vez se presenten este tipo de novedades se tramitarán a los proveedores contratados.

**3. Especificaciones Técnicas:** en los siguientes numerales, se menciona:

“g) Realizar entrega de reportes mensuales de recargas efectivas, novedades y proceso de facturación por persona, categoría, monto y periodo”, “h) Asegurar la recarga de las tarjetas de forma efectiva a los colaboradores en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas, prestar el respectivo soporte en caso de presentarse inconvenientes con el medio dispuesto para realizar el proceso de recargas”. “Realizar la reexpedición de las tarjetas electrónicas, ya sea por pérdida, robo, bloqueo de la tarjeta, olvido de clave o cualquier otro motivo que requiera el cambio del plástico, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud realizada por Fiduprevisora S.A, sin ocasionar sobre costos para Fiduprevisora S.A., así como realizar el bloqueo de las tarjetas de forma ágil en caso de reporte por pérdida de la tarjeta.

Amablemente solicitamos a la entidad permitirá que la atención del objeto contractual de la presente negociación pueda ser atendido a través de bonos virtuales. Nuestra Compañía cuenta con un sistema que permite suministrar la reportería solicitada como constancia de la entrega y efectuar la restricción del portafolio exigido por la entidad (canasta/alimentación, regalo o dotación), estando así en la capacidad de enviar el informe de Bonos redimidos de forma virtual, con la periodicidad que FIDUPREVISORA S.A. indique. Dicho reporte puede contener la siguiente información:

- Serial: Indicador Único del Bono.
- Nombre del código asociado al convenio por parte de La Entidad Contratante, convenido al inicio de la negociación.
- Fecha de Redención del Bono.
- Número de la transacción en el sistema
- Tipo de Documento de identidad del Beneficiario.
- Número de Documento de identidad del Beneficiario.
- Nombre completo del Beneficiario.
- Almacén en el que se realizó la redención del bono.

A su vez, podemos ofrecer acceso a un Portal a través de usuario y contraseña, para que LA ENTIDAD CONTRATANTE directamente pueda consultar información en línea sobre redenciones, bloqueos, activaciones y saldos entre otros, si así lo requiere. Lo anterior, le permite a LA ENTIDAD CONTRATANTE contar con información actualizada y real, facilitando su gestión y atención a los beneficiarios.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Los beneficios que otorgamos a través de estas categorías o conceptos los hemos previsto de acuerdo al Art. 387-1. Disminución de la base de retención por pagos a terceros por concepto de alimentación. Los pagos que efectúen los patronos a favor de terceras personas, por concepto de la alimentación del trabajador o su familia, o por concepto del suministro de alimentación para éstos en restaurantes propios o de terceros, al igual que los pagos por concepto de la compra de vales o tiquetes para la adquisición de alimentos del trabajador o su familia, son deducibles para el empleador y no constituyen ingreso para el trabajador, sino para el tercero que suministra los alimentos o presta el servicio de restaurante, sometido a la retención en la fuente que le corresponda en cabeza de estos últimos.

No obstante, si estos bonos virtuales pueden tener este mismo tratamiento tributario, la empresa podrá considerar esta opción.





Consideramos que a través de las tarjetas se lleva un mejor control por beneficiario, se puede garantizar que el uso que le de un beneficiario sea para cada categoría respetivamente (canasta, regalo y dotación)

#### 4. FORMA DE PAGO ESTIMADA

El pago se realizará mensualmente conforme a la prestación efectiva del servicio aprobado por el supervisor del contrato, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibido de la factura con los soportes que lo acrediten.

Respetuosamente solicitamos a la Entidad informar qué tipo de soportes se requerirán para el pago oportuno de la factura que se genere y con qué periodicidad se realizaría dicha facturación. Adicional si por cada modalidad de entrega para las tarjetas o bonos de acuerdo con su portafolio, se debe generar una facturación independiente.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** El proceso en facturación en Fiduprevisora es gestionado directamente por la empresa contratada, cada servicio solicitado se debe facturar por separado y una vez prestado el servicio deben radicar la factura máximo los 15 primeros días del mes a través del medio electrónico indicado por la entidad, con los soportes requeridos para validación contra servicio recibido efectivamente, aprobarlo y pagarlo respectivamente.

#### 5. VALOR DE LA COTIZACIÓN

- En ítem “El valor de la cotización debe incluir impuestos, tasas y/o contribuciones a los que haya lugar, así como costos directos e indirectos”, agradecemos informar qué tipo de descuentos realizaría la Entidad en el momento del pago.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Para la gestión de las facturas y pagos a proveedores, la entidad aplica las retenciones dependiendo del régimen y del servicio que presta el tercero, la forma de pago se detallará en los términos de referencia definitivos en la invitación oficial de contratación, por el momento nos encontramos en etapa de estudio de mercado

#### 6. GARANTÍAS

De manera atenta, solicitamos a la entidad confirmar si para esta negociación se requerirá algún tipo de garantía, y en caso positivo especificarlas con su respectivo porcentaje.

**RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:** Actualmente nos encontramos en etapa de estudio de mercado, este tipo de requisitos se detallarán en los términos de referencia definitiva para la invitación oficial de contratación que será publicada por el SECOP respectivamente.

### FIDUPREVISORA S.A.

“Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficinity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua”. Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.