

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

FONDO DE PREVISION
SOCIAL DEL CONGRESO DE
LA REPUBLICA

DEFENSOR PRINCIPAL

DR. RODRIGO PALACIO
CARDONA

DEFENSOR SUPLENTE

HERNÁN EUGENIO
YASSIN MARIN



¿Dónde puede contactar al defensor?

-Correo electrónico:

rodrigo.palacio@palacioconsultores.com

En Medellín, en la siguiente dirección:

CARRERA 55 No 40 A 20 OFICINA
1109 Edificio Torre Nuevo Centro La
Alpujarra.

-En Bogotá, en la siguiente dirección:

CALLE 100 No 8 A 55 Torre C OFICINA
410 - World Trade Center
-Celular (+57) 310 829 99 15



La atención al público se realizará en el horario de Lunes a Viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M. Igualmente, se dispone de atención virtual o telefónica al celular: 310 829 99 15 en el mismo horario.

Si la atención es virtual la disponibilidad es de lunes a viernes las 24 horas.



¿QUIÉN ES UN CONSUMIDOR FINANCIERO?

Es todo cliente, usuario actual y potencial del Fondo de Previsión del Congreso de la República - FONPRECON, que haga uso de los servicios financieros de la entidad



¿CUÁNDO PUEDE ACUDIR AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

- Cuando crea que el Fondo de Previsión del Congreso de la República no le ha prestado adecuadamente un servicio.
- Cuando considere que el Fondo de Previsión del Congreso de la República está incumpliendo una norma legal o alguno de los reglamentos internos que rigen el desarrollo de los contratos o servicios que ofrecen y prestan.
- Cuando considere que el defensor debe formular recomendaciones y propuestas a FONPRECON.

Asuntos en los cuales el defensor del consumidor del financiero NO puede intervenir



- Los relacionados con el reconocimiento de prestaciones económicas de vejez, invalidez y muerte, reconocimiento y pago de cesantías y auxilios funerarios, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites de reconocimiento de estas.