



Bogotá D.C., 12 de julio de 2024

Señor (a)

ANONIMO

01-2303-202407110458230

ASUNTO: RESPUESTA LA RADICADO NO.02-2303-202406203729697

Reciba un cordial saludo por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. - FNA. En respuesta a su queja respecto al trámite de cancelación de hipoteca, le informamos que para poder brindarle la información correspondiente, es necesario que remita al correo electrónico contactenos@fna.gov.co, sus datos completos: nombres y número de identificación.

Para el FNA es importante conocer su opinión, por esta razón le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR.

Recuerde que puede realizar sus consultas y trámites en: aplicación móvil FNA Móvil Ágil (App Store-Google Play), Asesor en Línea con chat o WhatsApp 3213213441, Fondo en Línea en www.fna.gov.co, Ca ll Center 018000527070 y Bogotá 6013077070 o marcando gratis # 289 (Claro, movistar y tigo), todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

Gestor de Calidad – Gerencia PQRS

Proyectó: María Z Avendaño L

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz Gonzalez (Principal) y Jose Federico Ustáriz Gonzalez (Suplente). Cumple las funciones del art. 13 de la Ley 1328 de 2009, especialmente la de conciliador entre los consumidores financieros y el FNA, Podrás presentar tus reclamaciones con destino al DCF, a través de los canales del FNA, sus datos son: E-mail: defensoriafna@ustarizabogados.com, página web <https://ustarizabogados.com/>, Teléfono: 3154886179- Fax: 6016750385 de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y dirección: Carrera 11 A No. 96-51 oficina 203.