



Bogotá D.C. 30 de octubre de 2024

Señor

Anónimo

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-2303-202410280719801

Asunto: **Respuesta al radicado N.º 02-2303-202410214152730**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro S.A. – FNA S.A.** En atención a su solicitud, le informamos que, se procedió a realizar la solicitud al proveedor para el veto del número celular relacionado en la petición, el cual estaba asociado a unas obligaciones hipotecarias.

Dicho lo anterior, el proveedor nos indica que el procedimiento fue realizado exitosamente, por lo cual de ahora en adelante no se generaran llamadas ni procesos de cobranza.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA es importante conocer su opinión, le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR.

Finalmente, le comunicamos que pueden realizar 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, Call 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

Proyecto: **Edward Gerlein Barrera Bolívar - Gerencia PQRS**

El Defensor del Consumidor Financiero es Luis Humberto Ustáriz González (Principal) y José Federico Ustáriz González (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.