



Atención al consumidor financiero

Así te escuchamos y protegemos en Fiduciaria Central:

En Fiduciaria Central S.A., nuestro compromiso es acompañarte con atención clara, respetuosa y oportuna. Por eso, contamos con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) diseñado para escucharte, responderte y mejorar.

Sabemos que la confianza se construye con hechos. Por eso, tenemos canales y tiempos definidos para darte una experiencia de servicio transparente y efectiva.

¿Qué presentar?

Como consumidor financiero puedes enviarnos:

- Peticiones (información o gestiones)
- Quejas y reclamos
- Sugerencias
- Felicitaciones
- Denuncias
- Consultas o solicitudes sobre tus datos personales

¿En cuánto tiempo te respondemos?

A continuación, te compartimos los términos máximos legales para atender tu solicitud.

Tipo de solicitud y tiempos de respuesta

- Consulta sobre datos personales (Ley 1581/2012) - **10 días hábiles**
- Reclamo sobre datos personales (Ley 1581/2012) - **15 días hábiles**
- Peticiones de información - **10 días hábiles**
- Peticiones de interés particular o general - **15 días hábiles**
- Peticiones de consulta - **30 días hábiles**
- Solicitud de copias - **10 días hábiles**
- Queja Exprés - **5 días hábiles**
- Quejas presentadas ante el Defensor del Consumidor - **8 días hábiles**
- Reclamos - **15 días hábiles**
-

*Los días se cuentan a partir del siguiente a la recepción de tu solicitud. Siempre recibirás una respuesta clara, completa y dentro de los plazos legales.

Canales de atención del SAC y requerimientos a la entidad

Puedes comunicarte con nosotros por diferentes medios, elige el que más te convenga:

Atención telefónica

Comunícate con nuestro equipo de Servicio al Cliente:

- PBX Bogotá: (57)(601) 390 0800 Ext. 1212
- PBX Medellín: (57)(604) 605 3367 Ext. 1212

Correspondencia física

Radica tus solicitudes en nuestras oficinas o en el buzón de sugerencias:

- Bogotá: Av. El Dorado No. 69 A – 51 Torre B, Piso 3
- Medellín: Carrera 43 C - 7 D - 09 El Poblado

Correo electrónico

- servicioalcliente@fiducentral.com

Plataformas digitales

1. SmartSupervisión

<https://smart.superfinanciera.gov.co/login>

Es la plataforma oficial de la Superintendencia Financiera donde puedes radicar quejas directamente al buzón de la Fiduciaria.

2. **Formulario web Fiduciaria Central**

<https://www.fiducentral.com/pqrs>

Desde aquí puedes enviar tus PQRS directamente a nuestro equipo.

3. **SIRI (Superintendencia Financiera)**

Canal exclusivo entre la Superfinanciera y la Fiduciaria para comunicaciones y requerimientos oficiales.

4. **Defensoría del Consumidor Financiero (DCF)**

Puedes contactarla por:

- <https://www.defensoriasernarojas.com/defensoria/envie-solicitud>
- Correo: defensoria@defensoriasernarojas.com
- Si deseas, también puedes canalizar tu solicitud a través de nosotros y la remitiremos al Defensor.

Tu información está protegida

Toda tu información es tratada con confidencialidad, conforme a la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

Estamos aquí para ti

En Fiduciaria Central, creemos que un consumidor informado es un consumidor protegido. Estamos para escucharte, atenderte y darte soluciones.

¿Tienes alguna inquietud? ¡Escríbenos, queremos ayudarte!

Programa de Educación Financiera



fiduciariacentral



fiduciaria central



fiduciaria.central

<https://www.fiducentral.com/>

