



## Principios y derechos del consumidor financiero

En Fiduciaria Central S.A. reconocemos la importancia de fortalecer la relación de confianza y transparencia con nuestros clientes. Por ello, te invitamos a conocer los principios y derechos que te amparan como consumidor financiero, establecidos en la Ley 1328 de 2009, norma que orienta el actuar de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Estos principios promueven una relación basada en la debida diligencia, la libertad de elección, la transparencia, el manejo adecuado de los conflictos de interés, y el compromiso con la educación financiera. Así mismo, te respaldan en el ejercicio de tus derechos, como el acceso a información clara y oportuna, la atención eficiente de tus quejas, y la posibilidad de realizar pagos anticipados sin penalidades.

Nuestro compromiso es brindarte productos y servicios con los más altos estándares de calidad y atención, así como herramientas que te permitan tomar decisiones informadas y proteger tus intereses. Así:

## **I. Principios del consumidor financiero.**

En el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 se establecen principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas. De la siguiente manera:

### **a) Debida Diligencia**

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

### **b) Libertad de elección**

Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.

### **c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna**

Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

### **d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas**

Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.

### **e) Manejo adecuado de los conflictos de interés**

Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

### **f) Educación para el consumidor financiero**

Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

## **II. Derechos del consumidor financiero**

El artículo 5 de la Ley 1328 de 2009 consagra los derechos de los consumidores financieros, los cuales se aplican sin perjuicio de los previstos en otras disposiciones legales vigentes. Estos derechos acompañan al consumidor financiero durante todas las etapas de su relación con la entidad vigilada, y comprenden, entre otros, los siguientes:

**a)** En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

**b)** Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

**c)** Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

**d)** Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

**e)** Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

**f)** Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

**g)** Efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago.

### III. ¿Dónde puedes presentar una PQRSDF?

Recuerde que puede radicar una petición, queja, reclamo, denuncia o felicitación directamente en la FIDUCIARIA CENTRAL S.A, en los siguientes medios:

**Atención telefónica:** Es el canal por medio del cual, los ciudadanos a través de un dispositivo móvil interactúan en tiempo real con el colaborador de la Entidad de servicio al cliente designado(a) por la secretaria general para tal fin Pbx: (57) (601) 390 0800 y (57) (604) 605 3367 Ext. 1212

**Correspondencia física y correo certificado:** Es el medio a través del cual los ciudadanos presentan las PQRSDF de forma física en las oficinas de la sociedad fiduciaria, incluyendo lo que sea recibido por medio del buzón de sugerencias de cada sede:

1. Bogotá: Avenida El Dorado No. 69 A - 51 Torre B Piso 3
2. Medellín: Carrera 43 C - 7 D - 09 El Poblado

**Correo electrónico de servicio al cliente:** se lleva a cabo a través de la dirección electrónica de [servicioalcliente@fiducentral.com](mailto:servicioalcliente@fiducentral.com).

## **Páginas Web:**

- 1. Smart Supervision de la Superfinanciera:** es un aplicativo diseñado por la superintendencia financiera para una eficiente atención y solución de inconformidades del consumidor financiero; se realiza por medio de la página web de la superintendencia financiera <https://smart.superfinanciera.gov.co/login> viajando directo al buzón del Componente de queja de la Fiduciaria Central S.A.
- 2. Página Web de la fiduciaria (Formulario del componente de queja):** a través del formulario de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la siguiente página <https://www.fiducentral.com/pqrs>; en ambos recursos la información
- 3. Siri:** Es la plataforma en la cual contamos con un canal directo de comunicación entre la Fiduciaria y la Superintendencia Financiera de Colombia; en la cual nos realizan requerimientos, nos notifican actos administrativos, decisiones, respuestas, y traslados de derechos de petición para emitir respuesta.
- 4. Defensoría del Consumidor Financiero(DCF):** es una institución independiente que se encarga de proteger a los consumidores financieros y de velar por sus derechos; radicando su solicitud, queja o reclamo en <https://www.defensoriasernarojas.com/defensoria/envie-solicitud> , o por correo electrónico [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com); igualmente, por nuestros canales de atención y serán trasladados al defensor del consumidor financiero si así es solicitado por el consumidor financiero.

En Fiduciaria Central S.A. estamos comprometidos con tu bienestar financiero. Conocer tus derechos te permite tomar decisiones informadas y proteger tus intereses.

Cordialmente,

**COORDINACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y  
REQUERIMIENTOS A LA ENTIDAD  
FIDUCIARIA CENTRAL S.A**

“Usted solo puede ser contactado dentro del horario de atención: 8:00A.M a 5:00 P.M y por los canales debidamente autorizados”

---

## Programa de Educación Financiera



fiduciariacentral



fiduciaria central



fiduciaria.central

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

