

Medidas de autoprotección de los consumidores financieros.

En el marco de una relación responsable y transparente entre los consumidores y las entidades del sector financiero, la Ley 1328 de 2009 reconoce no solo derechos y principios que deben ser garantizados por las entidades vigiladas, sino también un conjunto de buenas prácticas de autoprotección que los consumidores financieros deben adoptar de manera consciente.

Estas prácticas, definidas en el artículo 6º de la mencionada ley, buscan empoderarte como consumidor para que tomes decisiones informadas, prevengas riesgos y hagas uso adecuado de los productos y servicios financieros. Informarte, conservar documentos, exigir explicaciones claras y verificar la legalidad de las entidades, son solo algunos de los comportamientos que fortalecen tu protección y participación activa.

Recuerda que ejercer estas medidas no implica que pierdas tus derechos si omites alguna; las entidades siguen estando obligadas a garantizar el respeto de tus derechos. Sin embargo, ponerlas en práctica te permite actuar con mayor seguridad y responsabilidad financiera.

A continuación, te invitamos a conocer en detalle cuáles son estas medidas de autoprotección y por qué son clave para tu bienestar económico.

La Ley 1328 de 2009, en su Capítulo II, artículo 6º, establecen las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

PARÁGRAFO 1o. El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las

Bogotá Av El Dorado No 69 A 51 Torre B Piso 3 PBX (57) 601- 3900800

Medellín Carrera 43 C No 7D - 09 PBX (57) 604 - 6053367

Email: servicioalcliente@fiducentral.com – notificacionesjudiciales@fiducentral.com

NIT. 800.171.372-1

www.fiducentral.com



SC-CER162404 SO-SC-CER162404



obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.

PARÁGRAFO 2o. Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

¡Tu opinión cuenta!

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**

"Le recordamos que puede acudir al Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria: Serna & Rojas Asociados S.A.S Defensor Principal: Patricia Amelia Rojas Amézquita (a) Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izáquita. Dirección física: Carrera 16 A No 80-63 oficina 601. Edificio Torre Oval, Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm. Teléfono: PBX 601 4898285 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com. Página Web, si desea presentar un queja directa al Defensor del Consumidor Financiero por favor pegar el siguiente enlace en el buscador <https://www.defensoriasernarojas.com>.

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

Realizado: KGBR

Fecha de actualización: 13/06/2025

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA



Bogotá Av El Dorado No 69 A 51 Torre B Piso 3 PBX (57) 601- 3900800

Medellín Carrera 43 C No 7D - 09 PBX (57) 604 - 6053367

Email: servicioalcliente@fiducentral.com – notificacionesjudiciales@fiducentral.com

NIT. 800.171.372-1

www.fiducentral.com



SC-CER162404



SO-SC-CER162404