

Obligaciones Especiales de las Entidades Vigiladas

En el marco del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), la Ley 1328 de 2009 no solo reconoce principios y derechos a favor del consumidor financiero, sino que también impone un conjunto de obligaciones especiales a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, orientadas a garantizar una atención adecuada, transparente y segura.

Estas obligaciones buscan asegurar que los productos y servicios ofrecidos se entreguen con los más altos estándares de calidad, respetando los derechos de los consumidores y promoviendo relaciones contractuales justas, claras y responsables. Entre ellas se encuentran deberes relacionados con la publicidad transparente, la atención oportuna de peticiones, el respeto por la privacidad de la información, la entrega de contratos comprensibles, y la implementación de mecanismos eficaces de educación financiera.

A continuación, te invitamos a conocer en detalle estas obligaciones, cuya observancia es fundamental para proteger tus derechos como consumidor financiero y promover una cultura de responsabilidad y confianza en el sistema financiero colombiano. Así:

Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.

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



g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

i) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.

j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.

k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.

l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.

m) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.

n) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.

o) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.

p) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.

q) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a 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

NIIT. 800.171.372-1

www.fiducentral.com



SC-CER162404 SO-SC-CER162404



transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.

r) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

s) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.

t) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

u) Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

¡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

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

