

Políticas y obligaciones del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

En Fiduciaria Central S.A. estamos comprometidos con brindar una atención transparente, oportuna y respetuosa a todos nuestros consumidores financieros. Por ello, hemos adoptado las políticas y obligaciones establecidas en la Ley 1328 de 2009 y la normativa de la Superintendencia Financiera de Colombia, que rigen el funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Estas políticas buscan garantizar la protección de tus derechos, promover una cultura organizacional centrada en el servicio y prevenir posibles conflictos de interés. Así mismo, establecen obligaciones específicas para la Fiduciaria, tales como ofrecer información clara, mantener canales de atención adecuados, asegurar la confidencialidad de tus datos, atender oportunamente tus solicitudes, y fomentar la educación financiera.

A continuación, te presentamos de forma detallada los principios, políticas y obligaciones que guían nuestra labor y nos permiten ofrecerte un servicio con altos estándares de calidad y legalidad:

I. Políticas de la Fiduciaria:

- Procurar la debida atención y protección del Consumidor Financiero.
- Propiciar un ambiente de atención y respeto por el Consumidor Financiero.
- Impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al Consumidor Financiero.
- Establecer el deber de los órganos de administración, de control y de sus demás funcionarios, de asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al Consumidor Financiero.
- Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC.

II. Obligaciones de la fiduciaria.

- Ofrecer información al público respecto del defensor del consumidor financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Brindar un servicio oportuno, en las condiciones informadas y pactadas con el consumidor financiero, empleando adecuados estándares de calidad y seguridad en el suministro de los mismos.
- Suministrar información y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos.
- Contar con un sistema de atención al consumidor financiero (SAC).
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven a abusos contractuales o de convenir cláusulas

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



que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual y que vayan en contra de la naturaleza del contrato.

- Elaborar en caracteres visibles y de manera clara los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberán estar a disposición del respectivo cliente y contendrán los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, el costo por la prestación del servicio y la forma para determinarlos dentro de la confidencialidad que aplique para cada caso.
- 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 éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la Fiduciaria.
- Abstenerse de realizar cobros originados en gastos de cobranza prejudicial sin que antes de este cobro se hubiese realizado requerimiento escritos con copia al consumidor financiero. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- 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 cuando así lo soliciten conforme a la Ley.
- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada cuando el consumidor lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para tal efecto.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros siguiendo el procedimiento establecido.
- Contar con los recursos humanos, físicos y tecnológicos para brindar una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- Permitir a los clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, del estado de sus productos y servicios.
- Contar con un sitio de internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que este señale, el precio de los productos y servicios que se ofrezcan. Esta información debe ser divulgada en las instalaciones de la compañía y en la página de internet.
- Dar a conocer a los consumidores financieros en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, previamente a la realización de la operación el costo de la misma si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- Contar con medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que lo contengan.
- 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



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

información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, en los relacionados con los delitos de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible materializada mediante la realización de transacciones electrónicas, así como cualquier otra modalidad.

- No requerir al cliente información que ya se encuentre en la Fiduciaria, sin perjuicio de su obligación de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a los clientes sobre los diferentes productos y servicios que presta la Fiduciaria, las obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios y el tipo de entidad; 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.

¡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

