

PLAN ANUAL DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2026

Objetivo General

El Programa de Educación Financiera de Fiduciaria Central S.A. tiene como propósito fortalecer los conocimientos, habilidades y capacidades de los consumidores financieros y colaboradores, promoviendo decisiones financieras informadas, el conocimiento de los productos y servicios fiduciarios, la protección de sus derechos, el cumplimiento de sus deberes y la adopción de medidas de autoprotección frente a riesgos financieros, tecnológicos y operativos.

Para el desarrollo del programa durante la vigencia 2026 se implementarán estrategias pedagógicas dirigidas tanto al público interno como externo, mediante capacitaciones, cursos especializados, webinars, conversatorios, campañas digitales, publicaciones en Infocentral, videos ilustrativos, material audiovisual y piezas gráficas de educación financiera.

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA:

A. I SEMESTRE (ENERO – JUNIO)

1. Objetivo

Fortalecer las competencias de los colaboradores y consumidores financieros en materia de protección al consumidor financiero, atención de PQRS, riesgos de conducta, tratamiento de datos personales y negocios fiduciarios, promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia, el deber de información y la adecuada atención al consumidor financiero.

2. Estrategias del primer semestre:

Estrategia	Actividades desarrolladas	Resultado esperado
Formación especializada	Curso sobre Fiducia Inmobiliaria dirigido a vendedores de salas de ventas.	Fortalecer el conocimiento técnico de quienes comercializan proyectos fiduciarios inmobiliarios.
Capacitación institucional	Riesgos de Conducta, Derecho de la Información en la Atención de Reclamos y Protección de Datos Personales.	Actualizar a los colaboradores frente a las obligaciones legales y regulatorias en materia de protección al consumidor financiero.
Campañas educativas	Píldoras informativas y campañas sobre protección de datos personales.	Sensibilizar a colaboradores y consumidores financieros sobre la importancia del cuidado de la información personal.
Cultura de servicio	Material educativo sobre atención efectiva de quejas del consumidor financiero.	Fortalecer la atención oportuna, clara, suficiente y transparente de las PQRS.

3. Actividades ejecutadas

Mes	Actividad	Forma	Dirigido a	Estado
Enero	Atención efectiva de quejas del consumidor financiero	Píldora informativa	Toda la entidad	✓ Cumplido
Enero – Marzo	Curso Fiducia Inmobiliaria	Curso virtual asincrónico	Comerciales de constructoras	✓ Cumplido
Febrero	Implementación de Riesgos de Conducta	Capacitación	SAC y Cumplimiento	✓ Cumplido
Marzo	Derecho de la Información en la Atención de Reclamos	Capacitación	Toda la entidad	✓ Cumplido
Abril	¿Cómo proteger tus datos personales?	Campaña digital	Clientes y colaboradores	✓ Cumplido

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Abril	Protección al Consumidor Financiero Inmobiliario	Curso	Abogado 3 y Analista SAC	✓ Cumplido
Junio	Protección de Datos Personales	Capacitación	Toda la entidad	✓ Cumplido

✓ **Principales logros**

- Fortalecimiento del conocimiento técnico de los colaboradores en materia fiduciaria.
- Sensibilización frente a los riesgos de conducta y la importancia del deber de información.
- Promoción de buenas prácticas para el tratamiento de datos personales.
- Fortalecimiento de la cultura de servicio y atención al consumidor financiero.
- Capacitación especializada en protección del consumidor financiero inmobiliario.

B. II SEMESTRE (JULIO – DICIEMBRE)

✓ **Objetivo**

Fortalecer la educación financiera de consumidores financieros y colaboradores mediante estrategias de divulgación, capacitación y acompañamiento que permitan comprender el funcionamiento de los negocios fiduciarios, sus riesgos, beneficios, derechos y deberes, fomentando decisiones informadas y promoviendo la protección del patrimonio y la confianza en el sector fiduciario.

✓ **Estrategias del segundo semestre**

Estrategia	Descripción
Publicaciones en Infocentral	Artículos educativos sobre productos fiduciarios, educación financiera y protección al consumidor financiero.
Redes sociales	Campañas educativas mediante imágenes, carruseles, infografías y videos ilustrativos.
Hablemos de Fiducia	Espacio de webinars y conversatorios con expertos para resolver inquietudes de consumidores financieros.
Material audiovisual	Videos educativos dirigidos a consumidores financieros y colaboradores.
Capacitaciones	Formación impartida por el Defensor del Consumidor Financiero y entidades especializadas.

Como estrategia de fortalecimiento de la educación financiera, Fiduciaria Central implementará un espacio permanente denominado: **"Hablemos de Fiducia en el Fiduprograma de Educación Financiera"** Este espacio estará conformado por webinars y conversatorios virtuales donde especialistas de Fiduciaria Central y expertos invitados abordarán temas relacionados con los diferentes negocios fiduciarios, resolverán inquietudes frecuentes y brindarán herramientas que permitan a los consumidores financieros comprender mejor los productos fiduciarios y tomar decisiones informadas.

✓ **Publicaciones en Infocentral, redes sociales y envío de correos informativos a la organización**

Durante el segundo semestre se fortalecerá el portal **Infocentral** como canal permanente de educación financiera mediante la publicación de contenidos especializados.

Mes	Publicación
Julio	Errores que pueden afectar una inversión inmobiliaria.
Agosto	Obligaciones y deberes del consumidor financiero.
Agosto	Riesgos de una Fiducia Inmobiliaria y responsabilidades del constructor y la fiduciaria.
Agosto	¿Qué son las Finanzas Abiertas (Open Finance)?
Septiembre	Obras por Impuestos a través del negocio fiduciario.
Septiembre	¿Quién protege los intereses de los tenedores de bonos?
Octubre	Conoce la Fiducia de Administración y Pagos.

Octubre	Cómo presentar una petición, queja o reclamo en Fiduciaria Central.
Noviembre	Fondos de Inversión Colectiva y Fondos de Capital Privado: diferencias y beneficios.
Noviembre	Proceso de vinculación a un negocio fiduciario.
Diciembre	¿Qué es una Fiducia Inmobiliaria y cómo funciona?
Diciembre	Cómo prevenir fraudes financieros durante la temporada de fin de año.
Diciembre	Derechos y deberes de los inversionistas fiduciarios.
Diciembre	Medidas de autoprotección para consumidores financieros.

✓ **Cronograma General de Actividades**

Mes	Tema	Estrategia	Modalidad	Público objetivo
Julio	Curso sobre Fiducia Inmobiliaria para vendedores	Curso	Virtual asincrónico	Comerciales
Julio	Errores que afectan la inversión inmobiliaria	Video ilustrativo	Material audiovisual	Clientes y colaboradores
Agosto	Obligaciones y deberes del consumidor financiero	Publicación Infocentral	Página web	Clientes y colaboradores
Agosto	Riesgos de la Fiducia Inmobiliaria	Video ilustrativo	Material audiovisual	Clientes y colaboradores
Agosto	Ciberseguridad financiera	Campaña digital	Redes sociales	Clientes y colaboradores
Agosto	Finanzas Abiertas (Open Finance)	Capacitación	Virtual	Toda la entidad
Agosto	Inversión responsable	Video educativo	Material audiovisual	Clientes y colaboradores
Septiembre	El poder del ahorro	Video ilustrativo	Material audiovisual	Público general
Septiembre	Obras por Impuestos a través del negocio fiduciario	Webinar	Hablemos de Fiducia	Clientes y colaboradores
Septiembre	Protección de los tenedores de bonos	Webinar	Hablemos de Fiducia	Clientes y colaboradores
Octubre	Errores comunes en el manejo del dinero	Carrusel	Redes sociales	Público general
Octubre	Fiducia de Administración y Pagos	Webinar	Hablemos de Fiducia	Clientes y colaboradores
Octubre	Peticiones, Quejas y Reclamos	Video educativo	Material audiovisual	Clientes y colaboradores
Noviembre	Fondos de Inversión Colectiva y Fondos de Capital Privado	Webinar	Hablemos de Fiducia	Clientes y colaboradores
Noviembre	Proceso de vinculación a un negocio fiduciario	Webinar	Hablemos de Fiducia	Clientes y colaboradores
Diciembre	Riesgos de Conducta	Capacitación	Virtual	Toda la entidad
Diciembre	¿Qué es una Fiducia Inmobiliaria?	Webinar	Hablemos de Fiducia	Clientes y colaboradores
Diciembre	Cómo evitar fraudes financieros	Video ilustrativo	Material audiovisual	Clientes y colaboradores
Diciembre	Derechos y deberes de los inversionistas	Publicación Infocentral	Página web	Clientes y colaboradores
Diciembre	Medidas de autoprotección	Carrusel	Redes sociales	Clientes y colaboradores

✓ **Resultados Esperados**

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

Objetivo estratégico	Resultado esperado
Educación Financiera	Consumidores financieros con mayor conocimiento sobre los productos y servicios fiduciarios.
Protección al Consumidor Financiero	Mayor comprensión de los derechos, deberes y mecanismos de protección del consumidor financiero.
Prevención del fraude	Consumidores y colaboradores sensibilizados frente a riesgos digitales, fraudes y modalidades de estafa.
Transparencia	Promoción del deber de información mediante contenidos claros, suficientes y oportunos.
Negocios Fiduciarios	Mayor conocimiento sobre el funcionamiento de la fiducia inmobiliaria, la fiducia de administración y pagos, los Fondos de Inversión Colectiva, los Fondos de Capital Privado y el Representante Legal de Tenedores de Bonos.
Cultura organizacional	Colaboradores actualizados en riesgos de conducta, protección de datos personales y atención del consumidor financiero.
Divulgación	Consolidación de Infocentral y del espacio "Hablemos de Fiducia en el Fiduprograma de Educación Financiera" como canales permanentes de educación financiera y fortalecimiento de la relación con los consumidores financieros.

***Nota:** El cronograma, las fechas, los temas y los conferencistas podrán ser modificados de acuerdo con la disponibilidad de los participantes, las necesidades institucionales y el interés de los consumidores financieros, sin que ello afecte los objetivos del Programa de Educación Financiera.

Cordialmente,

**Coordinación SAC
Fiduciaria Central S.A**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO



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