



Tus **deberes** como **Consumidor Financiero**

Porque una **relación de confianza**
se construye entre todos.

“ Conocer tus deberes te permite
proteger tus recursos, tomar **mejores
decisiones** y aprovechar de manera
adecuada los **productos y servicios
fiduciarios**. ”



Confianza



Transparencia



Responsabilidad



Compromiso



Cuidado



¡Prepárate!

Durante esta presentación encontrarás
situaciones reales y preguntas interactivas.

¡Tu participación hace la diferencia!



¿Qué harías en esta situación?



Estás a punto de comprar un apartamento mediante una **fiducia inmobiliaria**.

El asesor comercial te envía el **Contrato de Vinculación** y la **Carta de Instrucciones** para que los firmes.



Firmarlos inmediatamente para no perder el negocio.



Preguntar únicamente el valor del inmueble.



Leer cuidadosamente los documentos, comprender sus condiciones y resolver todas tus dudas antes de firmarlos.



¿Por qué?

Porque uno de tus principales deberes como consumidor financiero es **informarte antes de contratar**.

Leer los documentos te permitirá conocer:



Tus derechos.



Tus obligaciones.



El funcionamiento del negocio fiduciario.



Las responsabilidades de cada participante (Fiduciaria, Fideicomitente, Constructor, etc.).



Recuerda:

La Fiduciaria administra el patrimonio autónomo de acuerdo con el contrato, pero no sustituye las obligaciones del constructor o del desarrollador del proyecto.



¡Un consumidor informado está protegido!



Conocer tus deberes te permite tomar mejores decisiones, proteger tus recursos y obtener una mejor experiencia.

¿Sabías que también tienes deberes?



Cuando celebras un negocio fiduciario no solo **tienes derechos**.



También tienes **responsabilidades** que ayudan a proteger tus recursos, agilizar los trámites y permitir que podamos prestarte un mejor servicio.



Proteges
tus recursos



Agilizas
tus trámites



Recibes un
mejor servicio



Construimos
confianza juntos



→ **Hoy** te contamos cuáles son.



1.

Infórmate antes de contratar



Antes de vincularte a un
negocio fiduciario:



Lee cuidadosamente los documentos.



Pregunta todas tus dudas.



Comprende el alcance del
negocio fiduciario.



Conoce qué funciones tiene la Fiduciaria
y cuáles corresponden al constructor,
fideicomitente, administrador o gestor
del negocio.



Recuerda

La Fiduciaria administra los recursos
conforme al contrato, pero cada
participante tiene **responsabilidades
diferentes.**



2. Entrega información completa y veraz.



Para proteger tus recursos necesitamos contar con **información correcta.**

Por eso recuerda:

- ✓ Mantener **actualizados** tus datos.
- ✓ Informar cambios de **correo electrónico.**
- ✓ Actualizar **teléfonos.**
- ✓ Reportar cambios de **dirección.**
- ✓ Entregar **documentos** auténticos.



Esto permite que recibas **información importante** sobre tu negocio fiduciario.

3. Lee las comunicaciones que recibes



¿Sabías que gran parte de la **información importante** llega a tu correo?

Por ejemplo:



Informes periódicos.



Estados de cuenta.



Certificados.



Respuestas a tus solicitudes.



Información relevante sobre tu negocio fiduciario.



Mantén siempre actualizado tu correo electrónico.

Así recibirás a tiempo la información importante y podremos brindarte un mejor servicio.

4. Usa los canales oficiales



Realiza siempre tus solicitudes por nuestros **canales autorizados**.



Así protegemos tu información y podemos atenderte **de manera segura**.

Puedes utilizar:



Página web.

www.fiducentral.com



Correo de
Servicio al Cliente.
servicioalcliente@fiducentral.com



Contact Center.
(601-3900800
extensión 1212



Oficinas.
Bogotá y Medellín
Consulta direcciones
y horarios.



Página web.
www.fiducentral.com



Correo de
Servicio al Cliente.
servicioalcliente@fiducentral.com



Contact Center.
601-3900800
extensión 1212



Oficinas.

Bogotá: Avenida El Dorado
No. 69 A - 51 Torre B Piso 3

Medellín: Carrera 43 C - 7 D - 09
El Poblado

Horario: Lunes a viernes de
8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Nunca entregues información
por canales **no autorizados**.



6. Realiza tus pagos únicamente por los canales autorizados



Para proteger
tus recursos:



Verifica la cuenta bancaria
antes de realizar cualquier pago.



Conserva los comprobantes.



No entregues dinero a terceros.



Confirma que el pago
corresponda al negocio fiduciario.



CANALES AUTORIZADOS POR LA FIDUCIARIA



Página web oficial
www.fiducentral.com

A través del botón "Pagos en línea"
o el módulo PSE.



Correo de Servicio al Cliente
servicioalcliente@fiducentral.com

Para recibir información y orientación
sobre pagos.



Contact Center

601-3900800 ext. 1212
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Oficinas

Bogotá: Avenida El Dorado No. 69 A - 51
Torre B Piso 3

Medellín: Carrera 43 C - 7 D - 09 El Poblado

Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m.
a 5:00 p.m.



La Fiduciaria Central S.A. es **la única entidad autorizada** para recibir tus recursos.

No realices consignaciones a cuentas de terceros
o diferentes a las indicadas por la Fiduciaria.



Tu seguridad
es nuestra
prioridad.



¡Ten presente!

La Fiduciaria **NO** solicita pagos a cuentas personales, de empleados,
ni por redes sociales, WhatsApp o mensajes de texto.

Si tienes dudas sobre un pago, comunícate siempre con
nosotros a través de nuestros **canales oficiales.**



9. Protege tu información personal



La seguridad de tu información
está en tus manos.

No compartas:



Contraseñas.



Códigos de seguridad.



Información financiera.



Datos personales con terceros.



La protección de tu información
también depende de ti.



¡Ten presente!

Verifica siempre que los sitios web sean oficiales
y que la información que compartes sea necesaria
y segura.

Ante cualquier duda o sospecha de uso indebido
de tu información, comunícate con nosotros a través
de nuestros **canales oficiales.**



¿Sabías que estos deberes aplican para **todos** nuestros negocios fiduciarios?



Fiducia Inmobiliaria



Fiducia de Administración y Pagos



Fondos de Inversión Colectiva



Fiducia en Garantía



Encargos Fiduciarios



Fiducia de Inversión



Recuerda

Un consumidor financiero **informado**:

- ✓ Conoce sus derechos.
- ✓ Cumple sus deberes.
- ✓ Protege sus recursos.
- ✓ Toma mejores decisiones.



Actuar de manera informada, responsable y transparente beneficia a todos.



Cada negocio tiene características particulares, pero los deberes del consumidor financiero son los mismos: **actuar de manera informada, responsable y transparente.**



Tu confianza es nuestro compromiso. Juntos construimos **relaciones sólidas y seguras.**