

INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR FIDUCIARIA
CORFICOLOMBIANA

INDICE

Contenido

GENERALIDADES.....	2
1. Requisitos generales para acceder a los Productos.	2
2. Mecanismos para proteger los derechos al Consumidor Financiero	3
3. Canales de distribución de los Productos de Fiduciaria Corficolombiana.	3
4. Glosario:.....	3
5. Tipos de Productos Ofrecidos por Fiduciaria Corficolombiana.	4
Negocios Fiduciarios.....	5
Fondos de Inversión Colectiva.	5
6. Causales para finalizar unilateralmente la relación Jurídica por parte de Fiduciaria Corficolombiana.	7
7. Tarifas por Conceptos de Administración	7
8. Montos Mínimos de Vinculación a Fondos de Inversión Colectiva.	7
9. Horarios Para la realización de Operaciones en los Fondos de Inversión Colectiva.	7
10. Sanciones por incumplimientos contractuales en los Negocios Fiduciarios.	8
11. Cargos Tributarios de productos de Fiduciaria Corficolombiana.	8
12. Reglamentos de Fondos de Inversión Colectiva.....	8
13. Listado de Cuentas Bancarias aplicables a Fondos de Inversión colectiva.	8
14. Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros.	8
Derechos del Consumidor Financiero.....	8
Deberes del Consumidor Financiero.....	9
15. Derechos y Obligaciones de la Fiduciaria	9
Derechos de Fiduciaria Corficolombiana.....	9
Deberes de Fiduciaria Corficolombiana.	10

GENERALIDADES.

Objetivo.

Para garantizar una información cierta suficiente clara y oportuna, en cumplimiento del deber normativo emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia, referente al suministro de información. A continuación, encontrará toda la información necesaria sobre productos y servicios que tiene Fiduciaria Corficolombiana para los Consumidores Financieros.

Fiduciaria Corficolombiana cuenta con los siguientes canales de información con los cuales el consumidor financiero puede hacer uso, con el propósito de atender: solicitudes, quejas, reclamos y en general, toda aquella información respecto de los productos y servicios ofrecidos o prestados por la entidad que desee conocer.

Canales de Comunicación para atención al Consumidor Financiero.

La Fiduciaria ha dispuesto para la atención del Consumidor Financiero los siguientes canales de comunicación:

- Página Web www.fiduciariacorficolombiana.com
- Línea de Servicio al Cliente 3535066 opc. 3 en Bogotá y 018000-522238 en el resto del país.
- Atención personal o telefónica por funcionarios comerciales de la Fiduciaria.

A través de cualquiera de estos medios los Consumidores Financieros podrán realizar peticiones, quejas o reclamos.

1. Requisitos generales para acceder a los Productos.

Para acceder a cualquiera de los Productos de Fiduciaria Corficolombiana, el Consumidor Financiero debe cumplir con los siguientes requisitos:

Persona Natural.

- ✓ Diligenciar el formulario de vinculación de Persona Natural.
 - [Formulario Único Persona Natural](#)
 - [Formulario de Actualización Persona Natural](#)
- ✓ Presentar los documentos que se solicitan como anexos en el formulario de vinculación.
- ✓ Diligenciar la tarjeta de firmas, la cual será suministrada por el comercial que le atiende.

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781
Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184
Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824
Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208
Bucaramanga: Calle 42 No 28 – 74 Local 2 Edificio Parque 42 Pbx: 6424444 Fax: 6424444
servicioalclientefiduciaria@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

Persona Jurídica.

- ✓ Diligenciar el formulario de vinculación de Persona Jurídica.
 - [Formulario Único Persona Jurídica](#)
 - [Formulario de Actualización Persona Jurídica](#)
- ✓ Presentar los documentos que se solicitan como anexos en el formulario de vinculación.
- ✓ Diligenciar las tarjetas de firmas, las cuales serán suministradas por el comercial que le atiende.

2. Mecanismos para proteger los derechos al Consumidor Financiero.

Para conocer los mecanismos de protección al Consumidor Financiero haga clic [aquí](#).

3. Canales de distribución de los Productos de Fiduciaria Corficolombiana.

Contamos con una fuerza comercial de funcionarios debidamente capacitados y certificados que pueden atender los requerimientos de Productos de manera personal desplazándose hasta las instalaciones del Cliente o en los puntos de atención de Fiduciaria Corficolombiana (en Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali y Medellín), o a través de medios tecnológicos tales como: teléfono y correo electrónico.

4. Glosario:

Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien Fiduciaria Corficolombiana establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de Productos o Servicios, en desarrollo de su objeto social.

Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de acuerdos preliminares con Fiduciaria Corficolombiana, respecto de los Productos o Servicios ofrecidos por esta.

Consumidor Financiero: Es todo Cliente, Usuario o Cliente Potencial de Fiduciaria Corficolombiana.

Usuario: Son aquellas personas naturales o jurídicas a las que sin ser clientes, Fiduciaria Corficolombiana les presta un servicio.

Productos: Se entiende por Productos las operaciones legalmente autorizadas que tienen origen en la ley y son celebradas con el cliente.

Queja o Reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un Producto o Servicio adquirido, ofrecido o prestado por Fiduciaria

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781
Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184
Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824
Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208
Bucaramanga: Calle 42 No 28 – 74 Local 2 Edificio Parque 42 Pbx: 6424444 Fax: 6424444
servicioalclientefiduciaria@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

Corficolombiana y puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

Defensor del Consumidor Financiero: Es la persona o entidad que tiene la función de ser vocero de los clientes o Usuarios ante Fiduciaria Corficolombiana, y conocer y resolver las quejas individuales que estos le presentan.

Beneficiario: Es la persona en cuyo provecho se desarrolla la Fiducia y se cumple la finalidad perseguida.

Contrato Fiduciario: Acuerdo que celebra la Fiduciaria con cada uno de sus clientes para dar nacimiento a los negocios fiduciarios. Fijan las reglas para su funcionamiento.

Encargo Fiduciario: El Fideicomitente conserva la propiedad de los bienes entregados a la Fiduciaria. Se trata de una simple administración de los bienes, sin transferencia de la propiedad.

Fideicomiso: La palabra Fideicomiso se usa para referirse al Patrimonio Autónomo que se constituye como consecuencia de la celebración del contrato de Fiducia mercantil.

Fideicomitente: Es la persona natural o jurídica que encomienda a la Fiduciaria una gestión determinada sobre uno o varios de sus bienes, para el cumplimiento de una finalidad.

Fiducia: Mediante la Fiducia una persona natural o jurídica confía a una sociedad Fiduciaria uno o más bienes, para que cumpla con una finalidad determinada en el contrato.

Fiduciario: Solo pueden ser Fiduciarios las Sociedades Fiduciarias especialmente autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Las sociedades Fiduciarias son entidades de servicios financieros, constituidas como sociedades anónimas, sujetas a la inspección y vigilancia permanente de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Fondos de Inversión Colectiva Abierta: Se caracterizan porque la redención de las participaciones se puede realizar en cualquier momento.

Fondos de Inversión Colectiva Cerrada: Son aquellas caracterizadas porque la redención de la totalidad de las participaciones sólo se puede realizar al final del plazo previsto para la duración del Fondo de Inversión colectiva cerrada.

Patrimonio Autónomo: Es una especie de bolsa que contiene los bienes entregados por un solo cliente. El Patrimonio Autónomo es administrado por la sociedad Fiduciaria, sin que ello implique que ésta pase a ser su dueña absoluta.

Titularización: Es un mecanismo para la creación de títulos o valores, a partir de activos diferentes.

5. Tipos de Productos Ofrecidos por Fiduciaria Corficolombiana.

En Fiduciaria Corficolombiana, nuestra experiencia nos permite ofrecer a los consumidores financieros, alternativas de inversión y Negocios Fiduciarios a la medida de sus necesidades.

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781
Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184
Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824
Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208
Bucaramanga: Calle 42 No 28 – 74 Local 2 Edificio Parque 42 Pbx: 6424444 Fax: 6424444
servicioalclientefiduciaria@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

Negocios Fiduciarios.

- ✓ Fiducia de Administración y Pagos.
- ✓ Fiducia en Garantía.
- ✓ Fiducia de Titularización de Activos.
- ✓ Fiducia de Inversión.
- ✓ Fiducia Inmobiliaria.
- ✓ Fondos de Capital Privado.
- ✓ Representaciones Legales.

Para conocer acerca de los tipos de Negocios Fiduciarios, haga clic [aquí](#).

Fondos de Inversión Colectiva.

- ✓ **Valor Plus**

El Fondo de Inversión Colectiva Valor Plus I es de naturaleza abierta, con participaciones diferenciales especialmente creadas atendiendo a los diferentes tipos de inversionistas que se vinculen al Fondo de Inversión. Lo anterior significa, por un lado, que la redención de recursos podrá realizarse en cualquier momento, y del otro, que tendrá diversos tipos de participación cada una de las cuales otorgará derechos y obligaciones diferentes a los inversionistas que las adquieran, en aspectos tales como monto de las comisiones de administración; a su vez cada tipo de participación dará lugar a un valor de unidad independiente.

Tipo de participación diferencial	Tipo de Cliente	Comisión de Administración
Tipo 1	Persona natural o jurídica con saldo entre \$0 y \$50.000.000	2.0% EA
Tipo 2	Persona natural o jurídica con saldo entre \$50.000.001 y \$5.000.000.000	1.50% EA
Tipo 3	Persona natural o jurídica con saldo entre \$5.000.000.001 y \$10.000.000.000	1.40% EA
Tipo 4	Persona natural o jurídica con saldo superior a \$10.000.000.001	1.20% EA
Tipo 5	Fideicomisos con saldo entre \$0 y \$5.000.000.000	2.0% EA
Tipo 6	Fideicomisos con saldo entre \$5.000.000.001 y \$15.000.000.000	1.80% EA
Tipo 7	Fideicomisos con saldo superior a \$15.000.000.001	1.50% EA
Tipo 8	Inversionistas Profesionales.	0.80% EA
Tipo 9	Inversionistas que: 1. Tengan vigentes negocios fiduciarios de administración y pagos administrados por la fiduciaria y 2. Hayan aceptado propuesta de recaudo y giro de recursos presentados por la fiduciaria	2.0% EA
Tipo 10	Fideicomisos de Inversión y administración.	1.50% EA
Tipo 11	Adherentes a negocios de fiducia inmobiliaria administrados por la Fiduciaria	2.50% EA

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781
Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184
Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824
Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208
Bucaramanga: Calle 42 No 28 – 74 Local 2 Edificio Parque 42 Pbx: 6424444 Fax: 6424444
servicioalclientefiduciaria@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

Está dirigido a todas las personas naturales, empresas e instituciones que deseen tener una total movilidad de sus recursos y al mismo tiempo obtener rentabilidades de mercado.

Se considera que el perfil general de riesgo del fondo de inversión colectiva es conservador, por cuanto la política de inversión es en valores de alta calidad crediticia, con un sistema de administración de riesgo de mercado adecuado, un modelo interno que permite prever necesidades de liquidez y una política de diversificación clara.

Para conocer más información haga clic [aquí](#).

✓ **Capital Plus**

El objetivo de este Fondo de Inversión es brindar a los inversionistas una alternativa de inversión a un **plazo de 90 días** con bajo riesgo crediticio y una política de inversión conservadora. Está dirigido principalmente a personas naturales que busquen una rentabilidad de mercado para recursos que pueden tener permanencia y que no necesiten estar disponibles a la vista.

Para conocer más información haga clic [aquí](#).

✓ **Multiplicar**

El objetivo de este Fondo de Inversión colectiva Multiplicar es generar a los inversionistas en un **período de 15 días**, un rendimiento sobre los recursos invertidos que sea diferencial del rendimiento medio del mercado de Fondos vista y de corto plazo, a partir de inversiones en títulos de renta fija y variable inscritos en el Registro nacional de Valores y emisores así como hasta el 50% del valor del Fondo en inversiones en títulos valores representativos de obligaciones dinerarias tales como facturas y pagarés de emisores de alta calidad crediticia.

Para conocer más información haga clic [aquí](#).

✓ **Confianza Plus.**

El objetivo del fondo es brindar al inversionista una alternativa de inversión conservadora con un perfil de riesgo bajo, que invierte en su mayoría en títulos emitidos por la Nación y CDT de mediano y corto plazo con bajo riesgo crediticio, está dirigido principalmente a aquellos inversionistas que deben cumplir con el régimen de inversión previsto en el Decreto 1525 de 2008 pues cumple con todas las limitaciones de inversión establecidas en el mismo. -

Para conocer más información haga clic [aquí](#).

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781
Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184
Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824
Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208
Bucaramanga: Calle 42 No 28 – 74 Local 2 Edificio Parque 42 Pbx: 6424444 Fax: 6424444
servicioalclientefiduciaria@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

6. Causales para finalizar unilateralmente la relación Jurídica por parte de Fiduciaria Corficolombiana.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente, y el reglamento de Fondos de Inversión Colectiva, Fiduciaria Corficolombiana tiene la facultad expresa de terminar unilateralmente la relación jurídica existente con cualquier inversionista del Fondo de Inversión colectiva, si a su juicio aquel está utilizando el Fondo o pretende hacerlo, para la realización de cualquier actividad ilícita.

Para mayor información diríjase al párrafo tercero de la cláusula **VINCULACIÓN**, del reglamento de cada Fondo de Inversión colectiva.

- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Valor Plus.** Para conocer las tarifas haga clic [aquí](#).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Confianza Plus.** Para conocer las tarifas haga clic [aquí](#).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Capital Plus.** Para conocer las tarifas haga clic [aquí](#).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Multiplicar.** Para conocer las tarifas haga clic [aquí](#).

7. Tarifas por Conceptos de Administración.

- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Valor Plus.** Para conocer las tarifas diríjase al punto 6.2 de este documento haciendo clic [aquí](#).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Confianza Plus.** Para conocer las tarifas diríjase al punto 6.2 de este documento haciendo clic [aquí](#).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Capital Plus.** Para conocer las tarifas diríjase al punto 6.2 de este documento haciendo clic [aquí](#).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Multiplicar.** Para conocer las tarifas diríjase al punto 6.2 de este documento haciendo clic [aquí](#).

8. Montos Mínimos de Vinculación a Fondos de Inversión Colectiva.

- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Valor Plus:** Doscientos mil pesos (\$200.000.00).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Confianza Plus:** Doscientos mil pesos (\$1.000.000.00).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Capital Plus:** Doscientos mil pesos (\$200.000.00).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Multiplicar:** Un millón de pesos (\$1.000.000.00).

Su equivalente en unidades de inversión.

9. Horarios Para la realización de Operaciones en los Fondos de Inversión Colectiva.

El horario de recepción de los aportes de los suscriptores será los días hábiles de **8:00 a.m.** a **3:00p.m.** Los días de cierre bancario será de **8:00 a.m.** a **1:00 p.m.** En caso que se reciban recursos después del horario aquí establecido, se entenderá como efectuados el día hábil siguiente. El horario de recepción de las instrucciones de retiro será los días hábiles de **8:00 a.m.** a **1:00 p.m.** y los días de cierre bancario de **8:00 a.m.** a **11 a.m.**

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781
Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184
Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824
Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208
Bucaramanga: Calle 42 No 28 – 74 Local 2 Edificio Parque 42 Pbx: 6424444 Fax: 6424444
servicioalclientefiduciaria@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

10. Sanciones por incumplimientos contractuales en los Negocios Fiduciarios.

Las sanciones por incumplimiento serán las que en cada contrato pacten las partes contratantes.

11. Cargos Tributarios de productos de Fiduciaria Corficolombiana.

Para conocer los cargos tributarios haga clic [aquí](#).

12. Reglamentos de Fondos de Inversión Colectiva.

- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Valor Plus.** Para conocer el reglamento haga clic [aquí](#).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Confianza Plus.** Para conocer el reglamento haga clic [aquí](#).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Capital Plus.** Para conocer el reglamento haga clic [aquí](#).
- ✓ **Fondo de Inversión Colectiva Multiplicar.** Para conocer el reglamento haga clic [aquí](#).

13. Listado de Cuentas Bancarias aplicables a Fondos de Inversión colectiva.

Para conocer el listado de cuentas bancarias de las Fondo de Inversión Colectiva haga clic [aquí](#).

14. Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros.

Derechos del Consumidor Financiero.

Los Consumidores Financieros que realicen o planeen efectuar operaciones con la Fiduciaria, tendrán los siguientes derechos:

- Recibir de parte de Fiduciaria Corficolombiana Productos con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la misma.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los Productos ofrecidos, de manera que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes Productos ofrecidos en el mercado.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de Fiduciaria Corficolombiana.

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781
Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184
Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824
Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208
Bucaramanga: Calle 42 No 28 – 74 Local 2 Edificio Parque 42 Pbx: 6424444 Fax: 6424444
servicioalclientefiduciaria@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los Productos ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla la Fiduciaria así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la Fiduciaria, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- Obtener de la Fiduciaria una respuesta oportuna a cada solicitud de Producto.
- Los demás derechos que se establezcan en la ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Deberes del Consumidor Financiero.

Los Consumidores Financieros que realicen o planeen efectuar operaciones con la Fiduciaria, tendrán los siguientes deberes:

- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Fiduciaria 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.
- Informarse sobre los Productos de Fiduciaria Corficolombiana 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, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta Fiduciaria Corficolombiana sobre el manejo de Productos financieros.
- Revisar los términos y condiciones de los reglamentos, contratos y sus anexos y demás documentación que suministre la Fiduciaria acerca de los Productos ofrecidos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la Fiduciaria para presentar peticiones, quejas o reclamos.

15. Derechos y Obligaciones de la Fiduciaria.

Derechos de Fiduciaria Corficolombiana.

En virtud del ofrecimiento de sus Productos, la Fiduciaria tiene los siguientes derechos respecto de sus Consumidores Financieros:

- Exigir y realizar el cobro de las tarifas, comisiones y demás gastos que deban ser asumidos por el Consumidor Financiero de acuerdo con lo pactado en los respectivos contratos y reglamentos de los Productos

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781
Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184
Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824
Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208
Bucaramanga: Calle 42 No 28 – 74 Local 2 Edificio Parque 42 Pbx: 6424444 Fax: 6424444
servicioalclientefiduciaria@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

- Obtener instrucciones claras y precisas de los Consumidores Financieros para la realización de transacciones por orden de estos.
- Exigir la actualización de la información de conocimiento del Cliente con la periodicidad señalada en la reglamentación vigente.
- Exigir la documentación que acredite la capacidad legal de las personas naturales y jurídicas clientes de la Fiduciaria.
- Terminar unilateralmente de manera anticipada los contratos y Productos en los casos señalados en los documentos acordados con el Cliente y en los casos señalados en la reglamentación vigente.
- En general exigir el cumplimiento de las demás obligaciones adquiridas por el Cliente en los contratos y reglamentos de los Productos, así como en cada una de las transacciones que realice con la Fiduciaria.

Deberes de Fiduciaria Corficolombiana.

En virtud del ofrecimiento de sus Productos, la Fiduciaria tiene las siguientes obligaciones respecto de sus Consumidores Financieros:

- Suministrar información al público respecto del Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Entregar el Producto 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.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus Productos ofrecidos en el mercado.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la reglamentación correspondiente y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 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.
- 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, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- 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.

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781
Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184
Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824
Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208
Bucaramanga: Calle 42 No 28 – 74 Local 2 Edificio Parque 42 Pbx: 6424444 Fax: 6424444
servicioalclientefiduciaria@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

- 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.
- 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.
- 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 Fiduciaria se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los Consumidores Financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto por parte de la Fiduciaria, y en las normas aplicables.
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que se brinde una atención eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.
- 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.
- Contar en su sitio en 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 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 la Fiduciaria en su página de Internet.
- 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.
- 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.
- No requerir al Consumidor Financiero información que ya repose en la Fiduciaria o en sus dependencias, sin perjuicio de la obligación del Consumidor Financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre: los diferentes Productos que presta la Fiduciaria, obligaciones y derechos de los Consumidores Financieros, los costos de los Productos que presta la Fiduciaria, los mercados, y los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Bogotá: Carrera 13 No. 26 – 45 Pisos 1 y 14 Pbx. 3538840 / 3538795 Fax.3538797 / 3538781

Medellín: Calle 16 Sur No. 43 A - 49 Piso 1 Pbx. 3106380 / 81 Fax. 3138184

Cali: Calle 10 No. 4-47 Piso 20 Pbx. 8982200 Fax.8833824

Barranquilla: Carrera 52 No. 74 -56 Oficina 101 Pbx. 3693000 Fax. 3584208

Bucaramanga: Calle 42 No 28 – 74 Local 2 Edificio Parque 42 Pbx: 6424444 Fax: 6424444

servicioalclientefiduciaria@fiduciariacorficolombiana.com – www.fiduciariacorficolombiana.com

- 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.