

FIDUCIARIA CENTRAL S.A.

Noviembre 2024

Asunto: Derecho de los Inversionistas a Presentar Quejas ante el AMV

Estimados inversionistas,

En cumplimiento de las disposiciones de la Carta Circular No. 131 de 2024 del Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), nos permitimos informarles que, como consumidores financieros, tienen derecho a presentar quejas relacionadas con las actividades autorreguladas por este organismo cuando lo consideren pertinente.

Con el propósito de garantizar su acceso a los mecanismos de protección establecidos, les recordamos los siguientes aspectos destacados del procedimiento para presentar quejas:

Instancias para Presentar Quejas

Los inversionistas podrán direccionar quejas y requerimientos a través de los siguientes mecanismos:

1. Directamente ante nuestra entidad, mediante nuestros canales de atención:
Correo electrónico: servicioalcliente@fiducentral.com
En Bogotá: Avenida El Dorado No. 69 A - 51 Torre B Piso 3 Pbx: (57) (601) 390 0800
En Medellín: Carrera 43 C - 7 D - 09 El Poblado Pbx (57) (604) 605 3367 Ext. 1212
2. Ante el Defensor del Consumidor Financiero (DCF) de nuestra entidad, información que puede encontrar en nuestra página web <https://www.fiducentral.com/>
3. Ante el AMV, a través de los medios establecidos (correo electrónico, portal web, comunicación física o línea telefónica).
4. Ante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Aspectos Relevantes del Procedimiento de Quejas ante AMV

Hechos Admitidos:

1. Quejas relacionadas con actividades autorreguladas descritas en el

Decreto 2555 de 2010 y sus modificaciones.

Requisitos Mínimos:

1. Información del quejoso: nombres, apellidos, documento de identidad, contacto, descripción de los hechos y producto o servicio involucrado.
2. Identificación del sujeto autorregulado contra quien se dirige la queja.

Canales Disponibles:

- Correo electrónico: quejas@amvcolombia.org.co.
- Página web: www.amvcolombia.org.co, sección "Quejas y Denuncias".
- Oficinas físicas del AMV en Bogotá.

Limitaciones del Procedimiento ante AMV

El AMV no puede:

- Ordenar indemnizaciones, devoluciones de dinero o resolver controversias contractuales.
- Atender quejas dirigidas a otras instancias, como el DCF o la SFC, si ya están en trámite.

Divulgación Permanente

Para garantizar el acceso adecuado a esta información, mediante el presente comunicado se socializa la página web del Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), donde pueden consultar los procedimientos y mecanismos de protección al consumidor financiero.

Enlace AMV: <https://amvcolombia.org.co/>

En caso de que su queja no sea tramitada por nuestra entidad o el Defensor del Consumidor Financiero, podrán presentarla ante el AMV siguiendo los lineamientos establecidos en el Capítulo 5 del Título 4 de la Carta Circular 131 de 2024 AMV.

Quedamos atentos para atender cualquier inquietud y brindarles la orientación necesaria para ejercer sus derechos.

Fiduciaria Central S.A.