

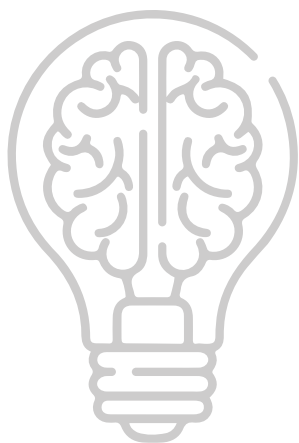
{fiduprevisora)

ABECÉ DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS





{fiduprevisora)



Teniendo en cuenta que Fiduprevisora S.A es una Sociedad de Economía Mixta, de carácter indirecto y del orden nacional, sometida al régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y con control fiscal. A continuación, relacionamos información relevante respecto a las obligaciones especiales de las entidades vigiladas, establecidas en la **Ley 1328 de 2009** “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”.



CAPITULO II

Derechos y obligaciones



Artículo 7°. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- A** Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- B** Entregar el producto o prestar el servicio 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.
- C** Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- D** Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- E** 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.
- F** 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 o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- G** 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.



- H** 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.
- I** 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.
- J** 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 entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- K** Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- L** Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- M** 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 y servicios.
- N** Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- O** 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 cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.
- P** 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.
- Q** Disponer de los 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 la contengan.



- R** 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.
- S** No requerir al consumidor financiero información que ya reposé en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- T** Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, 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.
- U** 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 en sus reglamentos”





Los derechos y deberes de los consumidores financieros

Facultades y Derechos:

- Participar en los resultados económicos generados del giro ordinario de las operaciones del Fondo de Inversión Colectiva.
- Examinar los documentos relacionados con el Fondo de Inversión Colectiva, en la forma y términos previstos en el reglamento, a excepción de aquellos que se refieran exclusivamente a los demás inversionistas y que constituyan reserva bancaria, los cuales no podrán ser consultados por inversionistas diferentes del propio interesado. Para este fin, el inversionista deberá informar a la sociedad administradora sobre su intención de consultar los documentos por lo menos con 5 días hábiles de anticipación. Una vez recibida la solicitud por el administrador le designará un día y una hora en la cual podrá acceder a la información.
- Ceder las participaciones en el Fondo de Inversión Colectiva, de conformidad con las reglas señaladas en el presente reglamento, y a las disposiciones legales vigentes.
- Negociar sus participaciones en el Fondo de Inversión Colectiva, de conformidad con la naturaleza de los documentos representativos de dichas participaciones.
- Solicitar la redención total o parcial de las participaciones que les correspondan en el Fondo de Inversión Colectiva.
- Ejercer los derechos políticos derivados de su participación, a través de la asamblea de inversionistas.
- Convocar la asamblea de inversionistas de conformidad con lo establecido en el reglamento de los FIC.
- Recibir un trato igualitario cuando se encuentre en igualdad de circunstancias objetivas con otros inversionistas del mismo Fondo de Inversión Colectiva.



Obligaciones:

- Aceptar y cumplir el contenido del reglamento de los FIC.
- Suministrar completa y oportunamente la información y documentos que le solicite la Sociedad Administradora, en especial la establecida por la ley y la Superintendencia Financiera de Colombia para prevenir el Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo. Igualmente es obligación del suscriptor actualizar la información y documentación por lo menos una vez al año y cada vez que se presenten modificaciones a la misma.
- Efectuar el pago de los aportes, de conformidad con el procedimiento establecido en el reglamento de los FIC.
- Informar a la sociedad administradora la cuenta bancaria que será utilizada para redimir los derechos, para consignar los recursos que sobrepasen los límites de concentración por inversionista o para el desarrollo del proceso de liquidación, y cualquier otro procedimiento operativo que lo requiera.
- Si lo requiere la sociedad administradora, presentar el documento representativo de la inversión para solicitar la redención parcial o total de los derechos en ellos representados.
- Las demás establecidas por las normas vigentes.

Las obligaciones de las entidades vigiladas:

La Sociedad Administradora deberá cumplir, además de los deberes establecidos en la normatividad vigente, las siguientes obligaciones:

- Invertir los recursos del Fondo de Inversión Colectiva de conformidad con la política de inversión señalada en el reglamento y su criterio profesional, para lo cual deberá implementar mecanismos adecuados de seguimiento y supervisión.
- Consagrar su actividad de administración exclusivamente en favor de los intereses de los inversionistas o de los beneficiarios designados por ellos.



- Entregar al Custodio de Valores los activos que integran el portafolio del Fondo de Inversión Colectiva a una entidad legalmente autorizada para tal fin, de conformidad con lo establecido en el reglamento y en la normatividad aplicable, así como, suministrar al custodio la información necesaria para la correcta ejecución de las funciones de custodia, lo anterior en concordancia con el ejercicio de la actividad de custodia de valores, de qué trata el **artículo 2.37.1.1.1 del decreto 2555 de 2010**.
- Realizar la salvaguarda y el ejercicio de derechos patrimoniales de los activos diferentes a valores que hagan parte del portafolio de los fondos de inversión colectiva. Para lo cual deberá contar con los mecanismos idóneos que le permitan ejecutar de manera adecuada la presente obligación.
- Identificar, medir, controlar, gestionar y administrar los riesgos a la actividad de administración del Fondo de Inversión Colectiva.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones del Custodio de Valores en lo concerniente al cobro oportuno de intereses, dividendos y cualquier otro rendimiento de los activos del Fondo de Inversión Colectiva y en general, que se ejerzan debidamente los derechos patrimoniales derivados de los mismos, cuando hubiere lugar a ello.
- Ejercer oportunamente los derechos patrimoniales de los activos del Fondo de Inversión Colectiva, cuando éstos sean diferentes a valores entregados en custodia.



- Efectuar la valoración del portafolio del Fondo de Inversión Colectiva de conformidad con lo previsto en la normatividad aplicable y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. La valoración, contabilización y clasificación del portafolio de inversiones del fondo se realiza de acuerdo a lo contemplado en el Capítulo I – 1 de la Circular Básica Contable y Financiera (**Circular 100 de 1995**), en concordancia con lo establecido en el Capítulo IV, Título IV, Parte III de la Circular Básica Jurídica (**Circular Externa 029 de 2014**), bajo el esquema de la proveeduría de precios para la valoración.

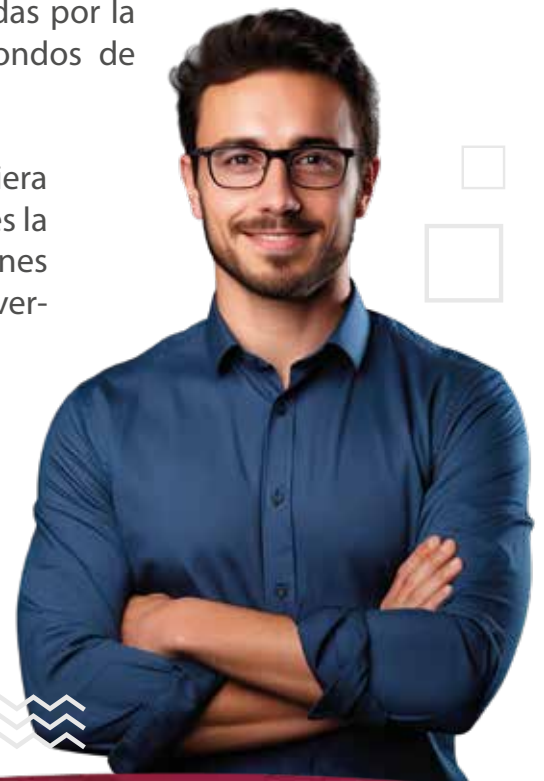




- Llevar la contabilidad del Fondo de Inversión Colectiva separada por cada una de las participaciones, de los otros Fondos administrados y de la contabilidad propia o la de otros negocios administrados por Fiduprevisora, de acuerdo con las reglas que sobre el particular establezca la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Establecer y mantener actualizados los mecanismos de suministro de información relativa al Fondo de Inversión Colectiva, en los términos de las normas aplicables y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Verificar el envío oportuno de la información que deberá remitir a los inversionistas y a la Superintendencia Financiera de Colombia, y que el contenido de la misma cumpla con las condiciones establecidas por las normas aplicables.
- Asegurar el mantenimiento de la reserva de la información que conozca con ocasión de la actividad de administración del Fondo de Inversión y adoptar políticas, procedimientos y mecanismos para evitar el uso indebido de información privilegiada o reservada relacionada con el Fondo de Inversión.
- Garantizar la independencia de funciones y del personal responsable de la actividad de administración del Fondo de Inversión.
- Capacitar a todas las personas vinculadas contractualmente con la entidad que participa en el funcionamiento y la distribución del Fondo de Inversión.
- Vigilar que el personal vinculado a la sociedad administradora cumpla con sus obligaciones en la administración del Fondo de Inversión.
- Informar a la Superintendencia Financiera de Colombia los hechos o situaciones que impidan el normal desarrollo del Fondo de Inversión o el adecuado cumplimiento de sus funciones como administrador, o cuando se den causales de liquidación del fondo.
- Presentar a las asambleas de inversionistas, cuando haya lugar a ello, toda la información necesaria que permita establecer el estado del Fondo de Inversión. La sociedad administradora deberá presentar los estados financieros básicos de propósito general, la descripción general del portafolio, la evolución del valor de la participación, del valor del Fondo de Inversión y de la participación de cada inversionista dentro del mismo.



- Adoptar medidas de control y reglas de conducta necesarias, apropiadas y suficientes, que se orienten a evitar que el Fondo de Inversión pueda ser utilizado como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dineros u otros bienes provenientes de actividades ilícitas, para realizar evasión tributaria o para dar apariencia de legalidad a las actividades ilícitas o a las transacciones y recursos vinculados con los mismos.
- Contar con manuales de control interno, gobierno corporativo incluyendo el código de conducta, y los demás manuales necesarios.
- Abstenerse de efectuar prácticas discriminatorias o inequitativas entre los inversionistas del Fondo de Inversión.
- Ejercer los derechos políticos inherentes a los valores administrados colectivamente, de conformidad con las políticas que defina la Junta Directiva.
- Cumplir con las políticas, directrices, mecanismos y procedimientos que señale la Junta Directiva de la sociedad administradora para la de administración del Fondo de Inversión.
- Identificar, controlar y gestionar las situaciones generadoras de conflictos de interés en la actividad de administración de fondos de inversión colectiva, según las reglas establecidas en las normas aplicables y las directrices señaladas por la Junta Directiva de la sociedad administradora de fondos de inversión colectiva.
- Entregar oportunamente a la Superintendencia Financiera de Colombia y al Autorregulador del Mercado de Valores la información que para el cumplimiento de sus funciones requieran acerca de la administración de fondos de inversión colectiva.
- Ejercer supervisión permanente sobre el personal vinculado a la administración de los fondos de inversión colectiva.
- Cumplir a cabalidad con los demás aspectos necesarios para la adecuada administración de los fondos de inversión colectiva.





Las características de los productos o servicios – Fondos de Inversión Colectiva

Definición:

- Los Fondos de Inversión Colectiva son vehículos financieros en los que confluyen los aportes de varios inversionistas, con cargo a los cuales se adquieren activos para estructurar un portafolio colectivo que se administra por una sociedad especializada. Los resultados económicos de dicho portafolio sean positivos o negativos, se distribuyen entre los inversionistas en proporción a su participación en el fondo, bien sea de forma diaria o de acuerdo con la periodicidad definida en el reglamento del mismo.

Tipos de Fondos:

● Fondo de Inversión Colectiva abierto:

En esta clase de fondos, la sociedad administradora debe redimir las participaciones de los inversionistas en el momento en que estos lo soliciten, durante la vigencia del fondo. Sin embargo, en el reglamento pueden preverse pactos de permanencia mínima para la redención, y en tal evento el inversionista puede solicitar la redención anticipada pagando una penalidad, multa o sanción. Si no hay un pacto de permanencia mínima, un solo inversionista no puede tener directa o indirectamente una participación superior al 10% del valor del patrimonio del fondo. Otras particularidades son: Los documentos en que consten los derechos de participación, entregados por la sociedad administradora al inversionista, no tienen el carácter ni las prerrogativas de los títulos valores, ni se consideran títulos valores en los términos del **Artículo 2º** de la **Ley 964 de 2005**, por lo cual no son negociables, ni pueden inscribirse en el Registro Nacional de Valores y Emisores, -RNVE. Esta circunstancia debe constar en los documentos, registros electrónicos o comprobantes que representen las participaciones. Para la redención de las participaciones, la sociedad administradora cuenta con tres (3) días hábiles, o cinco (5) días hábiles cuando hay activos internacionales. Lo anterior significa que, en caso de requerirse el dinero por parte del inversionista, la sociedad administradora podrá tomarse hasta cinco (5) días para su devolución, teniendo en cuenta que algunas inversiones a nivel internacional demoran más de un día para transferir los recursos.



- **Fondo de Inversión Colectiva cerrado:**

En este tipo de fondos la sociedad administradora únicamente puede redimir las participaciones de los inversionistas al final del plazo de duración del fondo. Es decir, que podrá disponerse del dinero aportado por los inversionistas hasta el cumplimiento del plazo dispuesto en el reglamento del fondo. No obstante, y si el reglamento del fondo lo permite, pueden establecerse plazos para la redención de las participaciones no inferiores a treinta (30) días comunes, o una redención parcial y anticipada de las participaciones en los siguientes eventos: 1. En las ventas anticipadas o redenciones y amortizaciones de activos líquidos. 2. De manera periódica podrá redimirse el mayor valor de los aportes respecto al valor inicial de los mismos, o los rendimientos de los activos del fondo.

- **Otras características son:**

Los documentos representativos de los derechos de participación de los inversionistas son valores que podrán estar inscritos o no en el RNVE, según lo establezca el reglamento. Si en el reglamento se prevé la inscripción de los valores en el RNVE, éstos quedan automáticamente inscritos, y autorizada su oferta pública cuando la Superintendencia Financiera autorice la constitución del fondo y su reglamento.

Características generales de los Fondos de Inversión Colectiva:

- Los FIC solo pueden ser administrados por sociedades comisionistas de bolsa, sociedades fiduciarias o sociedades administradoras de inversión, y por regla general requieren autorización previa de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).
- Constitución, administración y gestión regulada por Ley.
- Patrimonio mínimo definido en el respectivo reglamento, no inferior a 2.600 SMMLV, que deberá ser alcanzado durante los seis (6) meses siguientes al inicio de la operación.
- Segregación de los activos adquiridos, que conforman un patrimonio independiente y separado de la sociedad administradora del fondo, de los demás negocios que administre y del propio de los inversionistas.
- Gestión profesional por parte de las sociedades administradoras con las mejores condiciones posibles para los inversionistas.
- Responden a principios y políticas de inversión establecidas en sus reglamentos.



Las tarifas o precios y tasas:

Comisión por Administración:

- La sociedad administradora percibirá como único beneficio por la gestión de cualquier Fondo de Inversión Colectiva una comisión establecida para cada participación descontada diariamente, calculada con base en el valor neto o del patrimonio del respectivo Fondo del día anterior. Para este fin, se aplicará la siguiente fórmula:

Valor Comisión Diaria = Valor de cierre del día anterior * $\{(1 + \% \text{Comisión establecida para cada participación})^{(1/365)} - 1\}$

Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio

Antes de invertir, es crucial identificar y evaluar los riesgos asociados con cada inversión. Los riesgos pueden incluir volatilidad del mercado, fluctuaciones en los tipos de interés y riesgos específicos del sector. Para lo cual utilizamos herramientas de evaluación de riesgos y análisis de mercado para tomar decisiones informadas. La diversificación del fondo es una estrategia efectiva para mitigar riesgos, de esta manera se distribuyen los fondos entre diferentes clases de activos, regiones geográficas y sectores industriales. Esto ayuda a reducir la exposición a riesgos específicos y a mejorar el rendimiento general de la cartera. En Fiduprevisora tenemos el monitoreo continuo de la cartera de inversión. Puede revisar regularmente el rendimiento de los activos a través de los siguientes informes:

Informes diarios:

- Los cuales son remitidos al buzón electrónico del inversionista diariamente proporcionando información clara y detallada.



Extractos de la inversión:

- Los extractos se remiten mensualmente por el equipo encargado, donde se asegura la información coherente y precisa. El manejo de extractos y la validación de información de seguridad en fondos de inversión son procesos fundamentales para garantizar la integridad y la confiabilidad de las operaciones financieras. Al seguir procedimientos rigurosos y utilizar fuentes confiables, se promueve la transparencia y se mitigan los riesgos asociados con la gestión de activos financieros.

Informes Semanales De Mercado:

- Se mantiene a los clientes informados sobre el desempeño de sus inversiones y cualquier cambio en la estrategia, donde la transparencia es esencial en el manejo de las inversiones, así mismo se proporciona información clara y detallada sobre los activos en los que están invertidos y comunica de manera proactiva cualquier cambio en la estrategia de inversión o en las condiciones del mercado. Adicionalmente, se cumple con todas las regulaciones y normativas aplicables en el manejo de inversión manteniendo registros precisos y actualizados de todas las transacciones y comunicaciones con los clientes. Este documento colabora con autoridades reguladoras y organismos de supervisión para garantizar el cumplimiento continuo.

Carta de condiciones de manejo:

- Por medio de este documento se establecen los términos y condiciones bajo las cuales se manejará el fondo de inversión colectiva, en este documento se detallan aspectos como requisitos para movimientos del FIC, correos autorizados para solicitud de operaciones, firmas autorizadas para retiros y todo aquello relevante para el cliente inversionista.





Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.

Las consecuencias que se generan por incumplimiento del contrato en relación con el Fondo de Inversión Colectiva al que el cliente se adhiera, serán las que se establezcan en el reglamento de cada fondo en particular, los cuales se encuentran publicados en: <https://www.fiduprevisora.com.co/fondo-de-inversion/>

Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros.

Constitución Política de Colombia: Artículo 23. Derecho de petición; Artículo 74. Acceso a Documentos Públicos; Artículo 209. De la función Administrativa.

- **Ley 1480 de 2011** Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1437 de 2011** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1328 de 2009** Por medio de la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores, y otras disposiciones.
- **Ley 2207 de 2022** Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020.
- **Ley 1755 del 2015** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- **Ley 361 de 1997** "Por medio de la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad", a través de esta ley el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, debe adoptar las medidas necesarias para garantizar el derecho al acceso a la información a las personas con discapacidad.
- **Ley 1618 de 2013** "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad."



- **Decreto 1166 de 2016** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2.
- **Decreto 1069 de 2015** Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Decreto 4809 de 2011** Normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros.
- **Decreto 2281 de 2010** Por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.
- **Decreto 2555 de 2010** Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1069 de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.
- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero – EOSF. (Decreto 663 de 1993) Capítulo XIV de la Parte Tercera. Reglas relativas a la competencia y a la protección del consumidor.
- **Circular Externa 052 de 2015** expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual tiene como objeto lograr mayor eficiencia en el proceso de atención de las quejas formuladas por los consumidores financieros ante este Ente de Control.
- **Circular Externa 015 del 2010** Superintendencia Financiera de Colombia, Imparte instrucciones relacionadas con el funcionamiento e implementación del sistema de atención al Consumidor Financiero.
- **Circular Externa 013 de 2022** Instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero. Las entidades financieras en Colombia están obligadas a designar un Defensor del Consumidor Financiero, cuya función principal es atender las quejas y reclamaciones de las clientes relacionadas con productos y servicios financieros. Este defensor actúa como mediador entre el consumidor y la institución financiera para buscar soluciones a las disputas.



Modalidad de fraude

Phishing:

- Esta modalidad implica el envío de correos electrónicos o mensajes fraudulentos que parecen ser de instituciones financieras legítimas, con el objetivo de engañar a los usuarios para que revelen información personal, como contraseñas, números de tarjetas de crédito o información bancaria.

Skimming:

- Se refiere al robo de información de tarjetas de crédito o débito mediante dispositivos instalados ilegalmente en cajeros automáticos, terminales de pago o puntos de venta. Estos dispositivos copian la información de la banda magnética de las tarjetas, que luego se utiliza para realizar transacciones fraudulentas.

Fraude en línea:

- Incluye una variedad de actividades fraudulentas en línea, como la creación de sitios web falsos que imitan a instituciones financieras legítimas para robar información personal, la venta de productos o servicios inexistentes, o la manipulación de sistemas de pago en línea para obtener información de tarjetas de crédito.

Fraude de identidad:

- En este tipo de fraude, los delincuentes utilizan información personal robada o falsificada, como números de identificación, para abrir cuentas bancarias, solicitar préstamos o realizar transacciones fraudulentas en nombre de la víctima.



Fraude en operaciones financieras:

- Esto incluye actividades fraudulentas relacionadas con inversiones, seguros, préstamos y otros productos financieros. Puede implicar la manipulación de información para obtener beneficios indebidos o el incumplimiento de promesas de rendimiento o cobertura.



En Fiduprevisora velamos por tu seguridad y bienestar. Es por ello que te brindamos algunas recomendaciones para proteger tu información personal y financiera:

Verificación de Identidad:

- Antes de compartir cualquier información sensible, asegúrate de estar interactuando con un canal oficial de Fiduprevisora. Verifica cuidadosamente la dirección de correo electrónico, el número de teléfono o la página web para confirmar su autenticidad. Recuerda que no realizamos solicitudes de información por WhatsApp.

Confidencialidad de la Información:

- Nunca compartas contraseñas u otros datos confidenciales a través de mensajes no verificados o enlaces sospechosos. La actualización de datos se realiza exclusivamente a través de nuestra página oficial <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=u-JKpT6utl0CD7yLs4zOqLZB-i0SaTjNEvdVDyt4nEp5UN1ITOTQzWFkxU1FRWTILSE1HRzAwUFk1QSQIQCN0PWcu> o en nuestros Centros de Atención al Usuario y Centros de Atención a Pensionados CAP. En caso de ser Cliente puedes contactar telefónicamente a tu director Comercial o Asistente Comercial. Nunca compartas información confidencial por otros medios. Además, recuerda que nunca solicitaremos actualizaciones de información a través de WhatsApp.

Si recibes mensajes o llamadas sospechosas que afirmen ser de Fiduprevisora, te instamos a contactar de inmediato a nuestro equipo de Call Center a través de las líneas: **Bogotá: (601) 9142205 Resto del país: 018000180510**, para verificar la autenticidad de la comunicación. También puedes registrar cualquier denuncia o inquietud en nuestra Línea Ética, diseñada para promover estándares éticos y prevenir posibles eventos de fraude, corrupción y malas prácticas que puedan afectar nuestro patrimonio corporativo. Accede a nuestra línea ética en el siguiente enlace: <https://www.fiduprevisora.com.co/li-nea-etica/>



Actualiza tus Dispositivos y Aplicaciones Regularmente: Mantén tus dispositivos, sistemas operativos y aplicaciones actualizados con las últimas versiones de seguridad para protegerte contra vulnerabilidades conocidas.

Utiliza Contraseñas Fuertes y Única:

- Crea contraseñas robustas que sean difíciles de adivinar y únicas para cada cuenta. Considera el uso de gestores de contraseñas para almacenarlas de forma segura.

Habilita la Autenticación de Dos Factores:

- Añade una capa adicional de seguridad a tus cuentas habilitando la autenticación de dos factores siempre que sea posible. Esto requiere un segundo método de verificación además de la contraseña, como un código enviado a tu teléfono móvil.

Ten Cuidado con los Enlaces y Archivos Adjuntos:

- Evita hacer clic en enlaces sospechosos o descargar archivos adjuntos de remitentes desconocidos o no verificados. Estos podrían contener malware o ser parte de estafas de phishing.

Mantén tu Información Personal Segura:

- Evita compartir información personal sensible en línea, como números de seguridad social, contraseñas o información financiera, a menos que sea absolutamente necesario y estés seguro de la legitimidad del destinatario.

Utiliza Redes Wi-Fi Seguras Evita realizar transacciones financieras o acceder a información confidencial a través de redes Wi-Fi públicas o no seguras. Utiliza una red privada virtual (VPN) si necesitas acceder a datos sensibles mientras estás en una red Wi-Fi compartida.



Educa a tus Familiares y Colegas:

- Comparte estos consejos de seguridad con tus familiares, amigos y colegas para ayudarles a protegerse contra amenazas en línea y practicar hábitos de seguridad digital sólidos.

Al implementar estos consejos adicionales junto con los anteriores, podrás mejorar aún más la seguridad en línea tanto a nivel personal como empresarial.

Recuerda que, en Fiduprevisora, tu seguridad es nuestra prioridad. Utiliza únicamente nuestros canales oficiales para cualquier consulta o gestión relacionada con nuestros servicios.

¡Gracias por tu atención y confianza!

¡Estamos comprometidos con tu seguridad!, te recordamos nuestros canales oficiales:



 @Fiduprevisora

 @Fiduprevisora

 @Fiduprevisora

 [https://www.fiduprevisora.com.co /](https://www.fiduprevisora.com.co/)

 Bogotá: (601) 9142205
Resto del país: 018000180510

