



# PREGUNTAS FRECUENTES

## Contenido

<b>Grupo AVAL.....</b>	3
<b>Unificación de las Fiduciarias .....</b>	5
<b>Conceptos Básicos .....</b>	6
<b>Fondos de Inversión Colectiva (FIC) .....</b>	9
<b>Gestión de Productos e Inversiones .....</b>	12
<b>Atención al Cliente y Autogestión.....</b>	13
<b>Información relacionada con la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA) .....</b>	15
<b>Información legal y regulación.....</b>	17
<b>Fiducia Inmobiliaria .....</b>	18
<b>Relación Fiduciaria – Constructora .....</b>	21
<b>Relación con Accionistas y Control Interno .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Grupo AVAL

- **¿Qué es Grupo Aval?**

Desde un punto de vista estrictamente legal, es una sociedad “holding” propietaria – directa o indirectamente - de la mayoría de las acciones de Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular, Banco AV Villas, Porvenir, Corficolombiana, entre otros, en Colombia. Grupo Aval ejerce control sobre cada una de estas entidades y las consolida en sus resultados.

Desde un punto de vista operativo, Grupo Aval es una compañía con un staff de aproximadamente 124 personas (a 31 de diciembre de 2024) dedicadas a investigar, analizar, identificar sinergias y mejores prácticas y a recomendar la implantación de éstas en las entidades que controla la compañía.

- **¿Cuándo se creó Grupo Aval?**

Grupo Aval se constituyó como sociedad a partir de 1994, pero sólo hasta 1998 cambió su denominación social pasando de Administraciones Bancarias S.A. (ABSA) a Grupo Aval Acciones y Valores S.A. (Grupo Aval).

- **¿Dónde se encuentran las oficinas de Grupo Aval?**

Nuestras oficinas se encuentran ubicadas en la Carrera 13 No. 26<sup>a</sup>-47 piso 23, Edificio Banco de Occidente en la ciudad de Bogotá, Colombia.

- **¿Quién regula a Grupo Aval?**

Como resultado de la expedición de la ley 1870 de 2017, también conocida como Ley de Conglomerados Financieros, que entró en vigencia a partir de 6 de febrero de 2019, Grupo Aval Acciones y Valores S.A. (“Grupo Aval”) es ahora una entidad sujeta de inspección y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera. Grupo Aval, en calidad de holding de su conglomerado financiero, es responsable del cumplimiento de niveles adecuados de capital, estándares de gobierno corporativo, un marco adecuado de gestión frente a los riesgos financieros y criterios para identificar, administrar y revelar conflictos de interés entre estas y sus vinculados, aplicable a las entidades que conforman su conglomerado.

Nuestros bancos subordinados, Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular, Banco AV Villas y sus respectivas entidades financieras, incluyendo Porvenir y Corficolombiana, están sujetos a supervisión, inspección y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En su condición de emisor, Grupo Aval debe cumplir con deberes periódicos de reporte de información financiera y políticas de Gobierno Corporativo. En su condición de sociedad registrada ante el regulador del mercado de valores de Estados Unidos (Securities and Exchange Commission, o la “SEC”) y de emisor de valores listado en el New York Stock Exchange (NYSE), Grupo Aval se encuentra sujeta a deberes adicionales tales como la publicación anual de la forma 20-F y la publicación de información relevante en la forma 6-K.

- **¿Cuántos accionistas tiene Grupo Aval?**

A diciembre 31 de 2024, Grupo Aval contaba con más de 70,000 accionistas. La compañía ha tenido cinco procesos de democratización de acciones (1999, 2007, 2011, 2013 y 2014). A diciembre 31 de 2024 habían 23,743,475,754 de acciones en circulación.

- **¿Cuál es la calificación crediticia de Grupo Aval?**

Grupo Aval cuenta actualmente con las siguientes calificaciones a nivel internacional:

Calificadora	Calificación / Perspectiva	Fecha
Fitch Ratings	BB+ / Negativo	12/03/2025
Moody's	Ba2 / Estable	16/07/2025

- **¿Qué empresas hacen parte del Grupo Aval?**

**Bancos**

- Banco de Bogotá
- Banco de Occidente
- Banco Popular
- Banco AV Villas

**Banca de inversión y de fiducia**

- Aval Casa de Bolsa
- Aval Fiduciaria

**Administración privada de pensiones y cesantías**

- Porvenir

**Operación en Panamá**

- Multi Financial Group

- **¿Cuántos colaboradores tiene Grupo Aval?**

A diciembre de 2024, Grupo Aval consolidado cuenta con más de 70,000 colaboradores. El detalle por entidad se describe en la siguiente tabla:

Entidad	Colaboradores
Banco de Bogotá	14,671
Banco de Occidente	16,800
Banco Popular	5,680
Banco AV Villas	6,297
Porvenir	2,464
Corficolombiana	22,684
Grupo Aval Acciones y Valores (Holding)	124

Aval Fiduciaria	438
Aval Casa de Bolsa	152
Multibank (Centroamérica)	961
<b>Grupo Aval Consolidado</b>	<b>70,271</b>

- **¿Qué es la Red de Grupo AVAL?**

En 1998, las entidades filiales de Grupo Aval (Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco AV Villas y Banco Popular), conformaron la denominada Red de Servicios Aval. Ser cliente de cualquier banco del grupo permite realizar transacciones, pagos y transferencias a través de la red de cualquiera de los otros bancos del grupo (más de 990 sucursales, más de 2,800 cajeros automáticos y más de 120,000 otros puntos de atención en Colombia a diciembre 31 de 2024).

### Unificación de las Fiduciarias

- **¿AVAL Fiduciaria hace parte del Grupo AVAL?**

Sí. Aval Fiduciaria es una filial del Grupo Aval Acciones y Valores S.A.

- **¿Qué beneficios trae para los clientes?**

Con esta consolidación buscamos ofrecer a nuestros clientes una experiencia más sólida, eficiente y homogénea, respaldada por toda la fortaleza operativa, financiera y de servicio del Grupo Aval.

- **¿Con Aval Fiduciaria cambian las condiciones de los productos?**

No. Las condiciones de los productos no cambian como resultado del proceso de escisión. Todos los términos, características, beneficios y obligaciones de los productos que los clientes tenían con las fiduciarias del Grupo Aval se mantienen sin modificación.

- **¿Si ya soy cliente de una de las Fiduciarias, qué cambios relevantes tendrá en el uso de mis productos?**

Si ya eres cliente, no tendrás cambios en las condiciones ni en la operación de tus productos: todo se mantiene tal como fue pactado.

El único cambio relevante es que, con la unificación, los canales de atención ahora estarán centralizados en Aval Fiduciaria. Podrás consultar los canales actualizados (líneas, correos, horarios, oficinas y demás medios de contacto) en la sección **Canales de Atención, Red de Oficinas**.

- **¿Aval Fiduciaria tendrá nuevos canales de atención, o puedo continuar utilizando la línea de servicio al cliente que tenía en la anterior Fiduciaria?**

Aval Fiduciaria contará con nuevos canales de atención que reemplazarán los que tenían las fiduciarias anteriores. Por esta razón, ya no deberás utilizar las líneas o correos de servicio al cliente de tu fiduciaria de origen.

Los nuevos canales —incluyendo líneas de servicio, correos, red de oficinas y demás medios de contacto— estarán disponibles en la página web [www.avalfiduciaria.com](http://www.avalfiduciaria.com) en la sección **Canales de Atención, Red de Oficinas**.

## Conceptos Básicos

- **¿Qué son las Sociedades Fiduciarias?**

Las Sociedades Fiduciarias son entidades de servicios financieros, constituidas como sociedades anónimas, sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. Cuentan con licencia para la gestión de negocios fiduciarios, Fondos de Inversión Colectiva, fondos de pensiones voluntarias, custodia de valores, y otras tipologías relacionadas con la administración de bienes y recursos de terceros.

En los negocios fiduciarios, las Fiduciarias reciben instrucciones de sus clientes, con base en las cuales se desarrolla el objeto del contrato para cumplir una finalidad específica.

- **¿Las fiduciarias son bancos?**

Las Fiduciarias no son bancos. Las Fiduciarias son instituciones financieras pertenecientes a la categoría de sociedades de servicios financieros. Por su parte, los bancos están definidos como establecimientos de crédito, de acuerdo con el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

- **¿Quién vigila a las Sociedades Fiduciarias?**

Las Sociedades Fiduciarias son entidades de servicios financieros sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- **¿Qué actividades o negocios son desarrollados por las Sociedades Fiduciarias?**

En la actualidad, las Sociedades Fiduciarias tienen licencia para realizar, entre otras, las siguientes actividades:

- Desarrollar negocios fiduciarios.
- Administrar, gestionar y distribuir Fondos de Inversión Colectiva -FIC, y Fondos de Capital Privado.
- Administrar Fondos de Pensiones Voluntarias.
- Prestar el servicio de custodia de valores en los términos del Decreto 1243 de 2013.
- Actuar como agente liquidador de las entidades públicas del orden nacional.

- Actuar como representante de tenedores de bonos.
  - Actuar como agente de manejo en procesos de titularización.
  - Obrar como agente de transferencia y registro de valores.
  - Administrar cartera y acreencias de entidades financieras que han sido objeto de toma de posesión.
  - Obrar como síndico, curador de bienes o depositario de sumas consignadas en juzgados, por orden de autoridad judicial o autoridad competente.

- ¿Qué es una fiducia y cuáles son sus partes?

La fiducia es un contrato mediante el cual una persona natural o jurídica (fideicomitente) transfiere uno o más bienes a una sociedad fiduciaria (fiduciario) para que los administre o disponga de ellos conforme a una finalidad específica en beneficio del fideicomitente o de un tercero (beneficiario).

## Partes involucradas:

- **Fideicomitente:** Persona que entrega los bienes a la fiduciaria.
  - **Fiduciario:** Sociedad fiduciaria autorizada para administrar los bienes.
  - **Beneficiario:** Persona en cuyo favor se cumple la finalidad del contrato.

- **¿Cuál es la diferencia entre una fiducia mercantil y un encargo fiduciario?**

En una fiducia mercantil, la propiedad de los bienes es transferida a la Fiduciaria, quien los administra según las instrucciones del contrato. En cambio, en un encargo fiduciario, el fideicomitente conserva la propiedad de los bienes, delegando únicamente su administración a la Fiduciaria.

- **¿Qué tipos de fiducia ofrece la Fiduciaria?**

El portafolio de productos de Aval Fiduciaria le permite acceder a:

- **Fiducia de Administración:** Gestión de recursos, bienes muebles e inmuebles para proyectos específicos.
  - **Fiducia de Inversión:** Administración de portafolios de inversión colectiva o individual.
  - **Fiducia de Garantía:** Aseguramiento del cumplimiento de obligaciones contractuales.
  - **Fiducia Inmobiliaria:** Desarrollo y comercialización de proyectos inmobiliarios.
  - **Encargos Fiduciarios:** Administración de recursos sin transferencia de propiedad.

## • **¿Qué es un Encargo Fiduciario?**

Los Encargos Fiduciarios son contratos en los cuales el fideicomitente encomienda a la Fiduciaria la administración de ciertos recursos o bienes sin transferir la propiedad de los

mismos. Este servicio es útil para la gestión de pagos, recaudos y administración de recursos específicos, manteniendo la titularidad en cabeza del fideicomitente.

- **¿Qué es Fiducia de Administración y cómo funciona?**

La Fiducia de Administración es un contrato mediante el cual el fideicomitente entrega a la Fiduciaria la administración de ciertos bienes o recursos para que los gestione conforme a una finalidad específica. Este servicio es ideal para la ejecución de proyectos, administración de recursos públicos o privados, y manejo de patrimonios autónomos.

- **¿Qué beneficios ofrece la fiducia de administración?**

La fiducia de administración permite:

- Delegar la gestión de recursos a profesionales especializados.
- Optimizar la tesorería mediante la administración eficiente de ingresos y pagos.
- Acceder a una amplia red bancaria para recaudos y desembolsos.
- Obtener rentabilidad a través de fondos de inversión.

- **¿Qué es una Fiducia de Inversión?**

La Fiducia de Inversión permite a los clientes invertir sus recursos en portafolios administrados por expertos, buscando maximizar la rentabilidad según el perfil de riesgo del inversionista. Las fiduciarias ofrecen diferentes fondos de inversión colectiva y portafolios individuales adaptados a las necesidades de cada cliente.

- **¿Qué es una Fiducia de Garantía y cuáles son sus beneficios?**

La Fiducia de Garantía es un mecanismo mediante el cual se entregan bienes o recursos a la fiduciaria para garantizar el cumplimiento de obligaciones contractuales. En caso de incumplimiento, la fiduciaria puede ejecutar los bienes fideicomitidos para satisfacer la obligación garantizada. Este servicio brinda seguridad y confianza a las partes involucradas en una transacción.

- **¿Qué es la Fiducia Inmobiliaria?**

La fiducia inmobiliaria es un instrumento utilizado para el desarrollo y comercialización de proyectos inmobiliarios. La Fiduciaria administra los recursos del proyecto, asegurando su correcta ejecución y brindando transparencia a los inversionistas y compradores. Este servicio es ampliamente utilizado en la construcción de viviendas, centros comerciales y proyectos urbanísticos.

- **¿Qué es la fiducia de anticipos y en qué casos se utiliza?**

La Fiducia de Anticipos es un mecanismo mediante el cual se administran los recursos entregados como anticipo en contratos, garantizando su uso adecuado y conforme a los términos pactados. Este servicio es común en contratos de obra pública y privada, asegurando la correcta ejecución de los recursos anticipados.

- **¿Qué diferencia hay entre un patrimonio autónomo y un encargo fiduciario?**

El patrimonio autónomo se conforma a través de la celebración de un contrato de fiducia mercantil y su característica principal es que implica la transferencia de activos a favor del mismo, es decir cuando se conforma un patrimonio autónomo con un inmueble, este sale de los activos del fideicomitente y pasa a ser propiedad del patrimonio autónomo, cuyo vocero y administrador es la Fiduciaria, la cual debe cumplir la finalidad prevista en el contrato de fiducia mercantil. Mientras en el contrato de fiducia mercantil el propietario de los bienes es el Patrimonio Autónomo, en el contrato de encargo fiduciario no hay transferencia de la propiedad, es decir el fideicomitente conserva la propiedad de los mismos, pero se los entrega a EL FIDUCIARIO para el cumplimiento de una finalidad.

- **¿Es más rápido constituir un patrimonio autónomo frente a un encargo fiduciario?**

No necesariamente, ya que el tiempo necesario para constituir un patrimonio autónomo y un encargo fiduciario de administración generalmente es el mismo, solamente se debe tener en cuenta que como el Patrimonio Autónomo implica transferencia de bienes, puede haber algún trámite adicional de notificación o registro para su perfeccionamiento, por ejemplo en el caso de constitución de patrimonios autónomos con inmuebles, estos requieren para su trasferencia la suscripción de una escritura pública y el registro ante la oficina de registro de instrumentos públicos de la ciudad correspondiente.

- **¿Es más costoso constituir un patrimonio autónomo frente a un encargo fiduciario?**

Se pueden llegar a presentar diferencias más que todo por los gastos de transferencia de ciertos tipos de activos, tales como los inmuebles, ya que la comisión fiduciaria puede llegar a ser la misma dependiendo del objeto del contrato y las actividades que vaya a desarrollar la Fiduciaria.

## Fondos de Inversión Colectiva (FIC)

- **¿Qué es un Fondo de Inversión Colectiva?**

Se entiende por Fondos de Inversión Colectiva todo mecanismo o vehículo de captación o administración de sumas de dinero u otros activos, integrado con el aporte de un número plural de personas determinables y con recursos que serán gestionados de manera colectiva para obtener resultados también colectivos.

- **¿Qué tipos de Fondos de Inversión Colectiva (FIC) ofrece Aval Fiduciaria?**

Aval Fiduciaria ofrecen diversos FIC's adaptados a diferentes perfiles de riesgo y objetivos de inversión, tales como:

- **FIC de Renta Fija:** Inversiones en instrumentos de deuda con bajo riesgo.

- **FIC de Renta Variable:** Inversiones en acciones y otros instrumentos con mayor volatilidad.
  - **FIC Inmobiliarios:** Inversiones en proyectos y activos del sector inmobiliario.
  - **FIC Multiactivos:** Combinación de diferentes tipos de activos para diversificar el riesgo.
- **¿Cómo puedo invertir en un Fondo de Inversión Colectiva?**  
 Para invertir en un FIC, debe seguir los siguientes pasos:
1. Seleccionar el fondo que se ajuste a su perfil de riesgo y objetivos de inversión.
  2. Realizar el proceso de vinculación con la Fiduciaria, proporcionando la documentación requerida.
  3. Realizar el aporte inicial según las condiciones del fondo.
  4. Monitorear su inversión a través de los canales dispuestos por la Fiduciaria.
- **¿Cuáles son las entidades autorizadas para administrar Fondos de Inversión Colectiva?**  
 La ley autoriza a las Sociedades Fiduciarias, Comisionistas de Bolsa, y Sociedades Administradoras de inversión para ofrecer este producto.
- **¿Qué son los Fondos de Capital Privado?**  
 Son Fondos de Inversión Colectiva cerrados que deben destinar al menos las dos terceras partes de los aportes de sus inversionistas a la adquisición de activos o derechos de contenido económico diferentes a valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores - RNVE. Estos fondos buscan invertir en empresas que no se encuentran listadas en Bolsa, pero cuyo potencial de crecimiento es significativo.
- **¿Cuáles son las bondades de invertir en Fondos de Inversión Colectiva?**
- **Diversificación del riesgo:** La inversión de los recursos de los aportantes se hace en un portafolio de activos, y de esta forma los riesgos se asumen de manera colectiva.
  - **Relación riesgo/retorno:** Se debe evaluar la relación riesgo-retorno (a mayor rentabilidad mayor riesgo).
  - **Acceso a diferentes mercados:** Invertir en un FIC da la posibilidad de entrar a diferentes mercados, sectores y activos.
  - **Economías de escala (poder de negociación):** Los FIC's pueden obtener mejores costos de intermediación en el mercado de valores, que lo que puede lograr un inversionista de forma individual.
  - **Liquidez o disponibilidad de los recursos:** Existen FIC's en el mercado que, de acuerdo con lo establecido en su reglamento, permiten que el inversionista o ahorrador retire sus recursos cuando lo requiera. Esto corresponde a los Fondos de Inversión Colectiva abiertos.
  - **Cultura de inversión a largo plazo:** Los fondos permiten estimular la cultura de inversión a largo plazo en el país, buscando incentivar a las personas que quieran

obtener un rendimiento de acuerdo con las características del mercado, su nivel de riesgo y el volumen de los recursos invertidos. Dichos recursos podrán ser destinados para estudios, viajes, compra de algún activo, entre otros.

- **Disponibilidad de información:** La ley exige a las entidades administradoras, publicar en sus páginas web, toda la información relacionada con el funcionamiento del fondo: reglamento, prospecto, ficha técnica, calificaciones de riesgo, rentabilidades, entre otras.
- **Administración profesional de los recursos invertidos:** Los fondos son administrados por entidades que cuentan con profesionales certificados ante el AMV (Autorregulador del Mercado de Valores), con experiencia en los temas de inversiones, adicionalmente cuentan con una estructura organizacional y tecnológica, junto con un equipo humano interdisciplinario que se encarga entre otras funciones del cobro y reinversión de dividendos o intereses de las inversiones, valoración de los activos, administración de riesgos, generación de información y demás obligaciones de carácter legal.
- **Entidades Vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia:** Las entidades habilitadas para administrar Fondos de Inversión Colectiva son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y tienen obligaciones definidas por la ley ante el ente de control.

- **¿Cómo realizar aportes a su inversión en Fondos de Inversión Colectiva?**

Aval Fiduciaria pone a su disposición cuentas de recaudo en las diferentes instituciones bancarias.

Es necesario enviar el soporte de consignación, giro o transferencia al Asesor Comercial encargado de su inversión, tan pronto haya sido realizada. Con esto, podrá obtener rendimientos generados en el Fondo de Inversión Colectiva desde el mismo día.

Si la transacción es realizada hacia nuestras cuentas por parte de sus clientes, proveedores o aliados, le recomendamos solicitar el soporte de consignación, giro o transferencia y efectuar el paso anterior.

- **¿Qué rentabilidad puedo esperar en un Fondo de Inversión Colectiva?**

La rentabilidad de los FIC's no es fija, es variable y depende de la valoración diaria del portafolio de inversión. Una buena referencia es la rentabilidad histórica que haya tenido el Fondo de Inversión Colectiva, pero ésta no es garantía de resultados futuros.

- **¿Con qué periodicidad se liquida la rentabilidad de los Fondos de Inversión Colectiva?**

Diariamente.

- **¿Mi inversión en FIC's está amparada por el FOGAFIN?**

No, FOGAFIN protege las inversiones realizadas en entidades bancarias, no en los Fondos de Inversión Colectiva.

- **¿Qué son los Fondos de Inversión Colectiva de naturaleza apalancada?**

Son los fondos que realizan operaciones de naturaleza apalancada y estas operaciones son las que permiten ampliar la exposición del fondo de inversión colectiva por encima del valor de su patrimonio. Un fondo de inversión colectiva (FIC) de naturaleza apalancada es un tipo de fondo que utiliza el apalancamiento financiero para amplificar sus ganancias y pérdidas potenciales. En esencia, el fondo toma dinero prestado (o utiliza derivados) para invertir más de lo que realmente posee, lo que puede llevar a mayores rendimientos, pero también a mayores riesgos

- **¿Qué es un gestor externo de Fondos de Inversión Colectiva?**

En el Negocio Fiduciario en Colombia, un gestor externo es una persona natural o jurídica designada por la sociedad fiduciaria para ejecutar una función específica dentro de la administración de un fideicomiso. Esta persona o entidad, que no es la fiduciaria en sí, actúa bajo la dirección y responsabilidad de esta última, cumpliendo tareas específicas como la gestión de inversiones, la administración de bienes o la ejecución de ciertos proyectos.

En términos más simples, la fiduciaria es la entidad principal que administra el fideicomiso, pero puede contratar a terceros para llevar a cabo ciertas actividades relacionadas con la gestión del fideicomiso

## Gestión de Productos e Inversiones

- **¿Cómo puedo consultar y descargar mis extractos y certificados?**

Los clientes pueden acceder a sus extractos y certificados de retención en la fuente a través de la plataforma en línea de la Fiduciaria o desde el portal transaccional del Banco.

- **¿Cuántas veces puedo solicitar un extracto o certificación y tiene costo?**

Este servicio no tiene costo.

- **¿Qué trámites puedo realizar en línea?**

Aval Fiduciaria ofrece diversos trámites en línea, tales como:

- Consulta de saldos y movimientos.
- Descarga de extractos y certificados tributarios.
- Radicación de Solicitudes.
- Actualización de datos personales.
- Transferencias entre cuentas bancarias o encargos fiduciarios.
- Adiciones y retiros de sus fondos desde el Portal del Banco.

- **¿Qué debo hacer para realizar un retiro o transferencia de fondos?**

A través del portal transaccional, los clientes pueden realizar solicitudes de retiro individuales o masivas, según lo definido entre el cliente y la Fiduciaria.

- **¿Cómo se determina la comisión de un patrimonio autónomo o encargo fiduciario de administración?**

La comisión fiduciaria se establece de acuerdo con el tipo de negocio que se vaya a celebrar, el riesgo asociado al mismo, la complejidad de la gestión, el volumen de operaciones que se vayan a ejecutar en desarrollo del contrato fiduciario, entre otros. Por tal razón, para poder establecer cuanto puede ser la comisión fiduciaria, es necesario conocer el objeto y alcance del negocio fiduciario con el fin de que la Fiduciaria elabore una propuesta comercial. En los negocios de fiducia de administración, la gestión se remunera mediante el pago de una comisión fiduciaria como contraprestación por los servicios prestados; esta comisión puede pactarse como una suma equivalente en salarios mínimos mensuales legales vigentes o como el valor equivalente a la aplicación de un porcentaje sobre los recursos recaudados, pagos realizados, rendimientos, una combinación de las anteriores posibilidades, o el esquema de remuneración que convengan las partes.

- **¿Como puedo consultar el extracto mensual que me envían a mi correo electrónico?**

Usted puede abrir su extracto con el número de cédula o NIT asociada al Fondo.

- **¿Cuándo la transacción es exenta o gravada?**

La transacción es exenta cuando se realiza traslado de la inversión a una cuenta del mismo y único titular siempre y cuando la cuenta destino sea de una entidad bancaria en la que el Fondo de Inversión Colectiva posea cuenta. La transacción es gravada cuando:

- Se solicita un cheque o un traslado a un tercero.
- Se realiza un retiro en efectivo a través de las oficinas del banco.
- Se realiza un traslado al titular de la inversión a una cuenta destino que no sea de una entidad bancaria en la cual el Fondo Colectivo de Inversión tenga cuenta.
- La inversión o la cuenta destinataria de los recursos posee más de un titular y se realiza un traslado sólo a uno de ellos.

### Atención al Cliente y Autogestión

- **¿Cuáles son los canales de atención disponibles?**

Aval Fiduciaria ofrecen múltiples canales de atención:

**Líneas de atención telefónica:**

Marque desde su celular: #432

Línea directa: (601) 755 0340

Línea nacional gratuita: 01 8000 189 799

Horarios: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

**Correo electrónico:** solicitudes@avalfiduciaria.com

**Página web:** [www.avalfiduciaria.com](http://www.avalfiduciaria.com)

**Oficinas:** Consultar en **Canales de atención, Red de Oficinas.**

• **¿Cuáles son los tipos de Solicitud?**

- Petición: Es una solicitud verbal o escrita, que tiene como propósito requerir la intervención de la Fiduciaria en un asunto concreto.
- Queja: Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un Consumidor Financiero, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un Colaborador de la Fiduciaria.
- Reclamo: Es la exigencia de atención presentada por un Consumidor Financiero, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio o producto.
- Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que efectúa un Consumidor Financiero a Aval Fiduciaria, ya sea por un producto/servicio recibido, o por la atención recibida.
- Sugerencia: Es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio o sobre los productos ofrecidos.
- Requerimiento: Es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales, el Defensor del Consumidor Financiero y organismos de control y/o vigilancia, en ejercicio de sus atribuciones, sobre el suministro de información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios o productos que ofrece la Fiduciaria.

• **¿Cómo puedo presentar una Solicitud?**

Los Consumidores Financieros pueden radicar las Solicituds a través de nuestros diferentes canales de atención los cuales los puede consultar en la sección **Canales de atención, Red de Oficinas.**

• **¿Cuáles son los tiempos de respuesta para las Solicituds?**

La respuesta será brindada conforme los tiempos establecidos en la Ley 1437 de 2011 y L.E. 1755 de 2015.

• **¿Qué es la Línea Ética y cómo puedo utilizarla?**

La Línea Ética es un servicio de información, anónimo e independiente que permite que funcionarios, proveedores, clientes y otros terceros relacionados, informen a través de diferentes canales sobre temas y sucesos que atenten contra los intereses de los accionistas, clientes, funcionarios y demás grupos de interés.

Recuerde que la Línea Ética no debe utilizarse para presentar Solicituds relacionadas con la calidad de los servicios de AVAL Fiduciaria.

Este es un medio de comunicación directo en donde se garantiza la independencia, confidencialidad y anonimato de las personas que decidan utilizarlo. Los canales están disponibles 24 horas al día, los 7 días de la semana.

## Información relacionada con la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA)

- **¿Qué es FATCA?**

Es la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA, por sus siglas en inglés), promulgada en los Estados Unidos de América en marzo del 2010, que tiene como propósito evitar la evasión de impuestos de las personas que se consideran estadounidenses a través del intercambio de información con instituciones financieras a nivel mundial. De acuerdo con la normatividad vigente, el canal de comunicación de las Entidades Financieras Colombianas para el suministro de información de las cuentas que se consideren reportables para el caso colombiano es la DIAN y ellos son los que remiten la información a las autoridades tributarias de los Estados Unidos.

- **¿Qué es una cuenta reportable?**

Es una cuenta financiera donde los titulares del producto o firmas autorizadas son personas naturales o jurídicas consideradas personas de EE. UU. Es una cuenta financiera mantenida por una persona jurídica que no es de EE. UU. pero que uno de sus accionistas o beneficiario real es considerado una persona de EE. UU.

- **¿Qué es una persona de Estados Unidos?**

Los principales atributos o indicios para ser considerada una persona de los Estados Unidos son las siguientes:

- Una persona natural residente de los Estados Unidos por nacimiento o naturalización.
- Una asociación de personas o sociedad constituida en los Estados Unidos.
- Las Sociedades que tengan al menos uno de los accionistas o beneficiario real considerado U.S. Persona con participación accionaria mayor o igual al 10% de la sociedad.

Adicional a lo anterior y de conformidad con la norma pueden ser consideradas personas de los Estados Unidos, cuando el cliente presenta una serie de "indicios" que las entidades financieras estamos obligadas a confirmar o desvirtuar a partir de la información suministrada por el cliente.

Algunos de los indicios asociados para el caso de las personas naturales son:

- Lugar de nacimiento de EE. UU. aun cuando no resida en EE. UU.
- Identificación de cualquier titular(s) de la cuenta como residente(s) o ciudadano americano.
- Figure de forma inequívoca Estados Unidos como lugar de nacimiento del titular(es) de la cuenta.
- Tenga asociada como dirección de correspondencia o residencia en EE. UU.
- Tenga asociado un número telefónico de EE. UU.

- Orden(es) de transferencia periódica o vigente(s) a una cuenta mantenida en EE. UU.
- Un poder de representación legal o autorización de firma otorgado a una persona con dirección de EE. UU.

Algunos de los indicios asociados para el caso de las personas jurídicas son:

- Si el lugar de constitución es EE. UU.
- Tenga asociada como dirección de los EE. UU.
- Tenga asociado un número telefónico de EE. UU.
- Cuando al menos uno de los accionistas o beneficiario real considerado U.S. Persona con participación accionaria mayor o igual al 10% de la sociedad.
- Orden(es) de transferencia periódica o vigente(s) a una cuenta mantenida en EE. UU.
- Un poder de representación legal o autorización de firma otorgado a una persona con dirección de EE. UU.

- **¿Cuáles son las obligaciones de FATCA?**

Identificar y clasificar a los clientes estadounidenses (U.S. Persona) que cumplan con los indicios y demás condiciones establecidas por FATCA. Reportar anualmente la información de las cuentas financieras reportables de los clientes que sean considerados personas estadounidenses (U.S. Persona), de acuerdo con las regulaciones de FATCA. Implementar mecanismos y herramientas al interior de las entidades financieras para dar cumplimiento a los requerimientos de FATCA.

- **¿Cuál es el impacto de FACTA para nuestros clientes?**

La entidad ha procurado que el impacto para nuestros clientes sea mínimo sin desatender las obligaciones que tenemos las entidades financieras derivadas del cumplimiento de la normatividad y la adecuada administración de los riesgos. Por ello, sobre algunos de nuestros clientes posiblemente solicitemos información adicional en aras de establecer con claridad si se trata de personas de EE. UU. o de personas que tengan obligaciones tributarias con EE. UU. y poder definir si la cuenta es considerada reportable a efectos de FATCA.

- **¿Dónde encontrar más información sobre FATCA?**

- Acuerdo entre el Gobierno de la República de Colombia y el Gobierno de los Estados Unidos de América para el mejorar el Cumplimiento Fiscal Internacional e Implementar el Intercambio Automático de Información respecto a la Ley sobre el Cumplimiento Fiscal relativo a Cuentas en el Extranjero (FATCA) suscrito el 20 de mayo de 2015.
- Resolución de la Dian 060 de 2015 de fecha 12 de junio de 2015.
- Carta Circular No. 62 de 2013 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Página web de la Dirección del Tesoro de los Estados Unidos [www.treasury.gov](http://www.treasury.gov).

- Página de la autoridad tributaria de los Estados Unidos que es el Servicio de Rentas Internas de los Estados Unidos – IRS por sus siglas en inglés Internal Revenue Service. [www.irs.gov](http://www.irs.gov).

## Información legal y regulación

- **¿Qué mecanismos existen para regular los Fondos de Inversión Colectiva en Colombia?**  
La administración de Fondos de Inversión Colectiva está regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia y, en algunos casos, por el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV). Las sociedades que administran estos fondos deben estar vigiladas por estas entidades y cumplir con ciertas normas para garantizar la transparencia y protección de los inversionistas.
- **¿Cuál es la norma que regula la administración de Fondos?**  
El Decreto 2555 de 2010 recoge las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores. Específicamente en su Parte 3 se encuentran los lineamientos para la administración y gestión de los Fondos de Inversión Colectiva la cual fue actualizada por el Decreto 1242 de 2013.
- **¿Qué es el derecho de retiro?**  
Es la posibilidad que tiene un inversionista de retirarse de un Fondo de Inversión Colectiva sin que sea objeto de penalidad o sanción de ningún tipo durante un plazo máximo de (1) mes. Lo cual aplica para los fondos que cuentan con un pacto de permanencia y penalidad por retiro anticipado. Esto se define en el artículo 3.1.1.9.6 del Decreto 2555 de 2010.
- **¿Qué busca la regulación de los Fondos de Inversión Colectiva?**  
La regulación de los Fondos de Inversión Colectiva ejercida por la Superintendencia Financiera de Colombia busca darle protección al inversionista de estos productos financieros mediante los siguientes principales aspectos:
  - Delimitación de las compañías que pueden administrar fondos de inversión colectiva: fiduciarias, comisionistas de bolsa y sociedades administradoras de inversión.
  - Criterios de profesionalidad para administrar los fondos de inversión colectiva: las sociedades administradoras deben actuar de manera profesional con diligencia y prudencia de acuerdo con el perfil de cada fondo.
  - Definición del principio de segregación de activos: los activos que forman parte de los fondos de inversión colectiva constituyen un patrimonio independiente de los recursos propios de la sociedad administradora.
  - Prevalencia de los intereses de los inversionistas: los intereses de los inversionistas deben prevalecer por encima de los intereses de la sociedad administradora.

## Fiducia Inmobiliaria

- **¿Cuál es el papel de una Fiduciaria en un proyecto inmobiliario?**

En un proyecto inmobiliario, la Fiduciaria actúa como una entidad independiente encargada de administrar los recursos y velar por el adecuado cumplimiento del proyecto, brindando confianza y transparencia a todas las partes involucradas.

- **¿Qué casos atiende la Constructora?**

La Constructora es la encargada de dar respuesta a peticiones, quejas y reclamos de los Compradores de sus inmuebles. En caso de que requerir apoyo por Aval Fiduciaria el comprador debe tener en cuenta:

- El comprador presenta su requerimiento a la Constructora.
- La Constructora es la responsable de dar respuesta de forma directa al Comprador. Bien sea por temas directamente relacionados con la Constructora o aquellos que tengan que ver con el negocio fiduciario.
- La Fiduciaria tramitará todos los casos que se presenten a través de la Constructora por conducto regular.

Por otro lado, tenga en cuenta que la Constructora dará respuesta a casos como:

- Si los aportes adicionales al plan de pagos son abonados a capital o a intereses.
- El cálculo para el pago de intereses por mora, el cual será informado por la Constructora al Comprador.
- El proceso para presentar un desistimiento en la compra del inmueble. Las inquietudes acerca de si este proceso genera multas, sanciones, las afectaciones retención en la fuente, gravamen al movimiento financiero, entre otros.
- Si el proyecto no llega al punto de equilibrio se hará devolución de los recursos, junto con los rendimientos generados hasta la fecha
- Quién es la entidad que responde por fallas identificadas en la construcción y/o problemas en el diseño.
- Qué seguros (pólizas) y entidades amparan la construcción del proyecto frente a los riesgos por desastres naturales
- Cuál es el proceso para ceder la participación en el proyecto a un familiar o tercero.
- Obtener descuentos o beneficios por pago anticipado.

- **¿La Fiduciaria responde en caso de que el constructor no realice la obra o si mi inmueble tiene fallas técnicas?**

No. La fiduciaria no es responsable de la construcción de la obra ni de las fallas técnicas que pueda presentar el inmueble.

El constructor es el único responsable del desarrollo del proyecto, así como de la calidad, estabilidad y entrega de las unidades inmobiliarias.

- **Si el proyecto no maneja recaudo por PSE ¿cómo puede realizar el recaudo el comprador?**  
Puede realizar el recaudo por el canal que tenga habilitado la constructora (tarjetas de recaudos o pago por PSE - PagosYa). Es importante que antes de realizar cualquier recaudo; el proceso de vinculación se haya culminado exitosamente, lo cual puede validar directamente con el constructor.
- **¿Qué hacer si mi tarjeta de recaudo no funciona?**  
Este es un trámite a cargo de la constructora. Puede comunicarse con la sala de ventas del constructor comercializador en el cual separó el Inmueble y allí le guiarán respecto a los pasos a seguir ya que la tarjeta puede estar dañada o bloqueada.
- **¿Por qué se demora mi vinculación en el proceso de compra del inmueble?**  
Debe asegurar en el momento de realizar la vinculación en la sala de ventas que la información y los soportes suministrados cumplan con los requisitos establecidos, especialmente que los soportes estén completos y sean legibles y se garantice la firma oportuna del formulario de vinculación y del contrato. Recuerda que, para firmar el formulario y contrato, previamente debes revisar cada uno de los datos registrados para evitar inconsistencias que generen demoras en el proceso.
- **¿Qué debo hacer si deseo cambiar de inmueble?**  
Este es un trámite a cargo de la constructora. Puede comunicarse con la sala de ventas del constructor comercializador en el cual separó el Inmueble y allí le guiarán respecto a los pasos a seguir.
- **Si la persona que compró un inmueble en un proyecto inmobiliario fallece. ¿Cómo se realiza la devolución de los recursos aportados a sus herederos y/o beneficiarios?**  
Los beneficiarios correspondientes deben notificar a la Constructora del proyecto. El constructor debe radicar una orden de operación a la Fiduciaria, solicitando una apertura de encargo de inversión por fallecimiento, adjuntando el acta de defunción, fotocopia de cédula y aportes realizados por el comprador (fallecido). Para realizar el trámite de la devolución de recursos por fallecimiento es necesario remitir el Juicio de Sucesión, certificación de apertura de encargo por fallecimiento, fotocopia de cédula de los herederos y su certificación bancaria.
- **¿Qué es el contrato de Adhesión?**  
Es un documento que suscribe el futuro comprador, en el cual manifiesta que conoce y acepta los términos y condiciones del contrato de Encargo Fiduciario, fiducia celebrada entre el Fideicomitente (constructor-promotor) y la Fiduciaria. En este contrato, el Comprador autoriza a la Fiduciaria para que: (i) Reciba los recursos acordados con el constructor - promotor para la separación de la unidad inmobiliaria; (ii) Entregar los dineros y sus rendimientos al constructor - promotor cuando se cumplan las condiciones

establecidas en el contrato y (iii) Devolver los recursos económicos al comprador, en el evento que no se cumplan los requisitos establecidos en el contrato.

- **¿Quién y cuando me entrega el contrato de adhesión?**

El contrato de Adhesión lo entregan al comprador del inmueble en la sala de ventas, al realizar el proceso de conocimiento del cliente y vinculación al proyecto. Siendo este requisito indispensable para finalizar de manera satisfactoria el proceso.

Si, en el caso de que no tenga el contrato por cualquier circunstancia, lo pude solicitar a través de nuestros canales de atención, se toma la solicitud y se escala al analista encargado del proyecto para que le remita el contrato por correo electrónico.

- **¿A quién debo solicitar información del trámite de escrituración de mi apartamento?**

Este es un trámite a cargo de la constructora. Puede comunicarse con la sala de ventas del constructor comercializador en el cual separó el Inmueble y allí le guiarán respecto a los pasos a seguir.

- **La constructora no ha entregado mi inmueble en la fecha estipulada. ¿Quién me brinda información al respecto?**

La información relacionada con la entrega del inmueble debe ser confirmada directamente con la constructora del proyecto.

- **¿Si finalmente no compro el inmueble, qué proceso debo seguir para recuperar mi dinero?**

Este es un trámite a cargo de la constructora. Puede comunicarse con la sala de ventas del constructor comercializador en el cual separó el Inmueble y allí le guiarán respecto a los pasos a seguir.

- **¿Cómo desistir de un proyecto?**

Este es un trámite a cargo de la constructora. Puede comunicarse con la sala de ventas del constructor comercializador en el cual separó el Inmueble y allí le guiarán respecto a los pasos a seguir.

- **¿Quién establece la penalidad en caso de desistimiento?**

Las penalidades que se pueden llegar a generar en un proceso de desistimiento son establecidas por el constructor y se encuentran formalizados en el contrato de adhesión.

- **¿Cómo sé la fecha en que consignarán mis recursos por el desistimiento a la compra de un inmueble?**

Debe comunicarse directamente con el constructor del proyecto, quien le informará el estado actual del proceso del desistimiento y la fecha estimada para la entrega de los recursos.

- **Las características del inmueble entregado no son las pactadas. ¿Quién me brinda información al respecto?**  
La consulta debe ser elevada directamente a la constructora del proyecto.
- **¿Qué puedo hacer cuando los recursos entregados en mi desistimiento, no me coinciden?**  
La consulta debe ser elevada directamente a la constructora del proyecto, para que le sea informado el detalle de la diferencia y/o los conceptos asociados al giro de recursos realizado.
- **La constructora me indica que ya radicó en la Fiduciaria la orden de Operación. ¿Cuánto se demoran en girar mis recursos?**  
Una vez recibida la orden de operación por parte de la constructora, de forma completa y correcta, los recursos son girados a los 5 días siguientes al radicado de la operación.
- **¿Desde cuándo puedo pagar la separación del inmueble?**  
El mismo día que culmine el proceso de vinculación de manera exitosa, recibirá un mail confirmando la activación de su encargo para realizar el pago a través del mecanismo habilitado para la constructora.

#### Relación Fiduciaria – Constructora

- **¿Cuál es el rol de Aval Fiduciaria en el contrato fiduciario?**  
El rol de la Fiduciaria es el de administrar los recursos de los futuros compradores, hasta tanto el FIDEICOMITENTE (Constructor-promotor) logre alcanzar el punto de equilibrio de ventas de los inmuebles, con el propósito de promover la confianza y transparencia a las personas que se vinculen a los proyectos inmobiliarios.
- **¿Cuál es la responsabilidad de la constructora?**  
La responsabilidad de la constructora es garantizar el desarrollo del proyecto, realizar los estudios de factibilidad, promoción, construcción y demás actividades relacionadas con la ejecución de este; así como de notificar el término de duración de la obra, hasta realizar la entrega del inmueble.
- **¿Se puede pedir el contrato entre la constructora y Aval Fiduciaria?**  
Sí, en el caso de que no tenga el contrato por cualquier circunstancia, lo pude solicitar a través de nuestros canales de atención, se toma la solicitud y se escala al analista encargado del proyecto para que le remita el contrato por correo electrónico.