

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. ASPECTOS GENERALES
  - 1.1. OBJETIVO GENERAL
  - 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
  - 1.3. NORMATIVIDAD LEGAL
- 2. ACRONIMOS
- 3. GLOSARIO
- 4. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL SAC
  - 4.1. ALCANCE
  - 4.2. PRINCIPIOS ORIENTADORES
  - 4.3. POLÍTICAS GENERALES DEL S.A.C.
  - 4.4. DERECHOS Y OBLIGACIONES
    - 4.4.1. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS
    - 4.4.2. OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS
    - 4.4.3. DEBERES DE LA FIDUCIARIA
    - 4.4.4. OBLIGACIONES DE LA FIDUCIARIA
  - 4.5. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
    - 4.5.1. FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
    - 4.5.2. ASUNTOS QUE NO SON DE CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
  - 4.6. PROCEDIMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SAC
  - 4.7. DOCUMENTACIÓN
  - 4.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
    - 4.8.1. JUNTA DIRECTIVA
    - 4.8.2. REPRESENTANTE LEGAL PRINCIPAL O SUPLENTE
    - 4.8.3. GERENCIA COMERCIAL
    - 4.8.4. ORGANOS DE CONTROL
      - 4.8.4.1. GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA
      - 4.8.4.2. REVISORÍA FISCAL
    - 4.8.5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
    - 4.8.6. FUNCIONARIOS DE FIDUCOLDEX
  - 4.9. INFRAESTRUCTURA
    - 4.9.1. INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA
    - 4.9.2. INFRAESTRUCTURA TÉCNICA
    - 4.9.3. INFRAESTRUCTURA PERSONAL
  - 4.10. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS
  - 4.11. EDUCACIÓN FINANCIERA
    - 4.11.1. RÉGIMEN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA
    - 4.11.2. PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA
  - 4.12. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
    - 4.12.1. IDENTIFICACIÓN
    - 4.12.2. MEDICIÓN
    - 4.12.3. CONTROL
    - 4.12.4. MONITOREO
  - 4.13. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL SAC

### **1. ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Establecer los principios que rigen a la Fiduciaria para un eficiente y oportuno funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), adecuando un ambiente de protección y respeto, los cuales se traducen en políticas, procedimientos y controles que orientan la actuación de la Fiduciaria y sus funcionarios, hacia los consumidores financieros.

#### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, tiene los siguientes objetivos: a, como en su entorno.

- Consolidar al interior de la Fiduciaria una cultura de atención, respeto y servicio a los Consumidores Financieros y los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.

- Adoptar sistemas para el suministro de información adecuada, implementando, de ser necesario, estrategias orientadas a garantizar el acceso a la información a los Consumidores Financieros.

- Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

- Propiciar la protección de los derechos del Consumidor Financiero, así como la educación financiera de éstos

- Convertir este manual como herramienta de apoyo para la gestión institucional, estableciendo un reglamento claro respecto de

las medidas que se deben adoptar e instrucciones conducentes para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC.

- Para el cumplimiento de dicho marco normativo, se requiere del respaldo de todos los funcionarios, no solo para su aplicación, sino para su permanente actualización de acuerdo con la dinámica de la entidad y los cambios generados tanto al interior la Fiduciaria, como en su entorno.

### 1.3. NORMATIVIDAD LEGAL

- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
- Artículo 15 y 20 de la Constitución Política de la República de Colombia.
- Ley 1266 de 2008: Habeas Data Financiero – Superintendencia Financiera.
- Ley 1328 de 2009.
- Circular Externa 015 del 2010 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Decreto 2555 de 2010.
- Artículo 5 del Decreto 2281 de 2010.
- Ley 1581 de 2012: Ley de Protección de Datos – Superintendencia de industria y Comercio.
- Circular Básica Jurídica 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Circular externa 028 de 2016 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Resolución 1519 de 24 agosto de 2020
- Circular Externa 023 de 2021 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia
- Circular Externa 013 de 2022 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia

La normatividad aplicable, así como su actualización y/o modificaciones, es evaluada juntamente con el Área Jurídica de FIDUCOLDEX con la finalidad asegurar el entendimiento de esta, gestionar su incorporación y actualización en la documentación respectiva.

### 2. ACRONIMOS

- **PQRSF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- **SAC:** Sistema de Atención al Consumidor Financiero

### 3. GLOSARIO

Se definen algunos términos relacionados para el entendimiento del presente manual de acuerdo con la Ley 1328 de 2009:

- **CENTRO DE RELEVO:** Es un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascal, el cual sirve de apoyo para que las personas sordas puedan comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país, solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país, acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no sólo consumidores sino productores de información

- **CLIENTE EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD:** Consumidores Financieros con alguna discapacidad física, mental o sensorial y que limitan la atención bajo el modelo estándar de la prestación de servicios

- **CLIENTE POTENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la Fiduciaria, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta

- **CLIENTE:** Es la persona natural o jurídica con quien la Fiduciaria establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social

- **COLABORADOR O FUNCIONARIO:** Toda persona con contrato de trabajo vigente dentro del fiduciaria.

- **CONSUMIDOR FINANCIERO:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de la Fiduciaria

- **CONTRATO DE ADHESIÓN:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la Fiduciaria y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose éstos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad

- **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** La Defensoría del Consumidor es una instancia orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones que la ley le ha otorgado. La Defensoría del Consumidor Financiero no tiene el carácter de función pública.

- **ENTIDADES VIGILADAS:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia

- **FELICITACIÓN:** Cualquier expresión verbal, escrita o manifestada por medios electrónicos (correo, página web), de satisfacción con la prestación de los servicios de la Fiduciaria.

- **PETICIONES:** Es toda solicitud de información que realiza el Consumidor Financiero a la Sociedad Fiduciaria tales como: consultas, certificaciones, copias de documentos, paz y salvos, etc.

- **PLATAFORMA PQRSF:** Es el Software que maneja la fiduciaria para el manejo, radicación y seguimiento de las solicitudes que radica el consumidor financiero

- **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **PRODUCTO:** Resultado de un proceso.

- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Fiduciaria y puesta en conocimiento de esta, del defensor del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o las demás instituciones competentes, según corresponda.

- **RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un Consumidor Financiero sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Fiduciaria.

- **REQUERIMIENTO:** Algo que se le pide o solicita a alguien. Es una condición del usuario hacia el sistema para que ésta le ayude a resolver su problema.

- **SERVICIOS:** Aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros.

- **SMARTSUPERVISION:** Sistema informático que permite parametrizar e integrar la interposición, tramite, monitoreo y supervisión de las quejas y reclamaciones creadas por el Consumidor Financiero.

- **SOLUCIÓN:** Acciones que permitan resolver oportunamente las peticiones, reclamaciones o quejas que presenten los consumidores financieros

- **SUGERENCIA:** Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

- **USUARIO:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de la Fiduciaria

## 4. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL SAC

### 4.1. ALCANCE

Conforme con lo establecido en la Ley, FIDUCOLDEX determina las políticas, metodologías, procedimientos y responsabilidades que se deben tener en cuenta en el adecuado servicio al Consumidor Financiero y aquellos que se encuentren en situación de discapacidad, por parte de todos los funcionarios de la entidad. Así mismo, el SAC proporciona a FIDUCOLDEX una herramienta que permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los Consumidores Financieros en general.

Para el logro de ese ambiente de atención, protección y respeto por el Consumidor Financiero, se deben llevar a cabo las siguientes actividades:

a) Promover por todos los funcionarios de FIDUCOLDEX una cultura de atención, respeto y servicio hacia los Consumidores Financieros.

b) Fortalecer los procedimientos para la atención de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

c) Contar con mecanismos y herramientas eficientes para suministrar información adecuada a los Consumidores Financieros y Consumidores Financieros con discapacidad en los términos previstos en la Ley, y en otras disposiciones de acuerdo con las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia, acerca de los productos y servicios que brinda la Fiduciaria, garantizando la participación e igualdad de condiciones con los demás.

d) Revisar y evaluar periódicamente las metodologías, los elementos y etapas del SAC a fin de realizar los ajustes que se consideren necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento

### 4.2. PRINCIPIOS ORIENTADORES

(Artículo 3, Ley 1328 de 2009 "por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, de mercado de valores y otras disposiciones")

FIDUCOLDEX cuenta con los siguientes principios orientadores, los cuales rigen las relaciones y la debida atención a los Consumidores Financieros y aquellos que se encuentren en situación de discapacidad:

- **Debida diligencia:** FIDUCOLDEX fundamenta la debida diligencia suministrando la información adecuada sobre los productos o servicios que ofrece a los Consumidores Financieros, con el objeto de que estos reciban una atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que se establezcan y en general en el desarrollo normal de las operaciones. Así mismo

FIDUCOLDEX cuenta con apoyo tecnológico para garantizar el suministro adecuado de información para personas en situación de discapacidad

- Libertad de elección: FIDUCOLDEX y los Consumidores Financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos. La Fiduciaria podrá abstenerse de prestar sus servicios a los Consumidores Financieros que de acuerdo con sus políticas no sean sujeto admisible.
- Transparencia e información cierta, suficiente, clara y oportuna: FIDUCOLDEX brindará a los Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los productos y servicios.
- Responsabilidad en el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: FIDUCOLDEX atenderá de manera clara, completa y oportuna a cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que formulen los Consumidores Financieros dentro de los plazos establecidos, y realizar la identificación de las causas generadoras de las mismas, se diseñarán e implementará los planes de mejora.
- Manejo adecuado de los conflictos de interés: FIDUCOLDEX resolverá los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de uno o más Consumidores Financieros, de una manera transparente e imparcial, y de acuerdo con las políticas establecidas en los códigos de ética, conducta y mejores prácticas corporativas
- Educación Financiera de los Consumidores Financieros: FIDUCOLDEX procurará una adecuada educación financiera a los Consumidores Financieros referente a los productos y servicios que ofrece la entidad, asimismo, de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

### **4.3. POLÍTICAS GENERALES DEL S.A.C.**

- La Fiduciaria dispone de recursos humanos competentes y especializados en cada una de sus líneas de negocios con una clara orientación a la prestación de servicios, los cuales, tiene la capacidad de brindar información veraz y oportuna a los Consumidores Financieros, así mismo, garantizará que el SAC cuente con la infraestructura y recursos necesarios para su implementación, funcionamiento y difusión.
- La Fiduciaria garantizará un ambiente de atención, protección y respeto para los Consumidores Financieros, valorando y escuchando sus reclamos, queja y peticiones, siempre en procura de darle una solución pronta y oportuna
- Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero constituyen el soporte para buscar acuerdos de entendimiento con los clientes sobre las diferencias que surjan.
- Generar una política de acercamiento a nuestros Consumidores Financieros, estableciendo cauces sencillos y rápidos para atenderlos ante cualquier problema ya sea por su producto, servicio, mediador o cualquier otra circunstancia.
- La designación del Defensor del Consumidor Financiera se realizará conforme lo establecido en la Circular Externa 013 de 2022 y demás que la deroguen, y/o modifiquen parcial o totalmente
- La Fiduciaria implementará acciones de mejora continuas en base a las sugerencias y encuestas realizadas a nuestros Consumidores Financieros.
- Impulsar a nivel institucional una cultura en materia de protección al Consumidor Financiero, de igual manera, FIDUCOLDEX prestará atención preferencial a personas en condición de discapacidad, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación física, o enfermedad, mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos y a los adultos mayores.
- Contamos con procedimientos y metodologías claras para el correcto funcionamiento del SAC.
- La Fiduciaria capacitará a todos sus Colaboradores respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo, los instruirá para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los Servicios o Productos a los Consumidores Financieros.
- Adoptar políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el desempeño de su actividad, de conformidad con las normas vigentes que regulan la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen o adicionen

### **4.4. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

#### **4. 4. 1. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los Consumidores Financieros tendrán, durante su vinculación con la Fiduciaria, los siguientes derechos:

- Recibir de parte de FIDUCOLDEX productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la compañía.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados que le permitan hacer comparaciones de productos o servicios similares y tomar decisiones informadas.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de FIDUCOLDEX

- Recibir una adecuada educación por parte de la Fiduciaria, respecto de los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, los costos que se generan sobre los mismos, los servicios ofrecidos en el mercado y tipo de actividad que desarrolla FIDUCOLDEX, así como los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias ante la Fiduciaria, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

#### 4. 4. 2. OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Las siguientes obligaciones a cargo de los Consumidores Financieros constituyen prácticas de protección propias que deben tener en cuenta todo Consumidor Financiero:

- Cerciorarse si la Fiduciaria se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios 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 o Servicio, 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 la Fiduciaria sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, 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, sugerencias, quejas o reclamos.
- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Fiduciaria y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y para actualizar los datos que así lo requieran

#### 4. 4. 3. DEBERES DE LA FIDUCIARIA

Conforme con la normativa vigente, la Fiduciaria brindará a sus clientes toda la información que exija la Ley, para garantizar el principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. En cumplimiento de este deber, se brindará información respecto de:

- Los diferentes productos y servicios que ofrece la Fiduciaria.
- Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- La existencia del Defensor del Consumidor Financiero (DFC), las funciones que este desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes y demás aspectos relevantes relacionados con el DCF.
- Derechos y deberes tanto del Consumidor Financiero como de la Fiduciaria.
- Condiciones, tarifas y costos por la utilización del producto y/o servicio.
- Medidas de seguridad de los productos y servicios ofrecidos.
- Consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.
- Proformas de contratos, en los casos que aplique.

#### 4. 4. 4. OBLIGACIONES DE LA FIDUCIARIA

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.

- Prestar el servicio debidamente, en las condiciones informadas, ofrecidas y pactadas con el Consumidor Financiero y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de estos.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), según los términos indicados en la Ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Abstenerse de incurrir en conductas que con lleven a abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual y que vayan en contra de la naturaleza del contrato.
- 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 deberán estar a disposición del respectivo cliente y contendrán los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, el costo por la prestación del servicio y la forma para determinarlos dentro de la confidencialidad que aplique para cada caso.

- 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 éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la Fiduciaria
- Abstenerse de realizar cobros por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse realizado una actividad real encaminada a dicha gestión y sin haber informado previamente al Consumidor Financiero el valor de estos. 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 tal efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas por los Consumidores Financieros, en los tiempos establecidos por la ley.
- Contar con los recursos humanos, físicos y tecnológicos para brindar una atención eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.
- Permitir a los clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que disponga la Fiduciaria, del estado de sus productos y servicios.
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de los productos y servicios que se ofrezcan. Esta información debe ser divulgada de manera permanente en las instalaciones de la compañía y en la página de internet.
- Dar a conocer a los Consumidores Financieros en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, previamente a la realización de la operación el costo de este si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- Disponer de 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 lo contengan.
- 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 relacionados con delitos de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible materializada mediante la realización de transacciones electrónicas, así como cualquier otra modalidad.
- No requerir al cliente información que ya se encuentre en la Fiduciaria, sin perjuicio de su obligación de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a los clientes sobre los diferentes productos y servicios que presta la Fiduciaria, las obligaciones y derechos de estos, los costos de los productos y servicios que se prestan y el tipo de entidad; 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

#### **4.5. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La Fiduciaria publicará e informará a los Consumidores Financieros, la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, su nombre, identificación, dirección física y electrónica para contactarlo, así como los derechos que les asisten para presentar sus quejas y reclamos, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

##### **4.5.1. FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los clientes y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia, ejecutando las siguientes funciones:

- Brindar la ayuda necesaria en la resolución objetiva e imparcial de problemas que surjan con la Fiduciaria correspondiente al consumidor financiero.
- Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de las entidades correspondientes.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin.
- Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.
- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la respectiva entidad vigilada y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.
- Efectuar recomendaciones y propuestas a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor

Financiero, en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad y las que puedan favorecer las buenas relaciones entre éstas y sus consumidores financieros

- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

#### **4.5.2. ASUNTOS QUE NO SON DE CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite antes el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
- Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Las demás que defina el Gobierno Nacional

#### **4.6. PROCEDIMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SAC**

FIDUCOLDEX ha establecido procedimientos aplicables para el correcto funcionamiento del SAC, cumpliendo con los parámetros estipulados en la Circular Externa 023 de 2021, Título III, Capítulo II, apartado 1.5.2.

- Instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC.
- Adopción de medidas en caso de que los funcionarios, administradores y/o terceros incumplan el SAC.
- Criterios de atención eficaz de PQRSF en los plazos estipulados, designación de área y funcionarios responsables del manejo del SAC.
- Asignación de funcionarios y áreas responsables de la revisión y seguimiento de las solicitudes que formule el Defensor del Consumidor Financiero.
- Seguimiento de la evolución de los controles adoptados por la entidad y evaluación y medición de la efectividad del sistema.
- Brindar una atención eficaz a los Consumidores Financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

#### **4.7. DOCUMENTACIÓN**

Todos los aspectos relacionados con el SAC se encuentran documentados y registrados para garantizar la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida. Para ello, contamos con los siguientes documentos:

- Manual SAC y todas sus modificaciones
- Caracterización del macroproceso del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.
- Diagramas
- Procedimientos e instructivos
- Protocolos de atención
- Indicadores

#### **4.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

#### 4. 8. 1. JUNTADIRECTIVA

Es la encargada de dictar las directrices y políticas para la Fiduciaria. En lo que respecta al SAC, debe realizar las siguientes funciones:

- a) Establecer y hacer seguimiento a las políticas relativas al SAC.
- b) Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- c) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda la Presidencia respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- d) Revisar las modificaciones del manual cuando se requiera su actualización.
- e) Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia

#### 4. 8. 2. REPRESENTANTE LEGAL PRINCIPAL O SUPLENTE

Tendrá a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

- a. Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- b. Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.
- c. Documentar y reportar a la junta directiva u órgano equivalente, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
- d. Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.
- e. Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
- f. Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- g. Poner a disposición de la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- h. Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva u órgano equivalente, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.
- i. Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.2 de la Circular Externa 013 de 2022.
- j. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- k. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- l. Desarrollar, estructurar, implementar y ejecutar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Fiduciaria con base en las directrices de la Junta Directiva y la Presidencia.
- m. Dirigir e implementar la política de publicidad y mercadeo de la Fiduciaria e información a los Consumidores Financieros.
- n. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Consumidores Financieros.
- o. Dar respuesta a todos los requerimientos de los entes de control con relación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

#### 4. 8. 3. GERENCIACOMERCIAL



Tendrá a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

- a) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- b) Capacitar en materia de fiducia al cliente interno y externo

#### **4. 8. 4. ORGANOS DE CONTROL**

##### **4. 8. 4. 1.GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA**

La Gerencia de Auditoría Interna será responsables de evaluar periódicamente con base en el alcance previsto para el desarrollo de sus funciones, el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas. Así mismo, deberá elaborar un informe semestral dirigido a la Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

##### **4. 8. 4. 2.REVISORÍA FISCAL**

La Revisoría Fiscal será responsables de evaluar periódicamente con base en el alcance previsto para el desarrollo de sus funciones, el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas. Así mismo, deberá elaborar un informe semestral dirigido a la Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

#### **4. 8. 5. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

Funciones y Responsabilidades:

- a) Realizar el control pertinente del Sistema de Atención al Consumidor Financiero preparando información estadística y de resultados, anunciando las alertas necesarias para el cumplimiento de las labores
- b) Gestionar la recepción y la asignación del PQRSF que se presenten ante la Fiduciaria y los que remita la Defensoría del Consumidor Financiero, y realizar el seguimiento para la debida atención a fin de que sean tramitadas en los tiempos establecidos por la ley.
- c) Capacitar a los nuevos funcionarios sobre el SAC, según los tiempos establecidos y previa solicitud de la Dirección de Gestión Humana.
- d) Realizar la presentación semestral del informe de PQRSF y evolución del SAC para su presentación en Comité de Presidencia y/o Junta Directiva, según se requiera.
- e) Revisar, actualizar y enviar anualmente la encuesta de Satisfacción del Cliente a través de la herramienta dispuesta para recolectar la información.
- f) Realizar el informe y presentación de resultados del análisis de la encuesta de Satisfacción del Cliente, para la presentación al comité de Presidencia y/o Junta Directiva, según se requiera.
- g) Monitorear que se realice la transmisión diaria a la Superintendencia Financiera de Colombia de las quejas y/o reclamos recibidos. Esta transmisión se realizará a través de SmartSupervision diariamente, con el fin de dar respuesta en los tiempos establecidos.

Nota: La entidad deberá continuar reportando la información de las proformas F.0000-98 (formato 378) "Informe estadístico de reclamaciones- Defensor del Consumidor Financiero", F.0000-116 (formato 379) "Informe estadístico de reclamaciones - entidad" hasta la finalización de la gestión de las quejas o reclamaciones que se estén reportando a través de dichos formatos. Las quejas o reclamaciones reportadas en las proformas citadas únicamente pueden corresponder a aquellas interpuestas con anterioridad al 1 de julio de 2022.

- h) Identificar oportunidades de mejora para la debida atención y protección del consumidor financiero en los controles y actualizar sus procedimientos.

#### **4. 8. 6. FUNCIONARIOS DE FIDUCOLDEX**

Funciones y Responsabilidades:

- Velar por la debida atención y protección del consumidor financiero en los procesos a su cargo.
- Dar respuesta oportuna a las PQRSF de los clientes que le sean asignadas.
- Custodiar la documentación soporte del SAC que corresponda en su área.
- Servir de canal de comunicación entre el Servicio al Cliente y el área a su cargo.
- Reportar y radicar oportunamente las quejas, reclamos y solicitudes de los clientes a través del aplicativo web PQRSF, el cual se encuentra enlazado a la página web de la Fiduciaria.

Para realizar esta acción, no requerirá de usuario, pues ingresará directamente a través de la página web de la Fiduciaria (acceso cliente). Una vez diligenciado el formulario y remitido a la entidad, el funcionario le dará al Consumidor Financiero el número de radicado que le da el aplicativo, para que pueda realizar la consulta del estado de su solicitud.

#### 4.9. INFRAESTRUCTURA



FIDUCOLDEX cuenta con la infraestructura física, técnica y el personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC, la cual ha sido diseñada teniendo en cuenta la estructura, tamaño, segmentos de negocios y proyecciones a futuro del desarrollo de la entidad. De acuerdo con lo anterior, la Infraestructura dispuesta por la Fiduciaria para la atención del SAC, es la siguiente:

##### 4. 9. 1. INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA

Con el fin de identificar situaciones que puedan afectar el cumplimiento de la debida diligencia y la protección al Consumidor Financiero, la Fiduciaria cuenta con diferentes canales de contacto para que los Consumidores Financieros puedan acceder a ella a fin de presentar una queja, un reclamo, una petición, una sugerencia y/o una felicitación. Tales puntos de contacto son los siguientes:

- Telefónico directo (601) 327 5500 o a la línea Gratuita Nacional 018000124211
- Correo electrónico [servicioalcliente@fiducoldex.com.co](mailto:servicioalcliente@fiducoldex.com.co)
- Página web <https://pqrsf.fiducoldex.com.co/index.php>
- Correspondencia escrita o presencial en la dirección Calle 28 N° 13A – 24 Piso 6° Torre B Edificio Museo del Parque Etapa I en la ciudad de Bogotá D.C.
- Superintendencia Financiera de Colombia
- Defensoría del Consumidor Financiero

Así mismo, se deberá adaptar e incorporar todos los cambios tecnológicos que por normatividad FIDUCOLDEX esté obligada a cumplir ante los entes de control, hecho que, deberá contar con presupuesto para su implementación.

##### 4. 9. 2. INFRAESTRUCTURA TÉCNICA

La Fiduciaria cuenta con un aplicativo web de Atención al Consumidor Financiero denominado PQRSF, el cual está diseñado para el registro, control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o felicitaciones realizadas por los Consumidores Financieros.

Este aplicativo web permite a la Fiduciaria asignar la solicitud al funcionario responsable, enviando una notificación de los casos asignados e información para su atención; al mismo tiempo, permite realizar seguimiento de estas por medio de notas de alerta que el propio sistema genera con el fin de brindar una respuesta oportuna.

Aunado a lo anterior y con la finalidad de cumplir con la implementación de la Circular Externa 023 de 2021, FIDUCOLDEX implemento el servicio web services que conecta el aplicativo web de PQRSF con SmartSupervision de la Superintendencia Financiera de Colombia, permitiendo así, la transmisión de los Formatos de Interposición (Intercambio de información derivada del proceso de gestión de quejas por parte de las entidades vigiladas) y gestión (Intercambio la información derivada del proceso de gestión de quejas por parte de las entidades vigiladas), actualizada a través del API REST en los tiempos establecidos por el ente de control en los distintos momentos de interacción.

Por consiguiente, esta herramienta proporciona a la Fiduciaria información necesaria con la posibilidad de adoptar y definir acciones de mejora

### **4. 9. 3. INFRAESTRUCTURA PERSONAL**

FIDUCOLDEX ha designado a Servicio al Cliente como el área encargada de la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. El área cuenta con el personal necesario para la realización de las funciones encomendadas para el cumplimiento de la norma.

### **4.10. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS**

FIDUCOLDEX, a través de la Dirección de Gestión Humana y con apoyo de la Vicepresidencia Corporativa, realiza las capacitaciones necesarias sobre el SAC a cada uno de los funcionarios de la entidad. Estas capacitaciones pueden ser virtuales o presenciales.

- En primera instancia, la capacitación SAC se incluye en el proceso de inducción de los nuevos funcionarios.
- A los funcionarios de la entidad que dentro de sus funciones tienen relacionamiento diario con los Consumidores Financieros, se les realiza una capacitación semestral de forma virtual y programada a través de la Dirección de Gestión Humana, para fortalecer los conocimientos en relación con el SAC, así mismo, se realiza capacitación anual a los funcionarios de la entidad que no cuenta con relacionamiento con el Consumidor Financiero.
- Al finalizar cada capacitación, se realiza una evaluación a los funcionarios respecto de los principales aspectos del SAC y la información más relevante del mismo
- Adicionalmente, la Fiduciaria tendrá publicada en la intranet la presentación de la capacitación SAC y la información del Defensor del Consumidor Financiero, para que puedan consultarla cuando lo requieran.
- En la capacitación se incluyen aspectos relacionados con la debida atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.
- Así mismo, dentro de las capacitaciones del SAC se incluye la información del Defensor del Consumidor Financiero, datos de contacto y funciones de este.

### **4.11. EDUCACIÓN FINANCIERA**

#### **4. 11. 1. RÉGIMEN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

En concordancia con lo establecido, la Fiduciaria diseña planes y programas de educación financiera dirigidos a los Consumidores Financieros, respecto de los diferentes productos, servicios y actividades que desarrolla de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia

#### **4. 11. 2. PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

La Gerencia Comercial de la Fiduciaria diseñará e implementará alternativas para la realización de el/los programas de educación financiera para los Clientes, Usuarios y Clientes Potenciales de la Fiduciaria. Por su parte, la Dirección Administrativa desde Servicio al Cliente brindará apoyo a las acciones diseñadas por la Gerencia.

Los programas de educación financiera deberán ser de fácil entendimiento e independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de los productos y servicios, familiarizar al Consumidor Financiero con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los Consumidores Financieros en situación de discapacidad, por lo que, la entidad publicará a través de la página web y redes sociales información de interés y de educación financiera para los Consumidores Financieros.

### **4.12. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Para efectos de cumplir con la normativa vigente en relación con la debida atención y protección al Consumidor Financiero, según se estipula en la Circular Básica Jurídica - C.E. 023/21, Parte I, Título III, Capítulo II, apartado 1.6, se establecen las siguientes etapas para el correcto funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.

#### **4. 12. 1. IDENTIFICACIÓN**

En desarrollo del SAC y con el fin de entender los diversos hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, así como las causas generadoras de quejas o reclamos que más alto impacto tienen en la debida atención, la Fiduciaria tendrá en cuenta las peticiones, quejas o reclamos para establecer acciones de mejora eficientes respecto de estos.

La identificación se realizará en base al histórico de quejas y reclamos que se presenten durante el semestre, igualmente se tendrán en cuenta todos los procesos en los cuales se vea involucrada la atención al Consumidor Financiero.

#### **4. 12. 2. MEDICIÓN**

La Fiduciaria debe realizar un análisis para la medición de la probabilidad de ocurrencia y el impacto de eventos de riesgo que afectan la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. Para tal fin, se mantendrá actualizado el archivo correspondiente (Matriz de Riesgos) para la medición y su impacto.

Para poder iniciar la cuantificación de la probabilidad y el impacto en caso de ocurrencia de eventos de riesgo que afecten la debida atención y protección a los Consumidores Financieros se debe contar por lo menos con

- a. Inventario de eventos y situaciones identificadas a través de los diferentes canales de atención.
- b. Matriz de cuantificación del SAC.

La medición debe realizarse considerando el peor escenario posible tanto en ocurrencia como en impacto en caso de materialización del evento y sin tener en cuenta los controles que se tienen implementados para su mitigación. Esto con el fin de establecer la exposición inherente o inicial que tienen dichos Eventos de Riesgo y que se pueden afrontar a las actividades diarias de la Fiduciaria.

#### **4. 12. 3. CONTROL**

Una vez identificados los riesgos por los cuales se puede incurrir en una indebida atención al consumidor financiero, la Fiduciaria tomará las medidas necesarias para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar a la debida atención y protección al Consumidor Financiero, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y a su vez implementar las acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

El sistema de gestión para las solicitudes, quejas y reclamos que tiene la Fiduciaria, cuenta con parámetros que controlan el tiempo de atención de cada evento, los eventos próximos a vencer o vencidos, y el equipo responsable de emitir la respuesta. El control y monitoreo de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias se efectuará a través el área de Servicio al Cliente, la cual canalizará las comunicaciones recibidas del Defensor del Consumidor, del cliente y de los entes de control al interior de la Fiduciaria.

A cada evento es asignada una tarea con fecha de vencimiento dependiendo del tipo de solicitud, que permite alertar a diferentes funcionarios en la organización, la ocurrencia de un evento vencido o próximo a vencerse y asegurar las acciones requeridas para su cierre en el menor tiempo posible.

#### **4. 12. 4. MONITOREO**

La Fiduciaria llevara a cabo un monitoreo constante a la gestión de atención al consumidor financiero, de modo que vele porque las medidas establecidas sean efectuadas.

Para el cual, el monitoreo considera los siguientes requisitos:

- Realizar un seguimiento semestral donde facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC, así mismo, formulara recomendaciones necesarias para llevar a cabo las mejoras.
- Establecer indicadores descriptivos donde se puedan evidenciar los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.
- Por medio del análisis de los indicadores, asegurar de manera oportuna el funcionamiento, efectividad y eficiencia de los controles aplicados.

#### **4.13. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL SAC**

El incumplimiento por parte de los funcionarios de FIDUCOLDEX sobre los deberes, obligaciones, funciones y responsabilidades establecidas en el presente manual será evaluado por el jefe inmediato del empleado con la asesoría de la Dirección de Recursos Humanos, para determinar el procedimiento a seguir. Dicho procedimiento, podrá dar lugar a la imposición de sanciones que, dependiendo de la gravedad de la falta, podrán ir desde la presentación de descargos, amonestaciones, llamados de atención y suspensión, hasta la terminación unilateral del contrato de trabajo según lo establecido en el reglamento de trabajo y las responsabilidades en él previstas.

Cuando se presenten dichas situaciones, se procederá a notificar al jefe inmediato lo sucedido con el detalle necesario para soportar las actividades realizadas, previas al incumplimiento del funcionario en las tareas correspondientes para la atención oportuna de los casos de PQRSF asignados.

Por lo anterior, la Fiduciaria capacitará a todos sus funcionarios sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, incluyendo los aspectos más importantes, sus etapas, las áreas y/o personal responsable de gestionarlo y sobre la figura y funciones relacionadas con el Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo, se realizarán capacitaciones sobre los diferentes productos y servicios que ofrece la Fiduciaria, para que todos nuestros colaboradores tengan el conocimiento y la información necesaria para la debida atención al Consumidor Financiero.

La Fiduciaria evitará aquellos eventos en los que:

- a) Los funcionarios no reciban la debida capacitación al inicio de su relación laboral sobre aspectos relacionados con el SAC y el Defensor del Consumidor Financiero.
- b) Los funcionarios no asistan a la capacitación o no la realicen de forma virtual en el tiempo estipulado y programado para ello.
- c) Los terceros vinculados no reciban la debida información sobre los aspectos relacionados con el Defensor de Consumidor Financiero y el SAC

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	11/Jun/2019	Se requiere incluir información aclaratoria del paso a seguir, cuando se dan incumplimientos por parte de los funcionarios. La información indica que se debe notificar al jefe inmediato sobre el incumplimiento en la funciones o tareas encomendadas, relacionadas con la atención oportuna de los casos de PQRSF recibidos en la entidad.
2	06/Dic/2022	<p>Documento aprobado por la Junta Directiva el 04/11/2022 en el marco la sesión 437, con motivo de la implementación de la Circular Externa 013 de 2022., se aceptaron los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Se ajusto el objetivo general, orientando los principios que rigen a FIDUCOLDEX hacia los Consumidores Financieros.</li> <li>*Se actualizó el Marco Normativo, referente al SAC y se incluyó el control asociado a desconocimiento, interpretación y/o desactualización de la regulación aplicable.</li> <li>*Se amplió las definiciones de los términos que se mencionan en el Manual SAC, dando claridad frente a los términos utilizados en línea con la Normatividad Vigente.</li> <li>*Se revisó las actividades que desarrollan para el SAC, modificando aspectos enfocados a sensibilizar a los funcionarios y la protección al Consumidor Financiero.</li> <li>*Se modificó el Nombre del numeral.</li> <li>*Ajustó la redacción de las políticas actuales a un lenguaje más incluyente, y la implementación de acciones de mejora continua.</li> <li>*Se incluyó los deberes de los Consumidores Financieros y los deberes de FIDUCOLDEX.</li> <li>*Se incluyó la obligación de FIDUCOLDEX referente a notificar los cambios sobre el Defensor del Consumidor a los Consumidores.</li> <li>*Se incluyeron funciones del Defensor del Consumidor en línea con la CE 13 de 2022</li> <li>*Se incluyeron obligaciones de la Junta directiva según CE 013 de 2022, <ul style="list-style-type: none"> <li>*Se reemplazó el responsable frente a las obligaciones por el Representante Legal.</li> </ul> </li> <li>*Se modificó las obligaciones de la Gerencia Comercial frente al SAC.</li> <li>*Se estableció un índice con los órganos de control, así mismo, se definió por separado las responsabilidades de la Gerencia de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal.</li> <li>*Se actualizó la responsabilidad y funciones del manejo operativo y de gestión para el SAC a cargo de la Dirección Administrativa, en línea con la normatividad actual. (C.E. 023/21)</li> <li>*Así mismo, las acciones a realizar frente a la transmisión de información al ente de control. <ul style="list-style-type: none"> <li>*Se actualizó las funciones que tienen los colaboradores en la implementación del SAC.</li> </ul> </li> <li>*Se actualizó el organigrama del SAC y se amplió las características de la infraestructura física y tecnológica, infraestructura técnica e infraestructura personal.</li> <li>*Adicional, se incluyó el control por indisponibilidad de presupuesto requerido para el desarrollo de cambios normativos y Por inoportunidad en la implementación de requerimientos para automatizar los procesos.</li> </ul> <p>Se actualizó la periodicidad y cantidad de las capacitaciones según los grupos de relacionamiento con el Consumidor Financiero.</p> <p>Se actualizó el responsable frente a la construcción de los Programas de Educación Financiera.</p>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Administrador del sistema  <b>Cargo:</b> Ninguno <b>Fecha:</b> 05/Dic/2022	<b>Nombre:</b> JUNTA DIRECTIVA  <b>Cargo:</b> Ninguno <b>Fecha:</b> 09/Dic/2022	<b>Nombre:</b> JUNTA DIRECTIVA  <b>Cargo:</b> Ninguno <b>Fecha:</b> 09/Dic/2022