

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-------|--|-------------------------------|
| 1 | ASPECTOS GENERALES | 3 |
| 1.1 | OBJETIVO GENERAL | 3 |
| 1.2 | OBJETIVOS ESPECIFICOS | 3 |
| 1.3 | NORMATIVIDAD LEGAL | 4 |
| 2 | ACRONIMOS..... | 4 |
| 3 | GLOSARIO..... | 4 |
| 4 | DESCRIPCIÓN DEL MANUAL SAC | 7 |
| 4.1 | ALCANCE..... | 7 |
| 4.2 | PRINCIPIOS ORIENTADORES..... | 8 |
| 4.3 | POLÍTICAS GENERALES DEL S.A.C | 8 |
| 4.4 | DERECHOS Y OBLIGACIONES..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4.4.1 | DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS..... | 9 |
| 4.4.2 | OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS | 10 |
| 4.4.3 | DEBERES DE LA FIDUCIARIA..... | 11 |
| 4.4.4 | OBLIGACIONES DE LA FIDUCIARIA..... | 11 |
| 4.5 | DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO | 13 |
| 4.5.1 | FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO..... | 13 |
| 4.5.2 | ASUNTOS QUE NO SON DE CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO..... | 14 |
| 4.5.3 | OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO | 15 |
| 4.5.4 | FUNCIONES DE VOCERÍA..... | 16 |
| 4.5.5 | FUNCIÓN DE CONCILACIÓN | 17 |
| 4.5.6 | DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA FIDUCIARIA EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO | 17 |
| 4.5.7 | DESIGNACIÓN Y SUPLENCIA | 18 |
| 4.6 | PROCEDIMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SAC..... | 19 |
| 4.7 | DOCUMENTACIÓN..... | 20 |
| 4.8 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 20 |
| 4.8.1 | JUNTA DIRECTIVA | 20 |
| 4.8.2 | REPRESENTANTE LEGAL PRINCIPAL O SUPLENTES | 21 |
| 4.8.3 | VICEPRESIDENCIA COMERCIAL..... | 23 |
| 4.8.4 | ORGANOS DE CONTROL | 23 |

| | | |
|--------|--|----|
| 4.8.5 | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA..... | 23 |
| 4.8.6 | FUNCIONARIOS DE FIDUCOLDEX..... | 24 |
| 4.9 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 25 |
| 4.9.1 | INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA..... | 25 |
| 4.9.2 | INFRAESTRUCTURA TÉCNICA..... | 26 |
| 4.9.3 | INFRAESTRUCTURA PERSONAL..... | 27 |
| 4.10 | CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS..... | 27 |
| 4.11 | EDUCACIÓN FINANCIERA..... | 27 |
| 4.11.1 | RÉGIMEN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA..... | 27 |
| 4.11.2 | PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA..... | 28 |
| 4.12 | ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO..... | 28 |
| 4.12.1 | IDENTIFICACIÓN..... | 28 |
| 4.12.2 | MEDICIÓN..... | 29 |
| 4.12.3 | CONTROL..... | 29 |
| 4.12.4 | MONITOREO..... | 29 |
| 4.13 | MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE MANUAL SAC..... | 30 |
| 5 | DOCUMENTOS ASOCIADOS..... | 30 |
| 6 | CONTROL DE DOCUMENTOS..... | 31 |

1 ASPECTOS GENERALES

1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer los principios, políticas, procedimientos y controles que garanticen el funcionamiento eficiente y oportuno del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en la Fiduciaria, asegurando que la gestión de la entidad se desarrolle bajo los criterios de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. Esta finalidad incluye la identificación, medición, control y monitoreo de hechos o situaciones que puedan afectar sus derechos, asegurando el suministro de información clara y oportuna, la adecuada gestión de peticiones, quejas y reclamos, y la promoción de la educación financiera, en concordancia con la normatividad vigente y los planes estratégicos de la entidad.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, tiene los siguientes objetivos:

- Consolidar al interior de la Fiduciaria una cultura de atención, trato justo, protección, 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 peticiones, quejas, reclamos.
- Propiciar la protección de los derechos del Consumidor Financiero, así como la educación financiera de éstos.

Para el cumplimiento de las instrucciones contenidas en el presente Manual se debe actuar bajo el marco del principio de trato justo, en virtud del cual la Fiduciaria debe garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:

- i. Que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.
- ii. Que se les suministre y tengan acceso a información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero en todo el ciclo de vida del producto.
- iii. Que no existan barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras, ni para la interposición de quejas o reclamos.

Este Manual es una herramienta para la gestión institucional que documenta y desarrolla los aspectos necesarios para la implementación, operación y control del SAC, asegurando que la entidad cumpla con los requerimientos normativos y garantice la protección de los derechos de los consumidores financieros; para ello, se requiere el respaldo de todos los colaboradores, no solo para su aplicación y cumplimiento, sino también para su actualización permanente según la dinámica de la entidad y los cambios que se presenten tanto al interior de la Fiduciaria como en su entorno o sector.

1.3 NORMATIVIDAD LEGAL

- Artículo 15 y 20 de la Constitución Política de la República de Colombia.
- Ley 1328 de 2009 emitida por el Congreso de la República: Protección al Consumidor Financiero.
- Decreto 2555 de 2010, artículo 2.34.2.1.1. y siguientes.
- Ley 1266 de 2008: Habeas Data Financiero
- Ley 1581 de 2012: Ley de Protección de Datos
- Parte I, Título III, Capítulos I y II, Parte I Título IV, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica de la SFC
- Resolución 1519 de 24 agosto de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Carta Circular Única 131 de 2024 de Autorregulación en Valores

2 ACRONIMOS

- PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones interpuestas por los Consumidores Financieros.
- SAC: Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- SFC: Superintendencia Financiera de Colombia
- AMV: Autorregulador del Mercado de Valores

3 GLOSARIO

Se definen algunos términos relacionados para el entendimiento del presente manual:

- **ACCESIBILIDAD O ACCESIBLE:** Es la posibilidad que tiene una persona de acceder, circular, usar y evacuar un lugar de manera segura y autónoma, sin importar si es una persona en condición de discapacidad, con movilidad o funcionalidad reducida

- **CONDUCTAS:** Comportamientos y prácticas llevadas a cabo por las Entidades Supervisadas, que impacten materialmente o puedan afectar a los consumidores financieros o la integridad y transparencia del mercado.
- **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.
- **DISCAPACIDAD AUDITIVA:** La discapacidad auditiva puede manifestarse como pérdida total (sordera), o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición; como apoyos a dicha discapacidad, se usan audífonos, implantes cocleares o intérpretes de lengua de señas.
- **DISCAPACIDAD FÍSICA:** Son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial de sus extremidades superiores o inferiores, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio. En esta categoría se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tiene estatura significativamente inferior al promedio.

- **DISCAPACIDAD VISUAL:** se manifiesta como ceguera total o baja visión. La persona con discapacidad visual puede utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía.
- **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.
- **INFRAESTRUCTURA:** Conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización, como edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.
- **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, AMV o las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **QUEJA EXPRES:** Son aquellas quejas que, por sus características, son susceptibles de ser atendidas por las entidades vigiladas en un tiempo menor al establecido, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros en los términos del numeral 8.6 de la Parte I Título IV y Capítulo II de la CBJ de la SFC.
- **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:** Para efectos del presente documento, se define el acto de conminar que realiza alguna autoridad regulatoria o de supervisión y control para que la entidad

destinataria cumpla con alguna obligación, reporte el cumplimiento o brinde información relacionada con la implementación de una norma.

- **RIESGO DE CONDUCTAS:** Consiste en la posibilidad de afectación a los derechos del consumidor financiero¹ o al mercado², derivada de una práctica³ de la Fiduciaria. Dicha posibilidad de afectación puede surgir por factores como el diseño del producto, las ventas y mercadeo, y la postventa, así como por la inobservancia por parte de la entidad vigilada de la regulación que le aplica.
- **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, trámite, 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.
- **TECNOLOGÍA:** Conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la Fiduciaria. Incluye: hardware, software y telecomunicaciones.
- **USUARIO:** Es un beneficiario de nuestro cliente o quien indirectamente tiene relación con nuestros productos o servicios.

4 DESCRIPCIÓN DEL MANUAL SAC

4.1 ALCANCE

Este manual aplica a toda la Sociedad Fiduciaria, incluyendo órganos de dirección, administración, control y colaboradores, y cubre todas las actividades, procesos y decisiones que puedan generar riesgos por conductas indebidas, contrarias a la ética, al cumplimiento normativo o que afecten la confianza, el trato justo y la transparencia en la relación con los consumidores financieros.

Conforme a la Ley y a las disposiciones establecidas en la normatividad vigente, la Fiduciaria establece políticas, metodologías, procedimientos y responsabilidades para

¹ Definidos en la Ley 1328 de 2009.

² Para efectos de esta definición, el término "mercado" se entiende como el sistema Financiero en general.

³ Acción, omisión o inhabilidad de cumplir con la promesa de valor a los consumidores financieros, entre otros.

garantizar un servicio adecuado al Consumidor Financiero, incluyendo a quienes se encuentren en situación de discapacidad.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) es una herramienta integral para identificar, medir, controlar y monitorear hechos o situaciones que puedan afectar la atención y protección de los Consumidores Financieros, asegurando un ambiente de respeto, inclusión y equidad.

4.2 PRINCIPIOS ORIENTADORES

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

1. Fiducoldex adoptará e implementará políticas y procedimientos que garanticen que en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios, los consumidores reciban productos que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la atención y el respeto debido en desarrollo de las relaciones comerciales que establezcan o pretendan establecer.
2. Fiducoldex procurará una adecuada educación del consumidor financiero donde los programas y campañas de educación financiera atiendan las distintas necesidades y perfiles de los consumidores financieros de la entidad.
3. Fiducoldex establecerá medidas específicas relativas a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas incluirán políticas, procedimientos y aspectos relacionados con la atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros.

4.3 POLÍTICAS GENERALES

Las políticas y procedimientos que se definen a continuación son los lineamientos que acoge FIDUCOLDEX, con el propósito de procurar la debida atención, trato justo, protección, servicio y respeto a los consumidores financieros, bajo los siguientes objetivos:

- La Fiduciaria dispondrá 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, quejas, peticiones y denuncias, 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 Financiero se realizará conforme lo establecido en la Circular Básica Jurídica, Decreto 2555 de 2010 y demás normas que las 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.

4.3.1 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, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Fiduciaria; igualmente, tienen la posibilidad de radicar quejas y reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia, así como presentar peticiones, quejas y reclamos ante el Autorregulador del Mercado de Valores y demás organismos de autorregulación,

4.3.2 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 permitan 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, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones.
- 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

4.3.3 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, denuncias 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.

4.3.4 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, denuncias 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 web.
- 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 estrategias y campañas de educación financiera dirigida 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.

4.4 DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Fiduciaria publicará e informará a los Consumidores Financieros, la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, su nombre, dirección física y electrónica, horario de atención o cualquier otro mecanismo que permita contactar al DCF de manera efectiva, así como los derechos que les asisten para presentar sus quejas y reclamos, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

4.4.1 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 Fiduciaria en los términos indicados en la Ley 2220 de 2022, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el Consumidor Financiero y la Fiduciaria podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor del Consumidor Financiero, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la Fiduciaria 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 Fiduciaria 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.

4.4.2 ASUNTOS QUE NO SON DE CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante 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

4.4.3 OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley aplicable que rigen su actividad y/o procedimientos para el trámite de los Requerimientos. Para estos efectos, será el mismo contenido en este Manual.
- Presentar a FIDUCOLDEX, un plan de trabajo para el cumplimiento de sus funciones y la efectiva protección del Consumidor Financiero.
- Solicitar a FIDUCOLDEX, así como al reclamante, la información que sea necesaria para el análisis, estudio y decisión final sobre el reclamo.
- Emitir los pronunciamientos que le correspondan dentro de los términos señalados en el presente Manual, de acuerdo con las normas legales vigentes.

- Poner en conocimiento de la Junta Directiva de la Fiduciaria, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de la inclusión de cláusulas abusivas.
- Presentar un Informe Anual de Gestión a la Junta Directiva que debe estar a disposición del órgano social con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

4.4.4 FUNCIONES DE VOCERÍA

El DCF tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la Fiduciaria, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas. En desarrollo de esta función y sin perjuicio de lo establecido sobre este aspecto en el informe de gestión, el DCF podrá en cualquier momento poner en conocimiento de la junta directiva, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de la inclusión de cláusulas abusivas.

De acuerdo con lo expuesto, es pertinente precisar que:

- La comunicación con recomendaciones y propuestas que dirija el DCF a la junta directiva, versará sobre la actividad de las entidades que hubieren merecido la atención del DCF y que puedan mejorar y facilitar cualquiera de los siguientes aspectos:
 - La correcta prestación del servicio.
 - Las relaciones entre las entidades y sus consumidores financieros.
 - La seguridad en el desarrollo de las actividades.
- La comunicación se debe dirigir a la persona que cada institución haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el DCF, sin embargo, es preciso señalar que este funcionario debe poner en conocimiento de la junta directiva, las comunicaciones que el DCF le dirija a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.
- En desarrollo de esta función el DCF debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva.

En cumplimiento de lo anterior, la Fiduciaria debe informar al DCF las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de la solicitud.

4.4.5 FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN

Para ejercer la función de conciliación mencionada en el literal c. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, la Fiduciaria debe garantizar que el DCF cuente con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permitan a los consumidores financieros de cualquier zona del país acceder en forma efectiva a esta instancia de protección.

4.4.6 DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA FIDUCIARIA EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

4.4.6.1 RESPONSABILIDADES GENERALES

FIDUCOLDEX cumple con los siguientes deberes y responsabilidades relacionadas con el DCF:

- a) Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con la Infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de Clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de Requerimientos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
- b) Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero.
- c) Velar porque el Defensor del Consumidor Financiero cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del Consumidor Financiero.
- d) Velar porque el Defensor del Consumidor Financiero mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
- e) Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del Defensor del Consumidor Financiero cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero y la prevalencia de los intereses del Consumidor Financiero frente a cualquier otro interés.

4.4.6.2 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

FIDUCOLDEX debe adoptar políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que accede 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.

4.4.6.3 INFORMACIÓN AL DCF Y A LA SFC A CARGO DE LA FIDUCIARIA

Respeto de las decisiones proferidas sobre la gestión de las quejas por el DCF a favor del consumidor financiero, la Fiduciaria tendrá las siguientes obligaciones:

- Informar al DCF las decisiones que hayan sido aceptadas por la entidad indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas.
- Informar al DCF las decisiones que no hayan sido aceptadas por la entidad, indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.

Finalmente, cuando la Fiduciaria reciba reclamaciones por parte de sus consumidores financieros en contra del DCF debe remitir copia de éstas a la SFC.

4.4.7 DESIGNACIÓN Y SUPLENCIA

Los Defensores del Consumidor Financiero, principal y Suplente, serán designados por la Asamblea General de Accionistas de las respectiva Fiduciaria.

Los Defensores del Consumidor Financiero serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable por períodos iguales.

Para ser designado Defensor del Consumidor Principal o Suplente, los aspirantes deberán:

1. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionado con negocios fiduciarios.
2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, preferiblemente en temas relacionados con fiducia, contada a partir de la fecha de grado profesional.
3. Acreditar-conducta idónea y solvencia moral.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A., quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la entidad vigilada en la cual va a desempeñarse como defensor, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma. En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones de la Fiduciaria, este deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaria como persona natural directa o indirectamente.

La Fiduciaria deberá disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que este considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.

Previa a la designación del Defensor del Consumidor Financiero, y de forma anual, el Defensor deberá informar a la Fiduciaria, sobre cualquier situación o evento que se pueda configurar en un posible conflicto de interés o que le genere duda sobre la imparcialidad en el desempeño de sus funciones, y de ser el caso, informará dicha situación generadora de conflicto de interés a la Secretaría General de la Fiduciaria, a efectos de prever y determinar los mecanismos de administración del conflicto o la eventual terminación del contrato que se suscriba con el Defensor del Consumidor Financiero, situación que será informada a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas en el evento que deba removerse y nombrarse un nuevo Defensor del Consumidor Financiero. Lo anterior deberá ser incluido en el contrato se celebró entre la Fiduciaria y el Defensor del Consumidor Financiero.

Se considerarán situaciones potencialmente generadoras de conflicto de interés, entre otras, las descritas en la Política de Conflicto de Interés que integra el Código de Buen Gobierno Corporativo, así como aquellas situaciones en donde el Defensor del Consumidor Financiero pierda independencia y autonomía en el ejercicio de sus funciones respecto a la Fiduciaria, sus administradores, accionistas, o colaboradores, así como cualquier otra situación en donde se encuentre interferencia o contraposición en las esferas de interés del Defensor del Consumidor Financiero, generando un aprovechamiento para sí o para un tercero.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia con el consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

4.5 PROCEDIMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SAC

FIDUCOLDEX ha establecido procedimientos aplicables para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC, cumpliendo con los parámetros estipulados en la Circular Básica Jurídica Parte 1, Título III, Capítulo II, apartado 1.4.2.

- Instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC.
 - Adopción de medidas en caso de que los colaboradores, administradores y terceros incumplan el SAC.
 - Seguimiento de la evolución de los controles adoptados por la entidad y evaluación y medición de la efectividad del sistema.
 - Atención efectiva y debida de las peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros, así como, el análisis de motivos para el diseño y desarrollo de acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.
- Revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los defensores del consumidor financiero en ejercicio de sus funciones.
- Brindar una atención eficaz a los Consumidores Financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

4.6 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

4.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.7.1 JUNTA DIRECTIVA

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) Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.
- f) Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener el funcionamiento efectivo y eficiente del SAC.
- g) Verificar que la política de incentivos implementada por la Fiduciaria evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- h) Aprobar los lineamientos estratégicos de la Fiduciaria que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

4.7.2 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 Fiduciaria 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 colaboradores 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.

4.7.3 VICEPRESIDENCIA COMERCIAL

Tendrá a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

- a) Participar en los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- b) Capacitar en materia de fiducia a los consumidores financieros.

4.7.4 ORGANOS DE CONTROL

4.7.4.1 GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA

La Gerencia de Auditoría Interna será responsable 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.

4.7.4.2 REVISORÍA FISCAL

La Revisoría Fiscal será responsable 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.

4.7.5 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 PQRSDF 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 colaboradores sobre el SAC, según los tiempos establecidos y previa solicitud de la Dirección de Gestión Humana.
- d) Realizar la presentación semestral del informe de PQRSDF 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.

Monitorear que se realice la transmisión a la Superintendencia Financiera de Colombia de las quejas y/o reclamos recibidos. Esta transmisión se realizará a través de SmartSupervision, de conformidad con la normatividad vigente.

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

4.7.6 TODOS LOS FUNCIONARIOS

Funciones y Responsabilidades:

- Velar por la debida atención y protección del consumidor financiero en los procesos a su cargo.
- Dar respuesta clara, completa, suficiente y oportuna a las PQRSDF de los consumidores financieros que le sean asignadas.
- Custodiar la documentación soporte del SAC que corresponda en su área.
- Servir de canal de comunicación entre la Dirección Administrativa y el área a su cargo.

- Reportar y radicar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los consumidores financieros a través del canal dispuesto por la fiduciaria para tal fin.

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.

Es deber de todos los colaboradores cumplir con las políticas establecidas en el Manual, conocer la existencia del SAC y mantener en todo momento una cultura de atención y trato justo al consumidor financiero.

4.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



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:

4.8.1 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, una denuncia y/o una felicitación. Tales puntos de contacto son los siguientes:

- Telefónico directo (601) 747 0909 o a la línea Gratuita Nacional 018000124211
- Correo electrónico servicioalcliente@fiducoldex.com.co
- Página web <https://pqrsf.fiducoldex.com.co/>
- 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
- Autorregulador del Mercado de Valores

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.

4.8.2 INFRAESTRUCTURA TÉCNICA

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

Este aplicativo web permite a la Fiduciaria asignar la solicitud al área 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 PQRSDF 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.

4.8.3 INFRAESTRUCTURA PERSONAL

FIDUCOLDEX ha designado a la Dirección Administrativa como 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.

4.9 CAPACITACIÓN

FIDUCOLDEX, a través de la Dirección de Gestión Humana, realizará capacitaciones sobre el SAC a cada uno de los Colaboradores 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 Colaboradores.
- A los Colaboradores de la entidad que dentro de sus funciones tienen relacionamiento diario con los Consumidores Financieros, se les realiza una capacitación semestral de forma virtual o presencial 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 toda la entidad. Al finalizar cada capacitación, se realiza una evaluación a los Colaboradores 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.

4.10 EDUCACIÓN FINANCIERA

4.10.1 RÉGIMEN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Para la adecuada implementación de una cultura de debida atención, trato justo, protección, respecto y servicio al consumidor financiero, la Fiduciaria deberá promover una adecuada educación financiera mediante iniciativas y campañas dirigidas 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.

4.10.2 PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA

La Fiduciaria diseñará e implementará alternativas para la realización de el/los programas y campañas de educación financiera para los Clientes, Usuarios y Clientes Potenciales de la Fiduciaria.

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.

4.11 ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Para efectos de cumplir con la normativa vigente en relación con el trato justo, 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.

4.11.1 IDENTIFICACIÓN

Se deberá establecer los hechos o situaciones que pueden afectar el trato justo, 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 Fiduciaria tendrá en cuenta las peticiones, quejas o reclamos que sean escalados a través de los canales dispuestos por la entidad, el Defensor del Consumidor y los órganos de control sujetos a los criterios definidos que estén asociados a la integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.

En conjunto con la Dirección SARO/SARLAFT y la Gerencia de Innovación y Proyectos, se realiza el análisis de los eventos derivados de las PQRS, con el fin de identificar los hechos o situaciones que generen un impacto para la Fiduciaria y sus clientes, y que deban ser clasificados como eventos de riesgo u oportunidades de mejora (salidas no conformes) para su correspondiente tratamiento y mitigación. Este análisis permite determinar el tipo de riesgo asociado, considerando el factor de riesgo y las causas descritas en la matriz de riesgo.

4.11.2 MEDICIÓN

La Fiduciaria realizará la medición de la probabilidad de ocurrencia y del impacto de los riesgos que afectan la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. Para tal fin, mantendrá actualizada la matriz de riesgos operacionales y se generará el correspondiente mapa de riesgos, de acuerdo con la metodología definida por la Fiduciaria.

4.11.3 CONTROL

Una vez identificados y valorados los riesgos operacionales que puedan dar lugar en una indebida atención al consumidor financiero, la Fiduciaria tomará las medidas necesarias para controlar y mitigar los eventos o situaciones de riesgo operacional que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero, con el fin de disminuir su probabilidad de ocurrencia y a su vez implementar las acciones de mejora que permitan fortalecer los procesos y controles establecidos.

Producto de la identificación de los hechos que puedan generar eventos de riesgos o no conformidades, se realizará el seguimiento correspondiente a los planes de acción definidos, así como a la ejecución de los controles implementados.

4.11.4 MONITOREO

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

Para tal efecto, el monitoreo considera los siguientes requisitos:

- Realizar seguimiento semestral para identificar deficiencias del sistema de atención al consumidor y formular 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.
- Establecer mecanismos que le permitan a la Fiduciaria el análisis de datos sobre las tipologías de Quejas y cualquier otro tipo de requerimientos de origen judicial o administrativo.

4.12 MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL SAC

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en este manual por parte de los colaboradores de la Fiduciaria podrá dar lugar a la aplicación de la Política Proceso Disciplinario. Según la gravedad de la falta, podrán imponerse sanciones disciplinarias e, incluso, proceder a la terminación del contrato de trabajo con justa causa, de conformidad con lo previsto en el numeral 6 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo.

Por lo anterior, la Fiduciaria capacitará a todos sus colaboradores 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 Colaboradores 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 Colaboradores 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.

5 DOCUMENTOS ASOCIADOS

Se enumeran los documentos que tienen relación con el documento en el que están referenciados.

- PR-SAC-001 Procedimiento PQRSDf
- Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero

- PR-SAC-01 Procedimiento Atención PQRSDF
- PL-GTH-010 Política Proceso Disciplinario

6 CONTROL DE DOCUMENTOS

| VERSIÓN | FECHA | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN |
|---------|------------|--|
| 1 | 11/06/2019 | 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 | 06/12/2022 | <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"> *Se ajusto el objetivo general, orientando los principios que rigen a FIDUCOLDEX hacia los Consumidores Financieros. *Se actualizó el Marco Normativo, referente al SAC y se incluyó el control asociado a desconocimiento, interpretación y/o desactualización de la regulación aplicable. *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. *Se revisó las actividades que desarrollan para el SAC, modificando aspectos enfocados a sensibilizar a los funcionarios y la protección al Consumidor Financiero. *Se modificó el Nombre del numeral. *Ajustó la redacción de las políticas actuales a un lenguaje más incluyente, y la implementación de acciones de mejora continua. *Se incluyó los deberes de los Consumidores Financieros y los deberes de FIDUCOLDEX. *Se incluyó la obligación de FIDUCOLDEX referente a notificar los cambios sobre el Defensor del Consumidor a los Consumidores. *Se incluyeron funciones del Defensor del Consumidor en línea con la CE 13 de 2022 *Se incluyeron obligaciones de la Junta directiva según CE 013 de 2022, *Se reemplazó el responsable frente a las obligaciones por el Representante Legal. *Se modifico las obligaciones de la Gerencia Comercial frente al |

| | | |
|---|------------|--|
| | | <p>SAC.</p> <p>*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.</p> <p>*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)</p> <p>*Así mismo, las acciones a realizar frente a la transmisión de información al ente de control.</p> <p>*Se actualizó las funciones que tienen los colaboradores en la implementación del SAC.</p> <p>*Se actualizó el organigrama del SAC y se amplió las características de la infraestructura física y tecnológica, infraestructura técnica e infraestructura personal.</p> <p>*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.</p> <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> |
| 3 | 28/01/2026 | <p>Documento aprobado por la Junta Directiva el 28/01/2026 en el marco la sesión 481, con motivo de la reexpedición de la Circular Básica Jurídica, donde se aceptaron los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó la enumeración de los numerales • Se actualizó el numeral 1.1. Objetivo General y 1.2. Objetivos Específicos • Se actualizó el numeral 1.3. Normatividad Legal • Se actualizó el numeral 2 Acrónimos, incluyendo PQRSDf, SFC y AMV • Se actualizó el numeral 3 Glosario, incluyendo términos de accesibilidad, conductas, discapacidad (auditiva, física y visual), infraestructura, queja exprés, riesgo de conducta y tecnología. • Se actualizó el numeral 4.1. Alcance • Se actualizó el numeral 4.2. Principios orientadores • Se actualizó el numeral 4.3. Políticas Generales del SAC, 4.3.1. Derechos de los consumidores financieros, 4.3.2. Obligaciones |

| | |
|--|---|
| | <p>de los consumidores financieros, 4.3.3 Deberes de la Fiduciaria, 4.3.4. Obligaciones de la Fiduciaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó el numeral 4.4. Defensor del Consumidor Financiero, 4.4.1. Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero • Se actualizó en el numeral 4.4.2. Obligaciones de los consumidores financieros, organizando el tipo de requerimiento conforme al acrónimo PQRSDF. • Inclusión del tipo de requerimiento denuncias en el numeral 4.4.3. Deberes de la Fiduciaria. • Se ajustó la redacción de tres ítems del numeral 4.4.4. Obligaciones de la Fiduciaria • Se actualizó el numeral 4.5. Procedimientos para el funcionamiento del SAC. • Inclusión de los numerales 4.4.3. Obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero, 4.4.4. Funciones de vocería, 4.4.5. Función de conciliación, 4.4.6 Deberes y responsabilidades de la Fiduciaria en relación con el Defensor del Consumidor Financiero junto con los subnumerales 4.4.6.1. Responsabilidades Generales, 4.4.6.2. Seguridad y confidencialidad de la información, 4.4.6.3. Información al DCF y a la SFC a cargo de la Fiduciaria y 4.4.7. Designación y suplencia. • Se actualizó el numeral 4.5 Procedimientos para el funcionamiento del SAC • Se actualizó el numeral 4.7. Estructura Organizacional y sus subnumerales 4.7.1. Junta Directiva, 4.7.2. Representante Legal Principal o Suplentes, 4.7.3. Vicepresidencia Comercial, 4.7.5. Dirección Administrativa, 4.7.6. Todos los funcionarios • Se actualizó el numeral 4.8. Estructura Organizacional • Se actualizó el numeral 4.8.1. Infraestructura física y tecnológica • Se actualizó el numeral 4.8.2. Infraestructura técnica • Se actualizó el numeral 4.8.3. infraestructura personal. • Se actualizó el numeral 4.9. Capacitación e instrucción de los colaboradores • Se actualizó el numeral 4.10. Educación Financiera y sus subnumerales 4.10.1. Régimen General de Educación Financiera, 4.10.2. Plan de Educación Financiera. • Se actualizó el numeral 4.11. Etapas del Sistema de atención al consumidor financiero y sus subnumerales 4.11.1. Identificación, 4.11.2. Medición, 4.11.3. Control y 4.11.4. Monitoreo. • Se actualizó el numeral 4.13. Medidas en caso de |
|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | | incumplimiento del Manual SAC. <ul style="list-style-type: none"> Se incluye información en el numeral 5. Documentos asociados |
|--|--|--|

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|--|--|
| Nombre: Edna Brigitte Ariza Rojas Cargo: Coordinador Administrativo SAC y Servicio al Cliente Fecha: 30/12/2025 | Nombre: Sharon Jessica Gamboa Lozano Cargo: Director Administrativo Fecha: 15/01/2026 | Nombre: Ricardo Andres Gastelbondo Chiviri Cargo: Vicepresidente Corporativo Fecha: 15/01/2026 |