

## Contenido

1.	ASPECTOS GENERALES .....	3
1.1.	OBJETIVO GENERAL .....	3
1.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
1.3.	MARCO REGULATORIO .....	3
1.4.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	4
2.	DESCRIPCIÓN DEL MANUAL SAC .....	5
2.1.	ALCANCE.....	5
2.2.	PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	5
2.3.	POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL S.A.C.....	6
2.4.	DERECHOS Y OBLIGACIONES .....	7
2.4.1.	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS (LEY 1328 de 2009 Capítulo II, Artículo 50).....	7
2.4.2.	INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (Circular Básica Jurídica - C.E. 008/17, Parte I, Título III, Capítulo II, punto 1.5.8) .....	8
2.4.3.	OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA FIDUCIARIA (LEY 1328 de 2009 Capítulo II, Artículo 7) 9	9
2.5.	DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	11
2.5.1	FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (LEY 1328 de 2009 Capítulo VI, Artículo 13) .....	11
2.5.2	ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (LEY 1328 de 2009 Capítulo VI, Artículo 14) .....	12
2.6.	PROCEDIMIENTOS.....	12
2.7.	DOCUMENTACIÓN .....	13
2.8.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	13
2.8.1.	JUNTA DIRECTIVA.....	14
2.8.2.	VICEPRESIDENCIA COMERCIAL (En nombre del Representante Legal principal) 14	14
2.8.3.	GERENCIA DE CONTRALORÍA INTERNA Y REVISORÍA FISCAL .....	15
2.8.4.	ANALISTA COMERCIAL.....	15
2.8.5.	FUNCIONARIOS DE FIDUCOLDEX.....	16
2.9.	INFRAESTRUCTURA .....	16
2.10.	CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS .....	16
2.11.	EDUCACIÓN FINANCIERA .....	17
2.11.1.	RÉGIMEN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA .....	17
2.11.2.	PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	17
2.12.	ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	18

2.12.1.	IDENTIFICACIÓN.....	18
2.12.2.	MEDICIÓN.....	19
2.12.3.	CONTROL .....	19
2.12.4.	MONITOREO .....	19
2.13.	MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL SAC .....	20

**ADVERTENCIA SOBRE CONFIDENCIALIDAD:** *La información contenida en el presente documento es confidencial y solo para uso de los destinatarios de la misma; el uso indiscreto, descuidado o no autorizado por Ley del presente documento derivará en responsabilidad por perjuicio.*

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

El presente Manual tiene por objeto establecer y reglamentar las políticas que deben seguir los funcionarios de la entidad para un adecuado ambiente de protección y respeto por los Consumidores Financieros, incluidos los Consumidores Financieros en situación de discapacidad. Para ello, se establecen mecanismos que propendan por la observancia de los principios orientadores en materia de protección de sus derechos y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.

### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

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

- 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 para los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.
- Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Propiciar la protección de los derechos del Consumidor Financiero y de los Consumidores Financieros en situación de discapacidad, así como la educación financiera de éstos.

Dada la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación del servicio a los Consumidores Financieros en general, éste manual se convierte en una 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. MARCO REGULATORIO**

- Título I de la Ley 1328 de 2009

- Circular Básica Jurídica (C.E. 008/17) SFC

#### **1.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

(Artículo 2, LEY 1328 de 2009 “por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, de mercado de valores y otras disposiciones”) y otras definiciones.

- **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.
- **USUARIO:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de la Fiduciaria.
- **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.
- **CONSUMIDOR FINANCIERO:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de la Fiduciaria.
- **PRODUCTOS Y SERVICIOS:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la Ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros.
- **CONTRATOS 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.
- **QUEJA Y RECLAMO:** 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 Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **DISCAPACIDAD:** Término genérico que incluye deficiencia o alteración en las funciones o estructuras corporales, limitación o dificultades en la capacidad de realizar actividades y restricción en la participación de actividades que son vitales para el desarrollo de la persona.
- **ENTIDADES VIGILADAS:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **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.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL SAC**

### **2.1. 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 a 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 y los Consumidores Financieros en situación de discapacidad, se deben llevar a cabo las siguientes actividades:

- a) Sensibilizar a todos los funcionarios de FIDUCOLDEX hacia una cultura de atención, respeto y servicio para los Consumidores Financieros.
- b) Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- c) Propiciar la protección de los derechos de los Consumidores Financieros, así como la educación financiera de éstos.
- d) Contar con mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los Consumidores Financieros en los términos previstos en la Ley, en otras disposiciones en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia, garantizando la participación de los Consumidores Financieros en situación de discapacidad en igualdad de condiciones con los demás.
- e) 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.

### **2.2. 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 en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los Consumidores Financieros, con el objeto que estos reciban la información y/o la 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 que les podemos ofrecer.
- **Responsabilidad en el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:** FIDUCOLDEX atenderá de manera eficaz cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que formulen los Consumidores Financieros y tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñará e implementará las acciones correctivas necesarias.
- **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 de los Consumidores Financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrece y de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

### **2.3. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL S.A.C.**

- La política de atención al Consumidor Financiero en FIDUCOLDEX se muestra abiertamente, como signo de nuestro orgullo y compromiso, y como recordatorio claro de nuestra misión, la cual refleja una política de servicio al cliente en cuanto a ser un aliado experto en servicios fiduciarios.
- Así mismo, FIDUCOLDEX dispone de un recurso humano competente y especializado en cada una de nuestras líneas de negocios y con una clara

orientación a la prestación de servicios fiduciarios, el cual tiene la capacidad de brindar información veraz y oportuna a los Consumidores Financieros y a aquellos que se encuentren en situación de discapacidad.

- La Fiduciaria tiene por política atender y escuchar los argumentos de los Consumidores Financieros, valorando sus consideraciones y siempre en procura del acuerdo directo de las diferencias.
- Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, constituyen el soporte para buscar acuerdos de entendimiento con los clientes sobre las diferencias que surjan.
- 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.
- Contamos con un sistema de mejoramiento continuo, basado en las sugerencias y las encuestas realizadas a nuestros Consumidores Financieros.
- Impulsar a nivel institucional una cultura en materia de protección al Consumidor Financiero y a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.
- Contamos con procedimientos y metodologías claras para el correcto funcionamiento del SAC.

## **2.4. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

### **2.4.1. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS (LEY 1328 de 2009 Capítulo II, Artículo 50)**

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.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio.
- Recibir una adecuada educación 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 la Fiduciaria, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### **2.4.2 PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS (LEY 1328 de 2009 Capítulo II, Artículo 60)**

Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros:

- 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 los que dispone la Fiduciaria para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

Los Consumidores Financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Fiduciaria y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran.

#### **2.4.2. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (Circular Básica Jurídica - C.E. 008/17, Parte I, Título III, Capítulo II, punto 1.5.8)**

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, las funciones que este desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes y demás aspectos relevantes relacionados con el DCF.
- Derechos y deberes del Consumidor Financiero.
- Derechos y deberes 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.

#### **2.4.3. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA FIDUCIARIA (LEY 1328 de 2009 Capítulo II, Artículo 7)**

- 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 los mismos.
- 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 conlleven 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 los mismos. 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, siguiendo el procedimiento establecido para tal efecto.
- 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.
- Contar con un sitio en internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al Consumidor Financiero.
- 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 la misma 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.

## **2.5. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **2.5.1 FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (LEY 1328 de 2009 Capítulo VI, Artículo 13)**

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 las siguientes funciones:

- 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.
- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- 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.

## **2.5.2 ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (LEY 1328 de 2009 Capítulo VI, Artículo 14)**

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.

Para conocer el procedimiento de presentación de peticiones, quejas y/o reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero, se debe revisar el documento de procedimiento correspondiente.

## **2.6. PROCEDIMIENTOS**

FIDUCOLDEX ha establecido políticas y procedimientos aplicables para el correcto funcionamiento del SAC, cumpliendo con los parámetros estipulados en la Circular Externa 008 de 2017, 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.

## 2.7. 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:

- Caracterización del macro proceso del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.
- Diagramas
- Formatos
- Procedimientos
- Protocolo de atención personas con discapacidad
- Indicadores
- Manual SAC

## 2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



### **2.8.1. 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.

### **2.8.2. VICEPRESIDENCIA COMERCIAL (En nombre del Representante Legal principal)**

La Vicepresidencia Comercial actuando en nombre del Representante Legal principal de la Fiduciaria, tendrá a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- c) 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.
- d) Dirigir e implementar la política de publicidad y mercadeo de la Fiduciaria e información a los Consumidores Financieros.
- e) 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.
- f) Capacitar en materia de fiducia al cliente interno y externo.

- g) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- h) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- i) Dar respuesta a todos los requerimientos de los entes de control con relación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- j) Velar por la correcta aplicación de los controles.
- k) Presentar un informe semestral a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

### **2.8.3. GERENCIA DE CONTRALORÍA INTERNA Y REVISORÍA FISCAL**

Tanto la Gerencia de Contraloría Interna como la Revisoría Fiscal, serán 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 las mismas. Así mismo, deberán 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.

### **2.8.4. ANALISTA COMERCIAL**

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 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 las mismas.
- c) Organizar y actualizar el archivo correspondiente al SAC.
- d) Capacitar a los nuevos funcionarios sobre el SAC, según los tiempos establecidos y previa solicitud de la Gerencia de Gestión Humana.
- e) 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.
- f) Realizar, enviar y analizar la encuesta de Satisfacción del Cliente.

- g) 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.
- h) Realizar la transmisión trimestral a la Superintendencia Financiera de Colombia de las quejas y/o reclamos recibidos. Esta transmisión se realizará en los meses de abril, julio, octubre y enero, dentro de los ocho (8) primeros días del mes.

### **2.8.5. FUNCIONARIOS DE FIDUCOLDEX**

Es deber de todos los funcionarios de la Fiduciaria recibir los PQRSF, aunque no pertenezcan a la Vicepresidencia Comercial. El funcionario a quien el cliente se dirija, podrá radicar el PQRSF en nombre del cliente a través del aplicativo web 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.

Los datos que el funcionario deberá solicitarle al Consumidor Financiero serán los requeridos en el formulario web.

### **2.9. INFRAESTRUCTURA**

FIDUCOLDEX cuenta con la infraestructura física, técnica y el personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC, tal y como se indica en la *Circular Básica Jurídica - C.E. 008/17, Parte I, Título III, Capítulo II, apartado 1.5.5.*

- Física: La compañía está ubicada en la ciudad de Bogotá D.C.
- Técnica: La Fiduciaria cuenta con las herramientas tecnológicas y de comunicación necesarias para el efectivo funcionamiento del SAC.
- Personal: FIDUCOLDEX ha designado a la Vicepresidencia Comercial 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.

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

FIDUCOLDEX, a través de la Gerencia de Gestión Humana y con apoyo de la Vicepresidencia Comercial, 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 todos los funcionarios de la entidad, se les realiza una capacitación anual de forma virtual y programada a través de la Gerencia de Gestión Humana, para fortalecer los conocimientos en relación con el SAC.
- 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 del mismo.

## **2.11. EDUCACIÓN FINANCIERA**

### **2.11.1. RÉGIMEN GENERAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

En concordancia con lo establecido en la *Circular Básica Jurídica - C.E. 008/17, Parte I, Título III, Capítulo II, apartado 1.5.7.1*, la Fiduciaria deberá diseñar 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 mecanismo para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

### **2.11.2. PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

La Vicepresidencia Comercial de la Fiduciaria se encuentra constantemente en el desarrollo de nuevas alternativas para la realización de los procesos de educación financiera para los Consumidores Financieros.

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.

En la actualidad contamos con videos de educación financiera, los cuales estarán a disposición del Consumidor Financiero a través de nuestra página web; estos tienen la opción de subtítulos al reproducir el video en el canal de Youtube. Así mismo, se

presentarán anualmente planes y programas de educación financiera para desarrollar a lo largo del año.

## **2.12. 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. 008/17, 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.

### **2.12.1. IDENTIFICACIÓN**

Los hechos, situaciones y motivos que generen una queja o reclamo, que puedan afectar a la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, serán tenidos en cuenta para establecer las acciones de mejora correspondientes y así evitar que se presenten nuevamente.

Para el cumplimiento de lo anterior, la Fiduciaria cuenta con cinco (5) canales de atención para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que los Consumidores Financieros deseen realizar.

- **Página web:** A través de nuestra página web *www.fiducoldex.com.co* en la sección *Contáctenos*, apartado *Servicio al Cliente* y accediendo al link de *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones*, ingresarán a la página donde podrán radicar nuevas solicitudes o consultar el estado actual de solicitudes ya remitidas a la entidad.
- **Correspondencia:** El Consumidor Financiero tiene la opción de enviar por correspondencia el comunicado del PQRSF que desee presentar, a la dirección *Calle 28 N° 13a – 24 Piso 6*, en la ciudad de Bogotá D.C.
- **Teléfono:** El PQRSF puede presentarse llamando a nuestro teléfono corporativo (1) 3275500 y a nuestra línea gratuita nacional 018000124211.

Los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, podrán presentar sus PQRSF llamando a nuestra línea de atención prioritaria 3275488 a través del Centro de Relevos para contar con el apoyo de los intérpretes en lengua de señas.

- **Correo Electrónico:** Se puede remitir el PQRSF por correo electrónico a *fiducoldex@fiducoldex.com.co* o dirigiéndose al correo electrónico de cualquier funcionario de la entidad.
- **Presencial:** El Consumidor Financiero puede registrar el PQRSF dirigiéndose directamente a las instalaciones de la Fiduciaria en la ciudad de Bogotá D.C. *Calle 28 N° 13a – 24 Piso 6*.

Para la atención de los PQRSF de los Consumidores financieros con discapacidad auditiva, contamos con el apoyo del Centro de Relevamiento para la interpretación en lengua de señas a través del SIEL, de la información que nos suministre el Consumidor Financiero.

Para conocer el procedimiento de presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones ante la Fiduciaria, se debe revisar el documento correspondiente.

#### **TENER EN CUENTA QUE:**

Una vez revisada y solucionada la queja o reclamo, si se determina que ésta es a favor del Consumidor Financiero, deberá ser remitida a la Gerencia de Riesgos de la Fiduciaria para ser evaluada y analizada para su reporte en el informe SARO.

#### **2.12.2. MEDICIÓN**

Al concluir la etapa de Identificación, se debe medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, los cuales se mantendrán actualizados en el archivo correspondiente (Matriz de Riesgos) para la medición y su impacto.

#### **2.12.3. CONTROL**

La Fiduciaria debe tomar 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.

Por lo anterior, la Vicepresidencia Comercial llevará un registro del número de quejas y/o reclamaciones presentadas por los Consumidores Financieros en el documento *Cuadro Control Peticiones, Quejas y Reclamos*, se realizará también un seguimiento adecuado a las acciones determinadas para evitar que dichos eventos se lleguen a repetir; por lo tanto, las áreas encargadas de resolver las quejas o reclamaciones recibidas, deberán implementar dichas acciones en sus procesos.

#### **2.12.4. MONITOREO**

La Fiduciaria realizará un monitoreo constante para velar porque las medidas establecidas sean efectuadas. De esta manera, con una periodicidad semestral se presentará a Junta Directiva un informe con el estado del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en el cual se encontrará la información de los indicadores de gestión y las

estadísticas y análisis de los mismos.

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

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.

El incumplimiento por parte de los funcionarios de FIDUCOLDEX sobre los deberes, obligaciones, funciones y responsabilidades establecidas en el presente manual, serán evaluadas por el jefe inmediato del empleado con la asesoría de la Gerencia 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.

<b>NRO. VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	3 de noviembre de 2010	Versión inicial
2	6 de marzo de 2012	Modificaciones aprobadas por la Junta Directiva el 14 de Diciembre de 2011, de acuerdo con la actualización de la norma y las sugerencias de las Auditorías de Calidad.
3	12 de mayo de 2015	Revisión y actualización del documento.
4	27 de abril de 2016	Revisión y actualización del marco regulatorio. Actualización de la definición de términos. Actualización de los derechos, obligaciones y prácticas de protección propia de los consumidores. Inclusión del listado de documentos que respalda la gestión del SAC. Actualización de la estructura organizacional. Revisión y actualización de las funciones o deberes de las áreas y funcionarios involucrados en el proceso y gestión del SAC. Inclusión de los procedimientos de presentación de PQRSF ante los diferentes entes de control y trámite interno de los mismos.
5	21 de octubre de 2016	Corrección de los asistentes a la junta para aprobación de la actualización Manual SAC 2016. Ajuste del marco regulatorio del SAC. Ajuste en el proceso de capacitación SAC.
6	31 de marzo de 2017	Actualización Marco regulatorio del SAC. Actualización de cargo del responsable de la gestión SAC
7	17 de noviembre de 2017	Se actualiza el manual SAC previa aprobación de la Junta Directiva en el mes de octubre 2017. Revisión y actualización del marco regulatorio Actualización de la definición de términos Inclusión del protocolo de atención a los consumidores en situación de discapacidad Revisión y ajuste general de textos, incluyendo a los consumidores en situación de discapacidad
8	17 de octubre de 2018	Se realiza la actualización del manual SAC, por la entrada en producción del aplicativo web para la atención de PQRSF. 1. Se modificaron las actividades y/o deberes de los funcionarios de Fiducolplex 2. Se actualizó la información de la etapa del SAC 'Identificación' APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA EN LA SESIÓN Nro. 359 DEL 17 DE OCTUBRE DE 2017.

**ELABORÓ:**

**APROBÓ:**

**PAMELA NOVOA**  
Analista Comercial

**Ricardo Andrés Gastelbondo Chiriví**  
Vicepresidente Comercial