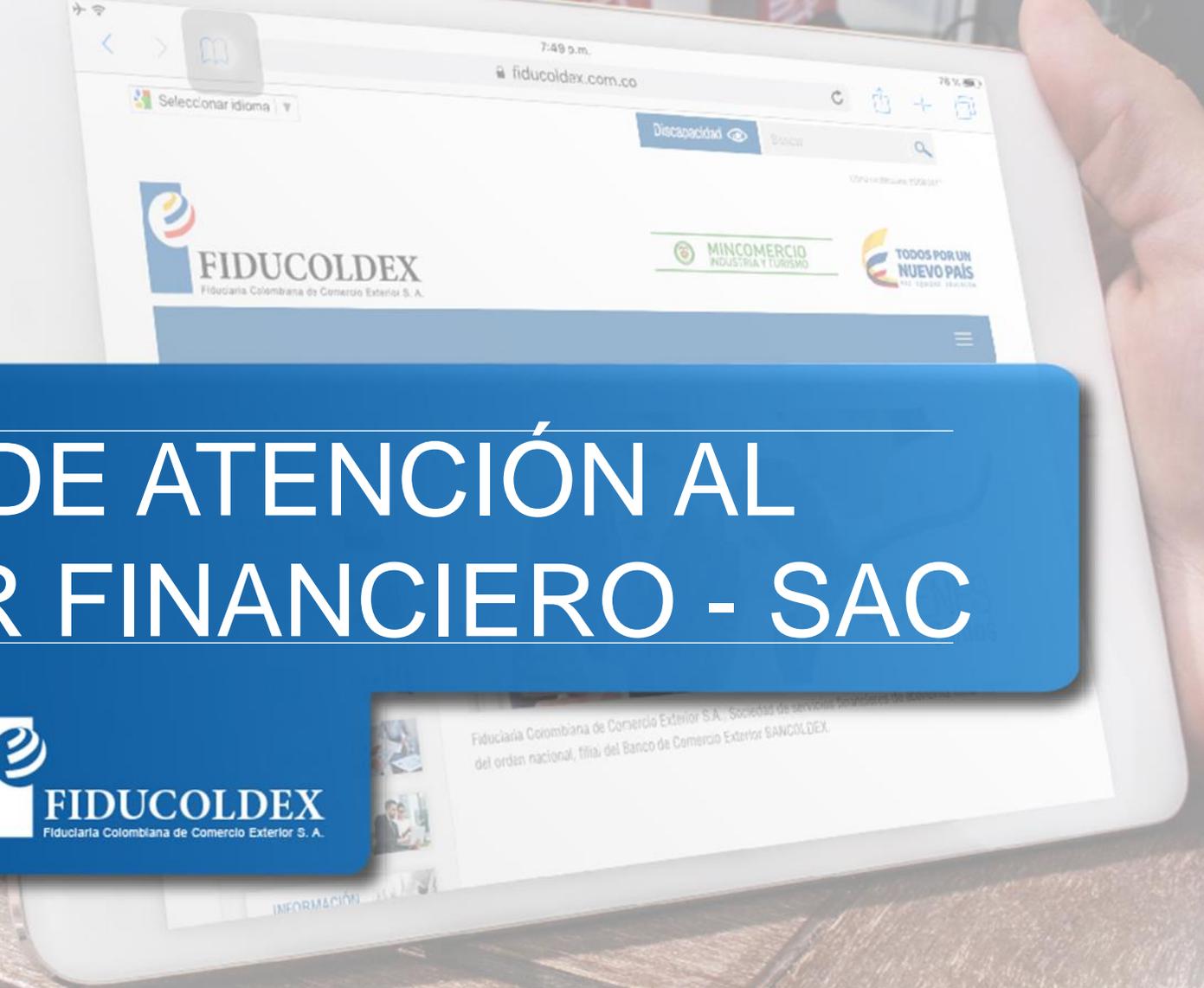


SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC



OBJETIVO DE ESTA CAPACITACIÓN

Recordar y reforzar los conocimientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.



POR QUÉ DEBEMOS CONOCER EL SAC?

- ✓ Nos permite conocer:
 - La voz y opinión de nuestros clientes.
 - Como los clientes de Fiducoldex nos están viendo.
- ✓ Podemos mejorar nuestros procesos.
- ✓ Es un medio a través del cual, podemos saber cómo lo que hacemos desde nuestro día a día está impactando en los clientes.
- ✓ Cómo entidad financiera debemos contar con este sistema para medir la calidad del servicio.

OBJETIVOS DEL SAC

- ✓ Consolidar al interior de la Fiduciaria una cultura de atención, respeto y servicio a los Consumidores Financieros.
- ✓ Adoptar sistemas para el suministro de información adecuada.
- ✓ Fortalecer los procedimientos para la atención de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Propiciar la protección de los derechos del Consumidor Financiero, así como la educación financiera de éstos.

**MARCO
JURÍDICO**

- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
- Título I de la Ley 1328 de 2009.
- Circular Externa 008 de 2017 SFC
- Decreto 2555 de 2010.

PRINCIPIOS ORIENTADORES



Información
cierta,
oportuna y
suficiente



Libertad de
elección



Manejo
adecuado
de Conflicto
de Interés



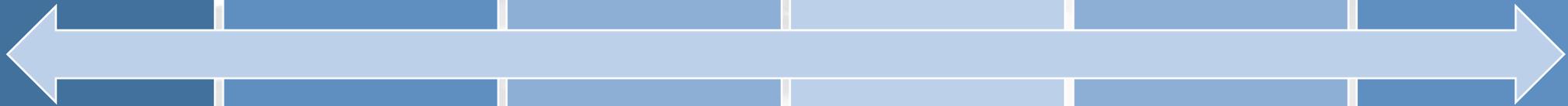
Debida
Diligencia



Responsa-
bilidad en
Atención
PQRSF



Educación
Consumidor
Financiero



ETAPAS DEL SAC

Identificación

La Fiduciaria tiene a disposición 5 canales para registrar una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación (PQRSF):

- Página web
- Correspondencia
- Teléfono
- Correo electrónico
- Presencial

Medición

A partir de eventos históricos registrados, se mide la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los PQRSF.

Control

La Vicepresidencia Comercial lleva seguimiento con el consumidor, a las acciones determinadas para el manejo de las PQRSF por parte del área encargada de su resolución.

Monitoreo

Con una periodicidad semestral se presenta a la Junta Directiva, un informe de indicadores y estadísticas del SAC.

QUIENES SON UN CONSUMIDOR FINANCIERO?

CLIENTE



Es quién ya cuenta con nuestros productos y servicios.



USUARIO

Es un beneficiario de nuestro cliente o que indirectamente tiene relación con nuestros productos o servicios.

CLIENTE POTENCIAL

Es a quién queremos llegar para que sea nuestro cliente.



DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



- Recibir productos y servicios con estándares de calidad y seguridad.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre los productos o servicios.
- Recibir información respecto a sus derechos y obligaciones, el tipo de actividad que desarrolla Fiducoldex y los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.
- Presentar sus PQRSF ante la Fiduciaria y/o el Defensor del Consumidor Financiero, y/o la Superintendencia Financiera de Colombia, y/o los organismos de autorregulación.

OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- Cerciorarse si la entidad 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, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones.



OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 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 entidad para presentar sus PQRSF.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.





La Fiduciaria no se exime de sus obligaciones si el Consumidor Financiero no realiza sus prácticas de protección.

OBLIGACIONES DE LA FIDUCIARIA

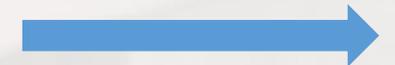


- Brindar información al público respecto del Defensor del Consumidor Financiero.
- Prestar el servicio debidamente, en las condiciones informadas y pactadas con el Consumidor Financiero cumpliendo adecuados estándares de calidad y seguridad.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven a abusos contractuales o de convenir cláusulas que afecten el equilibrio del contrato o que vayan en contra del mismo.
- Abstenerse de hacer cobros no pactados o informados previamente al Consumidor Financiero.
- Tener a disposición del Consumidor Financiero los soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la Fiduciaria.



OBLIGACIONES DE LA FIDUCIARIA

- Abstenerse de realizar cobros originados en gastos de cobranza prejudicial sin que se hubiesen realizado requerimientos escritos al Consumidor Financiero.
- Elaborar en caracteres visibles y de manera clara los contratos y sus anexos.
- Guardar la reserva de la información suministrada por el Consumidor.
- 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, del estado de sus productos y servicios.
- Contar con un acceso de internet dedicado a la atención de requerimientos del Consumidor Financiero.

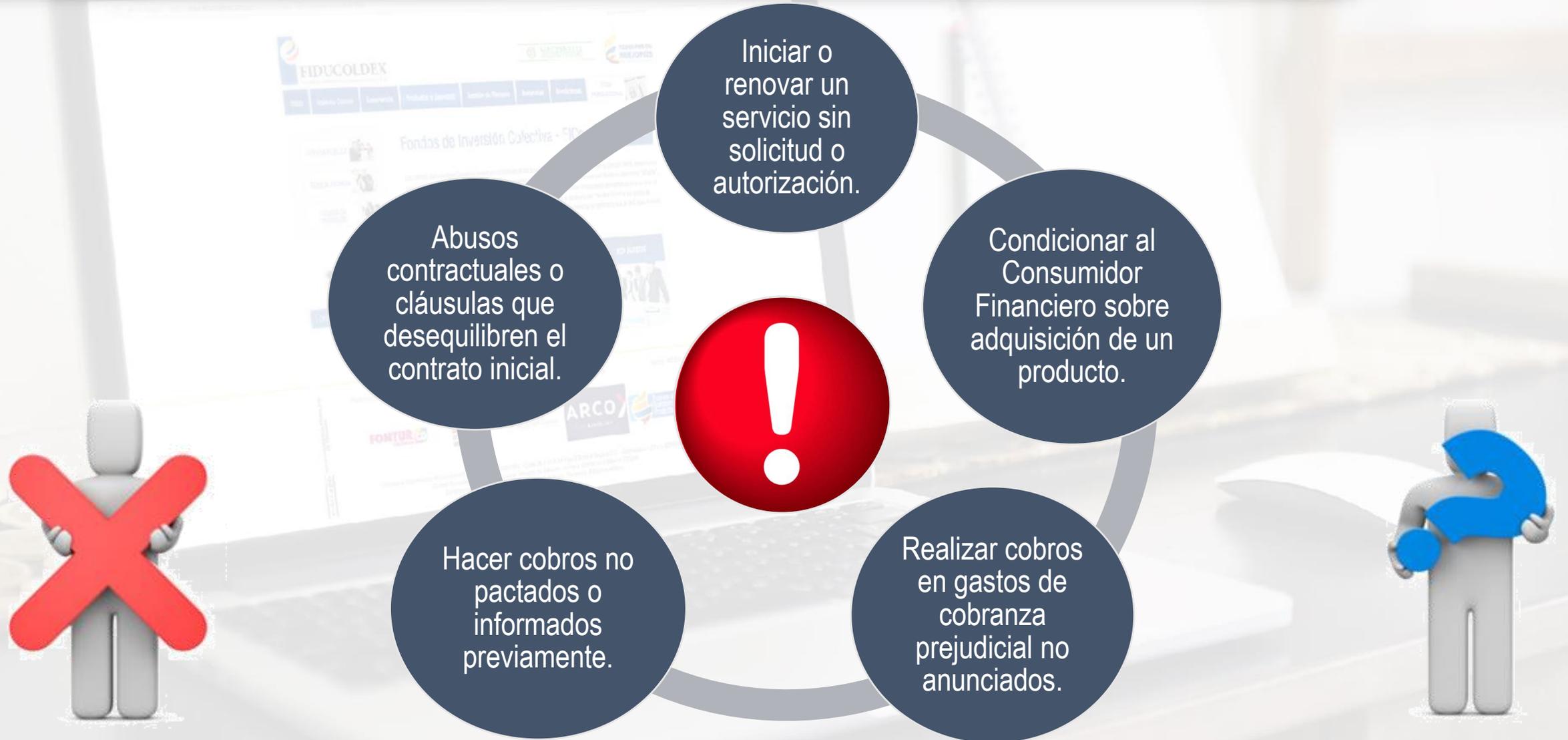


OBLIGACIONES DE LA FIDUCIARIA

- Atender y dar respuesta oportuna a los PQRSF.
- Disponer de medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones y a la información confidencial de los Consumidores Financieros.
- 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.
- No requerir al cliente información que ya se encuentre en la Fiduciaria, sin perjuicio de su obligación de actualizar la información que se requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a los clientes sobre los diferentes productos y servicios que presta la Fiduciaria.



PRÁCTICAS ABUSIVAS



DR. CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO (Principal)
DRA. SONIA ELIZABETH ROJAS IZAQUITA (Suplente)

Información de Contacto:

Av. Calle 72 N° 6 – 30 Piso 18 Bogotá D.C.
PBX 6092013 - 4673768 – 4673769 FAX: 4673768
E-mail: defensoria@skol-serna.net

Horario de Atención:
De 8:30am a 5:30pm de lunes a viernes en jornada
continua.



FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros.

Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros, las quejas que estos le presenten dentro de los términos y procedimientos que se establezcan para tal fin.

Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la respectiva entidad según lo indicado 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.

Definición de PQR

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.

Datos Importantes

El Consumidor Financiero deberá presentar su PQR informando claramente:

- Nombre, identificación, teléfono, domicilio y dirección electrónica o física a la cual se debe enviar respuesta.
- Descripción de los hechos indicando: fecha en que sucedieron y los derechos que considere vulnerados.
- Pretensiones concretas de su queja o reclamo.
- Indicar si el asunto actualmente se encuentra o ha sido resuelto por vía judicial, arbitral o administrativa.

¿POR QUÉ SON ÚTILES LOS PQRSF?



Proceso Virtual

A través de nuestra página Web www.fiducoldex.com.co ingresando a la sección **Contáctenos**, apartado **Servicio al cliente** y entrando al link de **Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones**, encontrará el formulario con el cual podrá presentar su PQRSF.



The screenshot shows the FIDUCOLDEX website interface. At the top left is the company logo and name. To the right are logos for MINCOMERCIO and 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS'. A navigation menu contains several items, with 'Contáctenos' highlighted by a red box. Below the menu, a sidebar on the left has 'SERVICIO AL CLIENTE' highlighted with a red box. The main content area is titled 'Servicio al Cliente' and lists three options: 'Defensor del Consumidor Financiero', 'PQRSF' (highlighted with a red box), and 'Actualización de datos'.

FIDUCOLDEX
Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.

MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION

Inicio Quienes Somos Experiencia Productos y Servicios Gestión de Riesgos Denuncias **Contáctenos** ZONA TRANSACCIONAL

CONTÁCTENOS

SERVICIO AL CLIENTE

Servicio al Cliente
En esta sección encontrará información de interés para usted.

ATENCIÓN TELEFÓNICA,
ESCRITA Y PRESENCIAL

Lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm

Teléfonos:
3275500 ext. 1144
Línea Gratuita Nacional: 018000124211

- Defensor del Consumidor Financiero
- PQRSF**
- Actualización de datos

CANAL PRESENCIAL, CORRESPONDENCIA , TELEFÓNICO, CORREO ELECTRÓNICO

Dirección:

Calle 28 No. 13A - 24 Piso
6 Edificio Museo del Parque
Bogotá D.C.

Teléfono:

(1) 3275500 ext. 1343/1156

Correo electrónico:

fiducoldex@fiducoldex.com.co

Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. 5:00 p.m.

Tiempo de Respuesta: 8 días hábiles contados a partir del día siguiente de radicado el PQRSF. Si el trámite requiere de mayor tiempo, en el transcurso de los 8 primeros días se dará una respuesta previa para informar el estado del trámite.

MANUAL SAC, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLO

FIDUCOLDEX cuenta con un **Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero**, donde se encuentra toda la información relacionada con:

- La normativa vigente que rige al SAC,
- Las obligaciones del Consumidor Financiero y de la Fiduciaria
- y demás información relacionada con el SAC.

Así mismo, contamos con **procedimientos para la radicación de PQRSF** ante:

- La Fiduciaria,
- Defensor del Consumidor Financiero
- Superintendencia Financiera de Colombia y
- Autoregulador del Mercado de Valores (AMV)

Adicionalmente, existe un **protocolo de atención al consumidor financiero con discapacidad**.

Estos documentos se encuentran disponibles en el Sistema de Gestión de Calidad.





ATENCIÓN PREFERENCIAL



FiducolDEX pensando en el bienestar de sus clientes, visitantes en general, personas con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores, ha dispuesto un cómodo espacio de espera en la entrada de sus instalaciones.

Adicionalmente todos debemos estar siempre dispuestos a brindar un trato prioritario y respetuoso de forma permanente.



"Por inclusión y desarrollo: Únete"

ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Fiduciaria en cumplimiento de la Circular Externa 008/2017, que contempla medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros con discapacidad, ha actualizado el Manual SAC y ha incluido un nuevo protocolo de atención.

A continuación, encontrarás definiciones sobre cada discapacidad y algunos Tips importantes, para tener en cuenta al momento de recibir y atender a una persona con discapacidad.

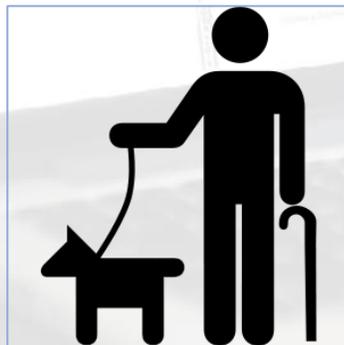


ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Discapacidad: Deficiencia o alteración en las funciones o estructuras corporales, limitación o dificultades en la capacidad de realizar actividades.

Algunos tipos de discapacidad:

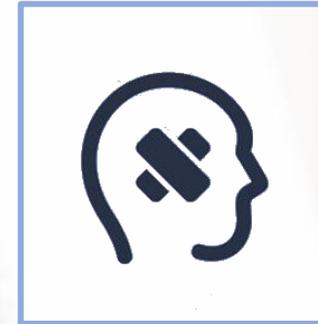
Discapacidad Auditiva: Limitación de actividades relacionadas con la comunicación y el lenguaje, por alteraciones en estructuras o funciones del sistema auditivo y del lenguaje.



Discapacidad Visual: Pérdida o disminución visual que se manifiesta en limitación para las actividades relacionadas con el uso de la visión.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Discapacidad Cognitiva: Limitación significativa en el funcionamiento intelectual para la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento por alteraciones en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso.



Discapacidad física: Limitación en el movimiento por restricción o ausencia de una estructura del sistema osteomuscular o del sistema nervioso central.



TIPS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Cómo referirte a las personas con discapacidad?

CORRECTO

✓ Persona con discapacidad

Si debes mencionar de manera específica el tipo, agrega al final de la frase los términos:

- Física,
- Auditiva
- Visual
- Sensorial
- Mental
- cognitiva o psicosocial o múltiple.

INCORRECTO

- | | |
|--------------------------------------|--------------------|
| X Discapacitado | X Mudo |
| X Inválido | X Sordomudo |
| X Minusválido | X Tullido |
| X Defecto de nacimiento | X Lisiado |
| X Malformación | X Paralítico |
| X Deforme | X Retardado mental |
| X Enano | X Tonto |
| X Confinado a una silla
de ruedas | X Mutilado |
| X Cojo | X Esquizofrénico |
| | X Epiléptico |

TIPS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Cómo relacionarte de forma efectiva con las personas con discapacidad?

1. Las personas con discapacidad son capaces. Reconozcámoslas como tal y permitamos que demuestren lo mucho que valen y pueden aportar. No veas a las personas con discapacidad como incapaces o inútiles.

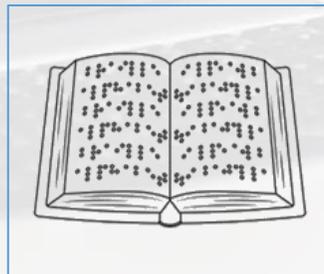
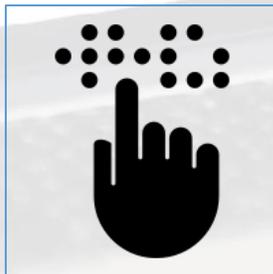
2. Todas las personas con discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones y pueden tomar decisiones de forma autónoma. Por tanto, deben ser escuchadas, comprendidas y tenidas en cuenta. No pienses ni actúes anulando a las personas con discapacidad.

3. La discapacidad no define la condición humana. Cuidar la forma como nos referimos a las personas con esta condición es esencial para mantener una relación respetuosa y digna. No te refieras de forma despectiva a las personas con discapacidad.

4. Aunque en muchos casos las personas con discapacidad requieren ayuda, no la impongas. Ofrécela y respeta si no es aceptada. Así fomentas su autonomía e independencia. No des ayuda sin antes preguntar.

La fiduciaria ya cuenta con novedades para ser incluyente en la prestación de sus servicios:

- Para la atención de personas con **Discapacidad visual**, ajustó:
 - ✓ La página web de la entidad para que sea leída por el Lector Virtual JAWS.
 - ✓ Instaló el Lector Virtual en los equipos de la Vicepresidencia Comercial para facilitar el acceso a la web y otros documentos a las visitas.
 - ✓ Cuenta con un brochure en Braille sobre los Fondos de Inversión Colectiva.



- Para la atención de personas con **Discapacidad Auditiva**:
 - ✓ Trabaja en conjunto con el Centro de Relevó, quien nos apoya con interpretación en lengua de señas, a través de los equipos con cámara web de la Vicepresidencia Comercial, para brindar una efectiva asesoría de los productos y servicios.
 - ✓ Cuenta con una línea de atención telefónica preferencial, a la que pueden llamar personas con discapacidad auditiva a través del Centro de Relevó, donde se comunican con nosotros para hacer la interpretación de la conversación.
 - ✓ Subtitulación en los videos de la fiduciaria, en el momento de reproducirlos en Youtube.



- Para la atención de personas con **Discapacidad Física**:
 - ✓ Contamos con una plataforma eléctrica para el ingreso al edificio.
 - ✓ Para el ingreso a nuestras oficinas, contamos con ascensores que permiten el acceso a los diferentes pisos donde Fiducoldex tiene sus oficinas.
 - ✓ En la recepción de la entidad, tenemos a disposición una silla de ruedas en caso de requerirse.
 - ✓ Nuestras instalaciones tienen pasillos amplios que permiten el desplazamiento de personas en silla de ruedas, así como un baño adaptado para su uso.



AHORA YA SABEMOS...

- ✓ Los beneficios del SAC
- ✓ Los canales de atención para los PQRSF y por los cuales podemos recibir retroalimentación de nuestros clientes.
- ✓ Las novedades del protocolo de servicio para personas con discapacidad, donde ahora Fiducoldex es más incluyente.

¡GRACIAS!

