

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO	2
3.	ALCANCE	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	PRINCIPIOS REGULATORIOS	6
6.	POLITICAS GENERALES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	8
7.	ELEMENTOS DEL SAC	10
8.	ETAPAS DEL SAC	28
9.	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC	30
10.	ANEXOS	30
11.	CAMBIOS POSTERIORES A LA CREACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	30

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 2 de 36

1. INTRODUCCIÓN

Para Fiduciaria Corficolombiana la satisfacción del cliente es uno de los objetivos estratégicos y por lo tanto el sistema de atención al consumidor financiero es la herramienta principal para el logro de este objetivo, pilar de la planeación estratégica de la organización.

Mediante este manual, el gerente general de Fiduciaria Corficolombiana emite los siguientes lineamientos generales que deben cumplirse por parte de todos los colaboradores, adoptándolo con el objeto de impulsar a nivel institucional la cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio hacia el consumidor financiero como respuesta al enfoque de supervisión que deben adoptar las entidades vigiladas, debiendo contar con la posibilidad de que el consumidor financiero pueda acceder en un contexto de absoluta transparencia a productos o servicios de mayor calidad, rentabilidad o menor costo según se trate.

Así mismo, con la expedición del presente manual se permite la prevención y resolución de conflictos en el marco del sistema de atención al consumidor (SAC) establecido en la circular externa 015 de 2010 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, decreto 2555 de 2010, ley 1328 de 2009, generando la protección de los derechos del consumidor financiero, mediante el mejoramiento continuo y la adecuación de los controles existentes para las relaciones entre el consumidor financiero y Fiduciaria Corficolombiana S.A.

En este orden de ideas este manual recopila la definición de las políticas de atención al consumidor financiero, los procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC, la documentación que garantiza integridad, oportunidad, confiabilidad y responsabilidad hacia el consumidor financiero.

Así mismo, mediante este documento se establecen las políticas, procedimientos y lineamientos generales que permiten un eficiente manejo de la gestión, enfocándose principalmente en la debida atención, protección y respeto a los consumidores financieros para los diferentes productos y servicios que presta Fiduciaria. Las políticas, procedimientos y lineamientos generales definidos en este manual, deben ser de estricto cumplimiento por todas las áreas y por todos los funcionarios administradores y directores de la Fiduciaria.

Finalmente, el presente manual debe darse a conocer a todos los funcionarios, quienes deben aplicarlo y recurrir a él como material de apoyo y consulta, con el fin de disminuir la exposición a las diferentes quejas y reclamos por parte del consumidor financiero.

2. OBJETIVO

Implementar y documentar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que permita establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y Fiduciaria Corficolombiana S.A.; atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos de los clientes suministrando información comprensible, clara, transparente y oportuna con el propósito de cumplir con la normatividad legal vigente y procurando:

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 3 de 36

- Fortalecer al interior de la **FIDUCIARIA** la cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- Adoptar sistemas para suministrarles a éstos información adecuada y comprensible;
- Asegurar la efectiva y oportuna atención de las peticiones, quejas y reclamos que presenten;
- Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de los mismos.

La Fiduciaria, a través del SAC, debe evitar afectaciones reales o potenciales a los derechos del consumidor financiero derivadas de acciones u omisiones que hagan parte de su cultura organizacional durante el ciclo de vida del producto o por el incumplimiento de la regulación que les aplique.

3. **ALCANCE**

El presente Manual que ha sido aprobado por la junta directiva establece las condiciones, áreas, procedimientos y funciones que deberán llevarse a cabo al interior de Fiduciaria para el desarrollo del SAC.

El SAC comprende las siguientes etapas: Identificación, Medición, Control y Monitoreo de todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, **trato justo**, protección, **respeto y servicio** a los consumidores financieros, junto con los siguientes elementos: políticas corporativas, educación al Consumidor Financiero, capacitación a los empleados, estructura organizacional, infraestructura, procedimientos, documentación, así como el monitoreo de la debida atención de peticiones, quejas o reclamos. En ese sentido, el SAC debe guardar concordancia con los planes estratégicos de la Fiduciaria

4. **DEFINICIONES**

Para la comprensión plena del presente manual, se establecen las siguientes definiciones:

4.1. **CLIENTE**

Es la persona natural o jurídica con quien Fiduciaria Corficolombiana establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de Productos o Servicios, en desarrollo de su objeto social.

4.2. **CLIENTE POTENCIAL**

Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la etapa preliminar de una negociación con la Fiduciaria, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

4.3. **CONFLICTO DE INTERÉS**

Se entiende por conflicto de interés, la situación en virtud de la cual una persona debido a su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales (actividad laboral o económica). Hay también un conflicto de interés cuando una persona pretende obtener una ventaja material, moral o de

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 4 de 36

cualquier índole, teniendo la opción de decidir entre el deber y el interés creado, o cuando una persona busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

4.4. CONSUMIDOR FINANCIERO

Es todo Cliente, Usuario o Cliente Potencial de Fiduciaria Corficolombiana.

4.5. CONSUMIDOR FINANCIERO CON DISCAPACIDAD O EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Son aquellos consumidores financieros de la Fiduciaria que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones de las demás.

4.6. 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 Consumidores Financieros, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

4.7. CULTURA ORGANIZACIONAL

Constituye el factor determinante de las conductas de la Fiduciaria o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.

4.8. DEBIDA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Conjunto de actividades que desarrolla Fiduciaria Corficolombiana, con el objeto de propiciar un ambiente de trato justo, protección, respeto y servicio por los consumidores financieros. Para ello, debe establecer mecanismos que propendan por la observancia de los orientadores en materia de protección de los derechos del consumidor financiero y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.

4.9. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (DCF)

La Defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros, y como tal, ejerce con autonomía e independencia las funciones que la ley le otorga.

4.10. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Es la persona o entidad que tiene la función de ser vocero de los clientes o Usuarios ante Fiduciaria Corficolombiana, y conocer y resolver las quejas individuales que estos le presentan.

4.11. EDUCACIÓN FINANCIERA

Son todos aquellos planes o programas mediante los cuales se dan a conocer a los consumidores financieros los productos, servicios y actividades de la Fiduciaria, para que puedan tomar decisiones informadas y conocer sus derechos y deberes.

4.12. FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN

Mecanismo de resolución de conflictos, regulado por la Ley 640 de 2001 y por la Ley 2220 de 2022, a través del cual el Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y Fiduciaria Corficolombiana, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera.

4.13. FUNCIÓN DE VOCERÍA

Función a cargo del Defensor del Consumidor Financiero en la que actúa cómo encargado de conocer y resolver las inconformidades que le presenten los consumidores financieros de la Fiduciaria, con relación a un posible incumplimiento por parte de la entidad, ello dentro del marco de su competencia.

4.14. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PQRS – BIZAGI

Es una herramienta que permite realizar el registro, parametrización y administración a las quejas, reclamos, quejas expres y/o derechos de petición del consumidor financiero, hacer el cierre de estos, así como realizar consultas e informes.

4.15. MATRIZ DE VULNERABILIDADES

Documento donde se registran los resultados obtenidos a partir de la implementación de las etapas de la administración de los riesgos asociados al SAC (Identificación, medición, control y monitoreo).

4.16. PETICIÓN

Es la solicitud presentada por un Consumidor Financiero de FIDUCIARIA CORFICOLMBIANA para solicitar información y/o documentación y/o la realización de algún trámite.

4.17. PQR

Es la sigla de Peticiones, Quejas y Reclamos.

4.18. PRODUCTOS

Operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con un Cliente o que tienen origen en la ley.

4.19. QUEJA O 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 ésta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

4.20. SAC

Es la sigla del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 6 de 36

4.21. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean los riesgos asociados al SAC.

4.22. SOLICITUD

Petición presentada por un cliente de Fiduciaria Corficolombiana S.A. para solicitar información y/o documentación.

4.23. SERVICIOS

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

4.24. SMARTSUPERVISION

Desarrollo tecnológico que permite a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Fiduciaria contar con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas y/o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros ante la Fiduciaria, el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia.

4.25. USUARIO

Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Cliente, utiliza los servicios de la Fiduciaria.

5. PRINCIPIOS REGULATORIOS

Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y Fiduciaria Corficolombiana, los siguientes:

5.1. DEBIDA DILIGENCIA

Fiduciaria Corficolombiana debe emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los Consumidores Financieros, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con ella, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre Fiduciaria Corficolombiana y los Consumidores Financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del cliente, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

Fiduciaria Corficolombiana deberá observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

5.2. LIBERTAD DE ELECCIÓN

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 7 de 36

Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, Fiduciaria Corficolombiana y los Consumidores Financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que la primera ofrezca.

La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado.

5.3. TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN CIERTA, SUFICIENTE Y OPORTUNA

Fiduciaria Corficolombiana deberá suministrar a los Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establezcan.

5.4. RESPONSABILIDAD DE FIDUCIARIA CORFICOLMBIANA EN EL TRÁMITE DE QUEJAS

Fiduciaria Corficolombiana deberá atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas.

5.5. MANEJO ADECUADO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

Fiduciaria Corficolombiana deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los Consumidores Financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más Consumidores Financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los Clientes, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

5.6. EDUCACIÓN PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO

Fiduciaria Corficolombiana, procurará una adecuada educación de los Consumidores Financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrece, de la naturaleza de los mercados en los que actúa, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

5.7. TRATO JUSTO

En desarrollo de este principio Fiduciaria Corficolombiana debe garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:

- Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 8 de 36

- Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.
- Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.
- Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos.

5.8. CULTURA ORGANIZACIONAL

Constituye el factor determinante de las conductas de la Fiduciaria Corficolombiana o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.

5.9. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN

Fiduciaria Corficolombiana propenderá por construir un entorno de protección que le permita ser garante y promotor de los principios y derechos que el marco regulatorio establece a favor de los consumidores financieros, brindándoles la información y el conocimiento necesarios, que les permita tomar decisiones acertadas en la búsqueda de productos y servicios financieros en orden a satisfacer sus necesidades.

6. POLITICAS GENERALES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, propendiendo por la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, se han definido las siguientes políticas:

- Propender por la observancia de los principios orientadores en materia de protección de las necesidades del consumidor financiero a través del análisis de las solicitudes que presentan ante Fiduciaria, y a través de otros mecanismos tendientes a entender sus expectativas de forma exhaustiva.
- Adaptar el modelo de atención al cliente para la eficiente atención de solicitudes y quejas brindando al consumidor financiero una eficiente atención, con el objetivo de dar una respuesta debida, respetuosa, cierta, suficiente, clara y oportuna que le permita conocer sus derechos y sus obligaciones.
- Adoptar e implementar una cultura al interior de FIDUCIARIA CORFICOLOMBIANA que garantice la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, con el fin de que éstos reciban productos que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la información y la atención debida, trato justo, protección y respetuoso en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con aquéllas.
- Procurar una adecuada educación del consumidor financiero donde los programas y campañas de educación financiera atiendan las distintas necesidades y perfiles de los consumidores financieros.
- En todo momento se debe recibir y tratar a los consumidores financieros con los mejores estándares de debida atención, trato justo, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios, promoviendo el trato cordial y eficiente.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 9 de 36

- Establecer medidas específicas relativas a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.
- Procurar la formación de todos los funcionarios incluyendo a los órganos de administración y de control en el conocimiento de los procesos que se implementen dentro de Fiduciaria para la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero.
- FIDUCIARIA CORFICOLMBIANA dará capacitación a sus funcionarios en los temas del SAC, por lo menos una vez al año. Adicionalmente, los preparará para el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios a los consumidores financieros de manera permanente. Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.
- La información que la Fiduciaria entregue a sus Clientes o potenciales Clientes en operaciones de intermediación en el mercado de valores deberá ser siempre objetiva, oportuna, completa, imparcial y clara.
- Los funcionarios de la Entidad observarán en todo momento las reglas sobre confidencialidad y reserva de la información de sus Clientes especialmente frente a las áreas que manejan la posición propia de las Entidades, a efectos de que en el manejo de tales flujos de información no se afecte el debido cumplimiento de la actividad de asesoría.
- Establecer estructuras y procesos para los funcionarios con el fin de garantizar un entendimiento pleno de las necesidades de los clientes, de tal forma que este entendimiento permita a Fiduciaria anticiparse y cumplir con las expectativas del consumidor financiero.
- Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés dentro del marco del SAC, empleando adecuadamente los recursos físicos, humanos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento de estos mecanismos.
- Vigilar la debida atención y control de las actividades contratadas con proveedores críticos que afecten el proceso de atención y servicio al consumidor financiero.
- Velar por que todos los procesos de la organización estén alineados con la detección y comprensión de las necesidades del consumidor financiero así como de su satisfacción y respeto, para lo cual la administración se compromete a proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.
- Establecer políticas claras y efectivamente aplicables en cada una de las etapas del SAC de tal manera que conduzcan a un adecuado funcionamiento del mismo.
- Crear el comité SAC, que tiene como finalidad realizar el seguimiento a los compromisos institucionales en la adecuada identificación, medición, control y monitoreo de las situaciones o hechos que puedan afectar la debida atención y protección del consumidor financiero.
- Garantizar que la información que garantizará la inversión del consumidor financiero sea completa, suficiente y guarde identidad con las características de los productos ofrecidos.
- Garantizar que la publicidad de los productos y servicios ofrecidos por Fiduciaria no contengan información engañosa que ponga al consumidor financiero en riesgo de cometer un error.
- La Fiduciaria garantiza que se cuenta con los medios de comunicación de fácil acceso para los clientes y con la información necesaria sobre sus productos y servicios.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 10 de 36

- La Fiduciaria reconoce los derechos y deberes del consumidor y a través de la implementación del modelo SAC garantiza que estos no puedan ser vulnerados.
- Para efectos de la prevención y resolución de conflictos de interés relacionados con el SAC, los directores, administradores y funcionarios además de tener en cuenta lo previsto en el presente manual deberán aplicar lo establecido en el código de ética y conducta de Fiduciaria Corficolombiana S.A. y demás disposiciones legales sobre esta materia.
- Es obligación de todos los funcionarios de la Fiduciaria suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara, oportuna y comprensible, que les permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los servicios o productos que se les ofrecen.

En todo caso, FIDUCIARIA CORFICOLOMBIANA buscará siempre atender y solucionar de manera directa cualquier conflicto con los consumidores financieros, protegiendo siempre los derechos de estos.

7. ELEMENTOS DEL SAC

7.1. DOCUMENTOS QUE SOPORTAN EL SAC

Fiduciaria Corficolombiana y sus funcionarios deberán dar estricto cumplimiento a los procedimientos contemplados establecidos para la atención efectiva y debida de las peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros.

Estos procedimientos deben:

- Contener plazos de respuesta razonables que no excedan los términos definidos en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y determinar las personas o áreas responsables de atenderlas de acuerdo con las razones que la motivan, y la forma y contenido como deben presentarse. La respuesta que se brinde a los consumidores financieros debe ser concreta, clara, suficiente, oportuna, y atender cada uno de los puntos indicados por el consumidor financiero; y
- El análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos para el diseño y desarrollo de las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.
- La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los defensores del consumidor financiero (DCF) en ejercicio de sus funciones.
- La atención de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

En Fiduciaria Corficolombiana, se establecieron los procedimientos e instructivos que se indican a continuación.

7.1.1. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS

Corresponde al proceso de recibir las solicitudes, quejas, reclamos, quejas expés y/o derechos de petición de los consumidores financieros remitidas por ellos directamente o por conducto de la Superintendencia Financiera de Colombia; para ser tramitadas en los procesos correspondientes, con el fin de solucionar el requerimiento del consumidor

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 11 de 36

financiero; y si es del caso, acoger las recomendaciones sugeridas por los entes de control. Igualmente, establece el procedimiento para la custodia y archivo de toda la documentación recaudada en la búsqueda de la solución a cada solicitud, queja, reclamo, queja exprés y/o derecho de petición para monitorear la efectividad de los planes de acción adoptados por los responsables. (Documento completo en los anexos).

7.1.2. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Este documento permite a la Fiduciaria ofrecer al consumidor financiero en situación de discapacidad, un servicio en el cual se cubra la atención, protección y respeto mediante pautas de trato y lenguaje incluyente.

7.1.3. PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Este documento describe la metodología utilizada por la Fiduciaria Corficolombiana S.A., para identificar, medir, controlar y monitorear las potenciales vulnerabilidades que puedan incidir en la debida atención y protección del consumidor financiero (Documento completo en los anexos).

7.1.4. COMITÉ DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

Este reglamento describe los objetivos y funciones del comité de SAC, así como su composición, atribuciones de sus integrantes y lineamientos de actuación.

7.1.5. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Describe el procedimiento para la implementación y desarrollo de las funciones y obligaciones del DCF, las responsabilidades de la entidad ante el DFC y los mecanismos de información al Consumidor financiero para acudir a esta instancia. Los criterios que debe tener en cuenta la entidad para seleccionar y hacer seguimiento a la gestión del DCF y el protocolo para relación entre las partes.

7.1.6. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Este documento se encuentra todo lo relacionado a las actividades que se deben llevar a cabo por el incumplimiento de esta política o alguna función referente al SAC.

Nota: En todo caso en el evento en que algún funcionario o administrador incumpla con las políticas del SAC, este hará parte de un proceso de retroalimentación realizado por el jefe inmediato con el fin de profundizar en los temas del SAC en los que se hallen falencias. Para esto el jefe debe dejar evidencia de dicho proceso y lo reportara al analista SAC. (Documento completo en los anexos).

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 12 de 36

7.2. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

7.2.1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Defensor del Consumidor Financiero y su suplente, son personas independientes de los organismos de administración de la Fiduciaria, designados por la Asamblea General de Accionistas, y ejercen sus funciones de manera autónoma y objetiva.

El Defensor está a disposición de los Consumidores Financieros, para atender y resolver las quejas o reclamos que ellos tengan acerca de los servicios recibidos por parte de la entidad. A esta persona deben acudir los Consumidores Financieros cuando consideren que la Fiduciaria no les ha prestado el servicio adecuado o cuando les esté incumpliendo una norma legal o alguno de los reglamentos internos.

El Defensor del Consumidor Financiero podrá formular recomendaciones y propuestas ante la Fiduciaria, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre esta y los consumidores financieros, en los términos establecidos en el artículo 6 del decreto 2281 de 2010 y el literal d del artículo 13 de la ley 1328 de 2009 y las normas que las modifiquen.

Estas recomendaciones, propuestas y sugerencias serán presentadas por escrito por el defensor del consumidor financiero, para conocimiento de la junta directiva de Fiduciaria Corficolombiana a través del coordinador de las relaciones institucionales con el defensor.

En todo caso, en ejercicio de esta función el defensor del consumidor financiero no podrá solicitar información que se encuentre sometida a reserva.

En desarrollo del deber de debida diligencia en la prestación de los servicios a los consumidores financieros, la Fiduciaria debe utilizar mecanismos para divulgar la existencia del DCF, advirtiendo que éstos deben ser suficientes para dar cumplimiento al objetivo de la norma y reemplazarse tantas veces como actualizaciones requieran en atención a las modificaciones que ocurran respecto del DCF y de su suplente.

7.2.2. CALIDADES

La Fiduciaria debe velar por que tanto el DCF principal como el suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.

Sin perjuicio de lo anterior, la Fiduciaria debe solicitar a los candidatos al rol de DCF, la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.

la Fiduciaria podrá establecer los criterios adicionales que estime convenientes para su designación o reelección. En todo caso, debe evaluar, documentar y tener a disposición de la SFC, el análisis realizado frente a cada uno de ellos, y respecto de todas aquellas situaciones que puedan comprometer la autonomía e independencia del postulador.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 13 de 36

Del mismo modo, la Fiduciaria debe evaluar, documentar y tener a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, la revisión de las inhabilidades e incompatibilidades

previstas en los incisos tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

7.2.3. INFORMACIÓN DEL DCF QUE LA FIDUCIARIA DEBE SUMINISTRAR AL PÚBLICO

De conformidad con lo establecido en el literal a. del art. 7 de la Ley 1328 de 2009, la Fiduciaria, tiene la obligación de hacer público, informando permanentemente a sus consumidores financieros, la existencia y funciones del DCF, los medios para contactarlo, los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

En ese contexto, los mecanismos de publicidad y de difusión que para tal efecto se diseñen en Fiduciaria Corficolombiana deben ser idóneos, adecuados y permanentes y contener la información correspondiente a cada medio de divulgación, según se indica a continuación:

- El nombre del DCF y de su suplente.
- Datos para contactar al DCF y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro mecanismo que permita contactar al DCF de manera efectiva. La Fiduciaria debe velar en forma permanente para que la información y los datos de contacto del DCF se encuentren actualizados en:
 - todos los canales de la entidad;
 - el registro de DCF de la SFC;
 - en las páginas web del DCF, si la hubiere, y
 - en cualquier medio de difusión.

En caso de modificación de los datos del DCF o su suplente, la Fiduciaria y el DCF deberán hacer las actualizaciones de manera inmediata.

- Las funciones del DCF señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009, de manera especial la de poder actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001. En tal sentido, la Fiduciaria deberá informar a los consumidores financieros de manera específica y en lenguaje claro y sencillo, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación, por ejemplo: tránsito a cosa juzgada, mérito ejecutivo, entre otros.
- La posibilidad que tiene el consumidor financiero de formular sus quejas contra la Fiduciaria con destino al DCF en cualquier agencia, sucursal u oficina de atención al público o cualquier otro canal de atención dispuesto por la entidad, tal como correo electrónico, página web o redes sociales, entre otros. Así mismo, debe informarle la posibilidad de dirigirse al DCF con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la Fiduciaria en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta y sus consumidores financieros.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 14 de 36

- El DCF y la Fiduciaria, deben garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad preste sus servicios.
- Señalar que para la presentación de quejas ante el DCF no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.
- Los asuntos que le corresponde conocer.
- Una descripción del procedimiento establecido para atender las quejas presentadas con indicación de los tiempos máximos para cada etapa. Los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del DCF y los casos en los cuales el DCF no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso.
- El derecho que le asiste a los consumidores financieros para escoger entre acudir directamente a la Fiduciaria, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiendo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda. Para el efecto, deben indicarse claramente los asuntos que están excluidos de la competencia del DCF.
- La indicación del alcance y los efectos de las decisiones del DCF en el sentido que éstas serán obligatorias cuando, sin perjuicio de su actuación como conciliador de acuerdo con el literal c. del art. 13 de la antedicha ley, los consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa.
- La indicación de que el incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de la Fiduciaria para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

La administración de la Fiduciaria debe asegurarse de que los mecanismos de información sean adecuados y permanentemente divulgados entre los consumidores financieros, lo que implica además un programa de capacitación a los funcionarios de las oficinas de atención al público y áreas de atención al consumidor financiero sobre la existencia y funciones del DCF.

7.2.4. INFORME DE GESTIÓN DEL DCF

Fiduciaria Corficolombiana S.A. debe solicitar al DCF un informe de gestión que debe presentarse a la asamblea general de accionistas, contentivo de aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

Dicho informe debe estar a disposición de la asamblea general de accionistas con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria, y contener por lo menos los siguientes aspectos:

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 15 de 36

7.2.5. DE LA FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS

7.2.5.1. DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS.

- Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF que incluyan, por lo menos:
- la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos;
- los productos sobre los cuales se presentaron y;
- las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc.

Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la "Tabla anexo quejas" publicada en la página web de la SFC.

- Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la Fiduciaria en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.
- Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.

Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:

- Consideró que el DCF carecía de competencia;
 - No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y
 - No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.
- Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.

Dada la doble función de los DCF, relativas a ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad y dar trámite a las quejas, cabe advertir que la obligación de presentación del informe anual de actividades existe independientemente de la interposición o no de quejas durante el año precedente en contra de la entidad.

7.2.5.2. DE LA FUNCIÓN DE VOCERÍA

- Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la Fiduciaria para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.
- Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
- Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 16 de 36

7.2.5.3. DE LA FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN

- La relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.
- Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la Fiduciaria que, a juicio del DCF, sean relevantes.

7.2.5.4. INFORMACIÓN ADICIONAL

- Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, y otras dependencias o funcionarios de la Fiduciaria para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.
- Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la Fiduciaria durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.

Esta parte del informe debe contener como mínimo:

- las recomendaciones formuladas a la entidad para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos;
- situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero;
- planes de acción adoptados por la entidad, derivados de las recomendaciones realizadas y;
- seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad.
- Referencia a las solicitudes efectuadas a la Fiduciaria sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.
- Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite la
- Superintendencia Financiera de Colombia.

7.2.5.5. FUNCIÓN 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:

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 17 de 36

- 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.

Para el 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.

7.2.5.6. 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.

7.2.6. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA FIDUCIARIA EN RELACIÓN CON EL DCF

7.2.6.1. OBLIGACIONES GENERALES

- Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF 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 quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
- Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.
- Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 18 de 36

- Velar porque el DCF 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.
- Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
- Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.
- Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

7.2.7. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Fiduciaria debe 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.

7.2.8. INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LA FIDUCIARIA

Respecto 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.

7.3. ACTIVIDAD DE ASESORIA

Por medio de la POLÍTICA CORPORATIVA PARA LA ACTIVIDAD DE ASESORÍA MCI-PO-GN-02 la Fiduciaria estableció los lineamientos generales para el diseño e implementación de la Actividad de Asesoría en el mercado de valores al interior de Fiduciaria Corficolombiana, en los productos y con el alcance que le corresponde.

Lo anterior, a efectos de brindar adecuada protección a los clientes que de acuerdo con la regulación vigente la requieran, para que los mismos puedan tomar decisiones de inversión en el mercado de valores debidamente informados y asesorados.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 19 de 36

7.4. INFORMES Y REGISTROS

Con el fin de reglamentar los elementos y etapas del sistema de atención al consumidor financiero, Fiduciaria Corficolombiana S.A. ha establecido los siguientes documentos en los que se determinan los lineamientos y actividades para garantizar la oportunidad, integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información:

- Manual sistema de atención al consumidor.
- Reglamento de comité SAC.

Adicionalmente Fiduciaria Corficolombiana S.A., cuenta con los siguientes registros que evidencien la efectividad del SAC:

- Indicadores del SAC.
- Listado de asistencia a capacitaciones del SAC
- Evaluación a funcionarios.
- Acta de comité SAC.
- Documentos Informativos enviados o publicados por los canales de información.

El archivo de la documentación física o electrónica que soporta la adecuada administración del SAC, estará a cargo del analista SAC, quien custodiará de forma segura, todo tipo de información concerniente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, de tal forma que se dé continuidad y ejecución del proceso a cargo, contando con información necesaria para el desarrollo del mismo.

Los informes que se desarrollan en torno a la operación del SAC son los siguientes:

- Informe del representante legal a junta directiva.
- Informes de órganos de vigilancia y control.

7.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Fiduciaria Corficolombiana S.A, cuenta con la siguiente estructura organizacional para atención del SAC

- Junta directiva
- Gerencia general
- Comité SAC
- Gerencia jurídica
- Gerencia Corporativa de Servicios de Apoyo
- Jefatura de servicio al cliente y canales USC.
- Responsables de los procesos
- Auditoría interna

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 20 de 36

- Revisoría fiscal
- Analista SAC

7.5.1. RESPONSABILIDADES

7.5.1.1. JUNTA DIRECTIVA

Tiene entre otras las siguientes funciones:

- Establecer las políticas del SAC, que deben procurar la debida atención de los consumidores financieros y el respeto de sus derechos.
- Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el representante legal.
- Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control
- (Revisoría Fiscal y Contraloría).
- Establecer los mecanismos y controles que aseguren el cumplimiento de las políticas y de las normas aplicables al SAC.
- Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

7.5.1.2. REPRESENTANTE LEGAL

El gerente general deberá:

- Velar por que se someta a aprobación de la junta directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la junta directiva relativas al SAC.
- Velar por el cumplimiento efectivo de toda la normatividad referentes al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.
- Hacer cumplir con el establecimiento de los planes y programas de educación y de información a los consumidores Financieros.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 21 de 36

- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente de SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la junta directiva o el consejo de administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente:
 - La gestión realizada por la administración de la entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros;
 - Las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y
 - El área responsable de ejecutar dichas medidas.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- Asegurar que el manual del SAC de la entidad establezcan los requisitos y procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema de atención al consumidor financiero.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas e instrucciones en materia de administración SAC que fije la junta directiva.
- Proponer a la junta directiva los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- 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.
- Documentar y reportar a la junta directiva, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
- 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.
- Presentar ante la asamblea general de accionistas, 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 la Superintendencia Financiera de Colombia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la Fiduciaria 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.
- Informar a la asamblea general de accionistas, 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.
- Poner a disposición de la asamblea general de accionistas, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la Fiduciaria, si lo hay, y los casos y

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 22 de 36

asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

- Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva, 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.
- 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.

7.5.1.3. Responsables DE LOS PROCESOS

El cumplimiento de los objetivos establecidos para el sistema de atención al consumidor dentro de la Fiduciaria Corficolombiana como plan estratégico acorde con el objeto social de la entidad corresponde a todos los funcionarios de la entidad, independientemente del proceso al cual estén asignados.

Responsabilidad del conocimiento y atención de las necesidades del consumidor financiero, así como de su vinculación corresponde a los funcionarios de las áreas comerciales, quienes además deberán dar información comprensible, cierta, suficiente, eficaz, clara y oportuna a los consumidores respecto de las características de productos o servicios financieros prestados. Realizar el análisis de causas y plan de acción de las quejas y reclamos.

7.5.1.4. JEFATURA DE SERVICIO AL CLIENTE Y CANALES – USC

Las siguientes son responsabilidades a cargo del Jefe de Servicio al Cliente y Canales – USC frente al SAC:

- Analizar, diseñar, proponer e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora frente a la atención ofrecida a los consumidores financieros.
- Administrar los canales de atención al cliente y monitorear todas aquellas cifras, estadísticas, desempeño de indicadores y demás hechos que tengan impacto sobre la debida atención a los consumidores financieros.
- Generar y remitir los informes trimestrales a la Superintendencia Financiera de Colombia de quejas y reclamos interpuestos por los consumidores financieros.
- Revisar, ajustar y aprobar las comunicaciones emitidas a los clientes desde SVC, resultado de peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los consumidores financieros.
- Velar por el cumplimiento de los Niveles de Acuerdos de Servicio que se tienen con los consumidores financieros y entes regulatorios.

7.5.1.5. ÓRGANOS DE CONTROL

Fiduciaria Corficolombiana cuenta con un sistema de control interno SCI que incluye los organismos de control que son los responsables de efectuar una evaluación del

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 23 de 36

SAC, con el fin de determinar sus fallas o debilidades e informarlas oportunamente al representante legal y a la junta directiva.

- Auditoría interna:

La Auditoría interna deberá evaluar semestralmente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SAC, con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones. Así mismo, informará los resultados de la evaluación al representante legal y a la junta directiva.

La auditoría interna, deberá realizar una revisión periódica de los procesos relacionados con las políticas del SAC, en especial a lo relacionado con la identificación, medición, control y monitoreo de mismo.

- Revisoría fiscal

El revisor fiscal deberá presentar un reporte semestral dirigido a la junta directiva para informar acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento del SAC.

7.5.1.6. COMITÉ DE SAC

Al comité le corresponde realizar seguimiento a la implementación oportuna y eficaz de las políticas relacionadas con el SAC, evaluar oportunidades de mejora de estas y presentar, con base a los análisis que realice, propuestas al representante legal para la adopción de medidas o estrategias que permitan optimizar el servicio y resolver y/o prevenir posibles conflictos.

7.5.1.7. ANALISTA SAC

Desarrollar y administrar el Sistema de atención al consumidor financiero dentro del marco legal vigente, vigilando el cumplimiento de las políticas y procedimientos emanados de la Junta Directiva, para proteger al consumidor financiero conforme las funciones enumeradas en la descripción funcional del cargo.

7.6. INFRAESTRUCTURA

Con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento del SAC, Fiduciaria Corficolombiana S.A., tiene destinado los recursos que se establezcan para atender las necesidades de los clientes respecto al SAC:

7.6.1. INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Canales de Información:

- Centro de atención telefónica (Call center/Contact center)
- Internet
- Oficinas

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 24 de 36

7.6.2. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Para la gestión del SAC, la entidad cuenta con el aplicativo denominado Bizagi, para el registro, parametrización y administración de las quejas, reclamos, quejas exprés y/o derechos de petición del consumidor financiero, el cierre de estos, así como realizar consultas e informes. Las políticas y parámetros de este sistema se encuentran en el Manual de usuario de la herramienta.

Adicionalmente la Fiduciaria Corficolombiana S.A. responde por el funcionamiento del SAC mediante el diseño, implementación y mantenimiento de herramientas tales como: Pagina web interactiva, correo electrónico, videoconferencia y teleconferencia, e ISOLución para instrucción a funcionarios.

7.6.3. RECURSO HUMANO

Fiduciaria Corficolombiana S.A. cuenta con una planta de personal capacitada en las distintas áreas, para dar atención a los consumidores financieros, con el fin de dar una respuesta eficiente, clara y oportuna.

Adicionalmente, contamos con un área de portal transaccional y servicio al cliente que tramita las quejas y reclamos que se canalizan mediante el call center o los analistas de portal transaccional y servicio al cliente, para brindar solución satisfactoria al generador de la queja, reclamo o solicitud, (Consumidor financiero).

7.7. CAPACITACIÓN

Con el fin de dar funcionalidad al SAC, Fiduciaria Corficolombiana S.A., implementara capacitaciones e inducciones a sus funcionarios, como herramienta de sensibilización e instrucción con el objeto de lograr que los funcionarios empleen una debida diligencia al momento de iniciar cualquier tipo de relación con el consumidor financiero.

Dentro del primer grupo de capacitación encontramos los funcionarios que tienen relación directa con los consumidores financieros: aquellos que desarrollan sus labores en los canales presenciales, electrónicos y la fuerza comercial denominada gestores financieros; los criterios para atender la formación en el SAC será la siguiente:

- La Fiduciaria debe diseñar, programar y coordinar planes anuales de capacitación e instrucción dirigidos a todas las áreas de la entidad sobre sus políticas y estrategias para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.
- Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.
- Deberán incluir la visión estratégica de la Fiduciaria, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
- El contenido de las capacitaciones se revisará y actualizará de acuerdo con las necesidades y, en todo caso, por lo menos una vez al año.
- Los funcionarios nuevos recibirán en su proceso de inducción la información correspondiente al SAC.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 25 de 36

- Deberán incluir aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad.
- Los funcionarios que asistan a los programas de capacitación serán evaluados a través de las herramientas tecnológicas que actualmente posea la Fiduciaria.

Adicionalmente, se emitirá información con respecto al SAC a través de los medios de comunicación internos, tales como intranet, correo electrónico y e-learning, como refuerzo a los programas de capacitación.

Igualmente se desarrollará programas de capacitación para los funcionarios de las áreas involucradas en el tema de atención y servicio, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes relacionados con el defensor del consumidor financiero.

7.8. EDUCACION FINANCIERA

Para la adecuada implementación de una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, FIDUCIARIA CORFICOLMBIANA desarrolla programas y campañas de educación financiera adecuados y suficientes, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.

Los programas y campañas deben:

- Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios;
- Promover el uso de la tecnología en forma segura y
- Ser accesibles teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas en situación de discapacidad.

Se utilizarán distintas alternativas, tales como:

- Información en página web de productos y servicios.
- Presentación institucional.
- Charlas empresariales.
- Programa de eventos.

Se dejará constancia de la ejecución de cada uno de los eventos programado con los clientes de Fiduciaria Corficolombiana S.A., en aras de difundir la educación financiera a. En dicha constancia se especificará lugar, fecha, número de asistentes y cualquier otra información o soporte utilizado en el desarrollo de cada evento.

En la implementación de campañas y programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad se pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtítulos de videos institucionales.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 26 de 36

7.9. INFORMACION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

A través de la página de Internet, presencialmente o a través de las líneas de servicio telefónico, el consumidor financiero podrá acceder a la siguiente información pública de Fiduciaria Corficolombiana:

- Reglamento y Prospecto, en donde el cliente conoce como se realiza la inversión en fondos de inversión colectiva.
- Se debe publicar el texto de los contratos estandarizados de los productos y servicios ofrecidos a los clientes. Esta información deberá actualizarse cada vez que se realicen modificaciones respecto de dichos textos.
- Fichas Técnicas de fondos de inversión colectiva; en donde el cliente encontrará entre otras: rentabilidad, volatilidad, costos, comisiones, duración, calificaciones, información sobre el defensor del consumidor financiero).
- Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio.
- Textos actualizados de los contratos estandarizados incluyendo las consecuencias derivadas de su incumplimiento.
- Informes de desempeño de fondos de inversión colectiva y negocios fiduciarios.
- Informe de Gestión y rendición de cuentas de fondos de inversión colectiva.
- Atención en líneas telefónicas.
- Instructivo y formatos para vinculación y actualización de la información para clientes persona jurídica y persona natural, debidamente actualizados.
- Las características de los diferentes productos y servicios que ofrece Fiduciaria Corficolombiana S.A., así como los costos y cargos, tarifas o precios y tasas asociadas a los mismos, cuando sea del caso.
- La Fiduciaria debe publicar en su página web las tarifas aplicables a la actividad de asesoría, las cuales deben en todo caso reflejar las actividades efectivamente realizadas por la entidad, particularmente cuando se trate de los servicios de solo ejecución.
- Mecanismos para la defensa de los derechos de los consumidores.
- Procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos presentados ante Fiduciaria Corficolombiana S.A.
- Información sobre la defensoría del consumidor financiero y el procedimiento para la resolución de quejas o reclamos por parte de ésta y demás aspectos relevantes relacionados con esta figura.
- Información sobre la posibilidad de recurrir al Autorregulador del Mercado de Valores - AMV para la presentación de quejas o reclamos y el procedimiento a seguir para ello.
- Cuando se realicen modificaciones y/o actualizaciones técnicas o tecnológicas que por su relevancia puedan generar una interrupción en la prestación de los servicios y afectar la realización de operaciones, Fiduciaria Corficolombiana S.A., informará a los consumidores financieros a través de su página web y por lo menos 8 días calendario previos al inicio de estas actividades, los canales y servicios que se podrían ver afectados, las operaciones que no se podrían realizar, los canales alternativos por medio de los cuales los consumidores financieros podrán realizar sus operaciones y el lapso en el que realizarán dichas actividades.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 27 de 36

- Cuando se presente un evento que impida por una hora o más la realización de operaciones a través de uno o varios de los canales de la entidad, Fiduciaria Corficolombiana S.A., informará a los consumidores financieros a través de su página web, los canales afectados, las operaciones que no se pueden realizar, los canales alternativos a través de los cuales los consumidores financieros pueden continuar realizando las operaciones, la fecha y hora estimada en que se espera restablecer la prestación del servicio por los canales afectados y en general toda la información que se considere relevante para orientar al consumidor durante el tiempo en que se presente la interrupción.
- La información que la Fiduciaria entregue a sus Clientes o potenciales Clientes en operaciones de intermediación en el mercado de valores deberá ser siempre objetiva, oportuna, completa, imparcial y clara.

7.10. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Atendiendo a la normatividad vigente el consumidor financiero tiene los siguientes derechos:

- Recibir de parte de Fiduciaria Corficolombiana S.A., productos y servicios con estándares de seguridad y calidad de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por Fiduciaria Corficolombiana S.A.
- Contar con publicidad e información transparente, clara, veraz. Oportuna y verificable sobre las características de los productos o servicios ofrecidos o suministrados por Fiduciaria Corficolombiana S.A., de tal forma que el consumidor pueda comparar y diferenciar los productos y servicios frente a los del mercado.
- Exigir la debida diligencia por parte de Fiduciaria Corficolombiana S.A.
- Recibir una adecuada educación respecto de productos y servicios ofrecidos por Fiduciaria Corficolombiana S.A., así como los costos y todos los mecanismos a los que se puede acceder para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, quejas peticiones, solicitudes y reclamos ante de Fiduciaria Corficolombiana S.A., la Superfinanciera, defensor del consumidor financiero o ante los organismos e autorregulación.
- Los demás derechos que se establezcan en la normatividad vigente o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

7.11. DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Los consumidores financieros de Fiduciaria Corficolombiana S.A., tienen los siguientes deberes:

- Informarse adecuadamente sobre el control ejercido por la Superfinanciera, respecto de los productos y servicio ofrecidos por Fiduciaria Corficolombiana S.A.
- Indagar sobre: costos, derechos, obligaciones, exclusiones y restricciones de los productos y servicios; y en caso de ser necesario, solicitar cualquier tipo de explicación verbal o escrita para que se le permita al consumidor financiero tomar decisiones informadas.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 28 de 36

- Prestar debida atención las instrucciones y recomendaciones sobre manejo de productos o servicios que Fiduciaria Corficolombiana S.A., tiene para ofrecer a los consumidores financieros.
- Leer y revisar términos y condiciones de los contratos que haya suscrito o este por suscribir con Fiduciaria Corficolombiana S.A. De la misma manera, conservar copia de todos los anexos que se generen con la elaboración de dichos contratos.
- Informarse sobre los medios que tiene Fiduciaria Corficolombiana S.A., para la presentación y tramite de las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos.
- Obtener una repuesta oportuna por parte de Fiduciaria Corficolombiana S.A., a cada una de las solicitudes presentadas respecto de los productos y servicios, ofrecidos; atendiendo a la complejidad de la solicitud.
- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a Fiduciaria Corficolombiana S.A., en el evento en que se requiera, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus deberes frente al consumidor financiero.
- Mantener actualizada la información que requiera Fiduciaria Corficolombiana S.A., para el cabal funcionamiento de la relación generada con el consumidor financiero, dando cumplimiento a la normatividad impartida por la Superfinanciera de Colombia. No se exime a Fiduciaria Corficolombiana S.A., de las obligaciones respecto de los consumidores financieros, aun cuando estos últimos, no ejerzan sus deberes.

8. ETAPAS DEL SAC

El SAC se desarrollará a través de las siguientes etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, incluyendo aquellos servicios tercerizados por la Fiduciaria que impliquen contacto directo con el consumidor financiero; estas etapas se encuentran desarrolladas en el procedimiento "Metodología para la medición de vulnerabilidades del sistema de atención al consumidor financiero"; y son:

8.1. IDENTIFICACION

Esta etapa nos permite identificar todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros.

Teniendo en cuenta los datos históricos y efectuando un análisis de las posibles vulnerabilidades que puedan afectar la adecuada atención y protección del consumidor financiero, se identificarán los posibles riesgos por los cuales un cliente puede generar algún tipo de inconformidad, con el fin de disponer en los canales de atención la respectiva solución a cada uno de ellos, determinar los responsables y así mismo los tiempos máximos de respuesta.

Adicionalmente, se efectúa el análisis periódicamente de los hechos sobre los eventos de mayor ocurrencia, para formular planes de acción efectivos encaminados a su mitigación o eliminación. De igual manera se tendrán en cuenta las recomendaciones emitidas por los organismos de vigilancia y control, los consumidores financieros, los accionistas, entre otros; que una vez evaluados permitan mejorar el desempeño del sistema al interior de la entidad, frente a la protección del Consumidor Financiero.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 29 de 36

8.2. MEDICION

Las vulnerabilidades identificadas que hayan sido incorporados en las matrices respectivas serán medidas conforme con lo dispuesto en el documento “Procedimiento de las etapas del sistema de Atención al Consumidor Financiero”, se tendrá una medición integral de las mismas, por las cuales se pueda ver afectada la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero y su impacto en caso de materializarse.

A través del indicador de número de quejas que se reciben en la entidad de manera directa, a través del Defensor del Consumidor Financiero o de los entes de control y supervisión, se efectuará la medición de inconformidad del Consumidor Financiero. Adicionalmente con el reporte de eventos de riesgo registrados que puedan afectar la debida atención de los consumidores financieros.

8.3. CONTROL

Una vez identificadas las vulnerabilidades por las cuales se puede incurrir en una indebida atención al consumidor financiero, se elaborarán los controles necesarios para que no se materialicen los riesgos asociados.

El control tiene como propósito disminuir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas, como se describe en el “Procedimiento de las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero”:

El Representante Legal valida la evolución de los indicadores relacionados con la atención de los consumidores financieros de la entidad, las causas que originan los eventos más críticos, la formulación de planes de acción encaminados a mitigar o eliminar las causas que los originan, así como los resultados generados.

8.4. MONITOREO

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero velará por garantizar que los mecanismos adoptados funcionen correctamente y se ajusten para que cumplan a cabalidad el objetivo para el cual fueron creados. Para ello, se hará seguimiento a la implementación de los planes de acción por parte de las áreas responsables y la efectividad de los mismos, teniendo como fuente de información los registros de eventos de riesgo operacional y la radicación de quejas y reclamos, donde se evidencien fallas imputables a Fiduciaria Corfi colombiana.

De manera semestral, los órganos de control interno realizarán evaluaciones que le permitan verificar el cumplimiento de los parámetros incorporados en el sistema y formularán recomendaciones necesarias para llevar a cabo las mejoras.

Para velar porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas, se deben establecer indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.

	MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	CÓDIGO: FID-PO-GSV-SAC-001
		PÁGINA: 30 de 36

9. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

La violación o el incumplimiento de las disposiciones adoptadas y descritas en este manual, por parte de los funcionarios de Fiduciaria Corficolombiana S.A., podrá dar lugar a la imposición de sanciones, tal como se establezcan en el código de buen gobierno corporativo y/o código de ética y conducta y/o en el reglamento interno de trabajo y se graduarán en función de la gravedad de dicho incumplimiento.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones penales, administrativas, civiles o de cualquier otra índole a que pueda dar lugar el incumplimiento.

10. ANEXOS

- [Comité de Atención al Consumidor Financiero](#)
- [Procedimiento para la atención de solicitudes, quejas y reclamos](#)
- [Procedimiento de etapas del sistema de atención al consumidor financiera para CFC y sus filiales](#)
- [Reglamento Interno de trabajo](#)
- [Extracto de Acta de Junta](#)
- [Procedimiento para la atención de Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad](#)
- [Política Corporativa para la Actividad de Asesoría MCIPOGN02](#)

11. CAMBIOS POSTERIORES A LA CREACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	16/Dic/2010	Creación del Documento, Aprobado por Junta Directiva el 16 de Diciembre de 2010, #274 de acta.
2	24/Oct/2011	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el 6.1.1 • Se agrega nota en 6.1.9 • Se agrega función en 6.3.2 • Se modifica 6.3.5, 6.3.8, 6.4.2 (se agrega nota), el punto 3 del 6.5 y el 7.4.1
3	4/Feb/2012	Se adiciono el numeral 8. Sanciones por incumplimiento del SAC. Se adiciono en el numeral 6.2 la responsabilidad del archivo de la documentación física o electrónica que soporta la adecuada administración del SAC, estará a cargo del Analista SAC.
4	22/Ago/2012	<ul style="list-style-type: none"> • Se cambia el cargo Analista SAC por Oficial SAC. • Se agrega numeral No. 15 en 5. • Se modifica No. 9 en 6.2

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
		<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el 6.3 • Se modifica 6.3.2 • Se modifica el 6.3.3 • Se modifica el 6.3.5 • Se modifica el 6.3.8 Incluye miembros de Comité SAC. • Se modifica No. 6.4.1 • Se modifica No. 5 del 6.5 • Se modifica No.1 del 6.6 • Se modifica No.4 del 6.6 - Se modifica numeral 8. Aprobado Junta Directiva 22 de Junio 2012. (Acta No.292)
5	30/Jul/2013	<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina del numeral 6.1.2 Instructivo de Fidelización y se incluye en el mismo numeral el Instructivo de Reporte de Quejas y Reclamos a la Superintendencia Financiera de Colombia. • Se modifica el nombre de los documentos asociados a los elementos del SAC • 6.1.1 Manejo de Reclamos por Manejo de quejas, reclamos y solicitudes; 6.1.4 Servicio defensoría del cliente por Instructivo defensor del consumidor financiero. • 6.1.6 Metodología para Identificación, medición, control y monitoreo del SAC por Instructivo Metodología para la Medición de Vulnerabilidades del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
6	03/Jul/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio nombre cargo, se modifica Oficial SAC por Coordinador Calidad - SAC, actualización 6.5. • Capacitación SAC por el Director de Riesgo Operacional, actualización general del punto 7. Etapas del SAC, aprobado en junta realizada el 22 de Mayo de 2014 número de acta 319
7	22/Dic/2014	Se elimina al Director Riesgo Operativo como funcionario responsable de las capacitaciones, se modifica cargos de acuerdo con el organigrama. Modificaciones al manual fueron aprobadas en la Junta del 18 de septiembre de 2014 según Acta No. 323.
8	23/Abr/2015	Cambio de cargo Coordinador Calidad - SAC por Analista SAC. Actualización general del

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
		documento de acuerdo a los parámetros documentales OYM CFC.
9	03/Oct/2016	Modificaciones al manual fueron aprobadas en la Junta Directiva del 22 de septiembre de 2016 según Acta No. 348. Actualización general del documento de acuerdo a los parámetros documentales OYM CFC.
10	14/Nov/2017	<ul style="list-style-type: none"> • Modificaciones a la Política fueron aprobadas en la Junta Directiva del 18 de Mayo de 2017 según Acta No. 356. • Se eliminó la participación del coordinador de riesgo operacional del Comité. • Se actualizó el numeral 7.1 Identificación y 7.4 Monitoreo. • Se eliminó del numeral 6.5.1 Etapas de capacitación, el texto donde hace referencia la capacitación presencial a los funcionarios directos, ya que se están realizando las capacitaciones de manera virtual
11	15/Feb/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Se modificó la definición de CONSUMIDOR FINANCIERO, Se adicionó la definición de CONSUMIDOR FINANCIERO CON DISCAPACIDAD o EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD. • Se adicionó en el numeral 5 Políticas generales del sistema de atención a los consumidores financieros el ítem "Es obligación de todos los funcionarios de la Fiduciaria suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara, oportuna y comprensible, que les permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los servicios o productos que se les ofrecen." • Los cambios fueron aprobados en la sesión de Junta Directiva del 14 de diciembre de 2017, según consta en acta No. 363
12	23/Ene/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye documento "6.1.2 Procedimiento para atención de Consumidores Financieros en situación de discapacidad". • Se elimina documento "6.1.3 protocolo de comunicación". (no existe). • Se elimina documento "6.1.5 servicio al cliente y soporte". (no existe). Se incluye documento "6.1.7 Comité de atención al consumidor financiero (SAC)". • Se cambia la redacción del numeral 7 "Etapas del SAC", define el procedimiento,

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
		consideramos que no debe estar en la política, únicamente generalidades. <ul style="list-style-type: none"> Se actualiza la numeración general del documento. Los cambios fueron aprobados en la sesión de Junta Directiva del 15 de noviembre de 2018, según consta en acta No. 374.
13	25/Oct/2019	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó los numerales: 6.1.3 Reporte de quejas y reclamos a la Superintendencia Financiera de Colombia. Se cambió el cargo de analista SAC como responsable del reporte trimestral transmitido a la SFC. 6.4 Estructura Organizacional modificando la gerencia de operaciones por Gerencia Corporativa de servicios de Apoyo y la Dirección de servicio al cliente y canales por la Jefatura de servicio al cliente y canales USC. Se incluyó en el numeral en el 6.4.1.6. las responsabilidades del Analista SAC Los cambios fueron aprobados en la sesión de Junta Directiva del 19 de septiembre de 2019, según consta en acta No. 384.
14	31/Mar/2021	<ul style="list-style-type: none"> Modificaciones a la Política fueron aprobadas en la Junta Directiva del 21 de Enero de 2021 según Acta No. 400. Se incluye definición para el Aplicativo Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) Se modifica el numeral 6.5.2 PLATAFORMA TECNOLÓGICA y el documento en general se hace cambio de herramienta Microsoft Dynmics por Aplicativo Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS).
15	20/May/2021	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el título 6.1.1 Manejo de quejas, reclamos y solicitudes por Procedimiento para la atención de solicitudes, quejas y reclamos. Se modifica el título 6.1.2 Procedimiento para atención de consumidores: Financieros en situación de discapacidad por Procedimiento para atención de consumidores financieros en situación de discapacidad. Se elimina la definición: CRM: Es el acrónimo de "Customer relationship management", administración basada en la relación con los clientes.

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
		<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina el numeral 6.1.3 Reporte de quejas y reclamos a la Superintendencia Financiera de Colombia (Obsoleto): este documento describe el proceso que el área de Servicio al cliente USC debe realizar para la generación, alistamiento y transmisión de los informes de quejas y reclamos No. 378 y 379 a la Superintendencia Financiera de Colombia. • Se elimina el numeral 6.1.4 Procedimiento de quejas y reclamos ante el defensor del consumidor financiero (Obsoleto): En este procedimiento se da a conocer al consumidor financiero y a los funcionarios de las áreas responsables o encargadas de brindar solución a las quejas o reclamos, los pasos a seguir para la prestación del servicio de la defensoría del consumidor financiero. • Se modifica el título (6.1.5 antes , 6.1.3 ahora) Metodología para la medición de vulnerabilidades del sistema de atención al consumidor financiero por Procedimiento de las etapas del sistema de atención al consumidor financiero. • Se eliminan los anexos -Reporte de Quejas y Reclamos a la Superintendencia Financiera de Colombia. -Defensor del Consumidor Financiero. • Se incluye en los anexos: 1. MANUAL DE TRANSMISION FORMATO 378 Y 379 (USC□MU-GC-03) 2. PROCEDIMIENTO DE LAS ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO PARA CORFICOLOMBIANA Y SUS FILIALES (CFCPRSC05) 3. Procedimiento para la atención de solicitudes, quejas y reclamos (USCPRGC22) • Se deshabilitan: 1. Manejo de quejas, reclamos y solicitudes. 2. Metodología para la Medición de Vulnerabilidades del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. • Se arreglan los hipervínculos: 1.Reglamento interno del trabajo 2.PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD PARA CORFICOLOMBIANA Y SUS FILIALES FINANCIERAS (CFC□PR-SC-05)
16	21/Oct/2021	<ul style="list-style-type: none"> • Modificaciones a la Política fueron aprobadas en la Junta Directiva del 21 de Enero de 2021 según Acta No. 400. en su numeral 4.

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
		<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el numeral 6.5.2 "PLATAFORMA TECNOLÓGICA" donde se redefine el alcance y utilidad de la plataforma Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) y además de mencionan otras plataformas soporte para el soporte del SAC como la página web interactiva, correo electrónico, videoconferencias, teleconferencia y la herramienta del sistema de gestión de la calidad ISOLución.
17	26/Jul/2022	<ul style="list-style-type: none"> Modificaciones a la Política fueron aprobadas en la Junta Directiva del 19 de mayo de 2022 según Acta No.417. Se adoptan las disposiciones de la Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia que imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Actualiza diferentes aspectos normativos para contribuir a consolidar una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al interior de la entidad. Igualmente, busca armonizar el marco normativo del SAC con las mejores prácticas internacionales, de tal forma que se genere una oferta de productos y servicios financieros acordes con las necesidades y el perfil de los consumidores financieros. Se incluye la definición para la "Herramienta de gestión de PQRS - BIZAGI" que reemplaza la herramienta usada anteriormente denominada Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS).
18	18/Nov/2022	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación de modificación mediante acta de Junta Directiva No.423 del 18 de noviembre de 2022: Se documentan las disposiciones emanadas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 013 de 2022 en cuanto a fortalecer la figura del Defensor del Consumidor Financiero para el adecuado desempeño de sus funciones, y garantizar el trato justo que las entidades vigiladas deben dar a los consumidores financieros. Entrada en vigencia: 1 de enero de 2023. Se incorporan recomendaciones de la Defensora del Consumidor Financiero Principal, en su Informe en relación con el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Se adecua el

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
		SAC en cuanto a lo relacionado con la actividad de asesoría