
	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 1 de 38	

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	2
2.	OBJETIVO .....	2
3.	ALCANCE .....	3
4.	DEFINICIONES .....	3
5.	PRINCIPIOSREGULATORIOS.....	4
6.	POLÍTICAS GENERALES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS .	5
7.	ELEMENTOS DEL SAC .....	7
7.1	Documentos que soportan el SAC.....	7
7.2	Defensor del consumidor financiero .....	9
7.3	Informes y Registros.....	10
7.4	Estructura organizacional .....	11
7.5	Infraestructura.....	14
7.5.1	Infraestructura física .....	14
7.5.3	Recurso humano .....	14
7.6	Capacitación .....	15
7.7	Educación financiera .....	16
7.8	Información al consumidor financiero.....	16
7.9	Derechos del consumidor financiero.....	17
7.10	Deberes del consumidor financiero.....	18
8.	ETAPAS DEL SAC.....	18
8.1	Identificación .....	19
8.2	Medición.....	19
8.3	Control.....	19
8.4	Monitoreo .....	20
9.	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC.....	20
10.	ANEXOS .....	20

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 2 de 38	

## 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:

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

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 3 de 38	

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:

**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.

**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.

**CONSUMIDOR FINANCIERO:** Es todo Cliente, Usuario o Cliente Potencial de Fiduciaria Corficolombiana.

**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.


**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.

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

**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.

**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.

**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.

	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO:</b> <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		<b>CÓDIGO:</b> <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> Jul. 27 / 2022
	<b>VERSIÓN:</b> 17	C.E.	<b>PÁGINA:</b> 4 de 38	

**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.

**HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PQRS – BIZAGI:** Es una herramienta que permite realizar el registro, parametrización y administración a las quejas, reclamos, quejas exprés y/o derechos de petición del consumidor financiero, hacer el cierre de estos, así como realizar consultas e informes.

**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).

**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.

**PQR:** Es la sigla de Peticiones, Quejas y Reclamos.

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

**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.

**SAC:** Es la sigla del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

**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.

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

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


**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.

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

## 5. PRINCIPIOSREGULATORIOS

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

- **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.
- **Libertad de elección:** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, Fiduciaria Corficolombiana y


	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 5 de 38	

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.


- **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.
- **Responsabilidad de Fiduciaria Corficolombiana 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.
- **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.
- **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.
- **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.
  - 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.
- **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.

## 6. POLÍTICAS 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:

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 6 de 38	

- 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 CORFICOLMBIANA 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.
- 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.
- 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

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 7 de 38	

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.
- 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



	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 8 de 38	Jul. 27 / 2022

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 exprés 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 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.




	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 9 de 38	Jul. 27 / 2022

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).

## 7.2 Defensor del consumidor financiero

- 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.
- El DCF debe presentar a la asamblea general de accionistas, un informe anual, en el que refiera el desarrollo de sus funciones durante el año precedente.
- De igual forma y de manera previa a su remisión a la asamblea de accionistas, el DCF debe rendir tal informe directamente a la junta directiva de la entidad y a la SFC.
- 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.
- El DCF tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas, pudiendo dirigir en cualquier momento a la junta directiva:

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 10 de 38	

- i. Recomendaciones,
- ii. Propuestas y
- iii. Revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

El DCF debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la Junta Directiva; por tanto, la entidad debe informarle sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas frente a las mismas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de su presentación.

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.

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, indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.
- Cuando la entidad reciba reclamaciones por parte de los consumidores financieros en contra del DCF debe remitir copia de éstas a la SFC.

### 7.3 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.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 11 de 38	

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.

#### **7.4 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
- Revisoría fiscal
- Analista SAC

##### **7.4.1 Responsabilidades**

###### **7.4.1.1 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.

###### **7.4.1.2 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

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 12 de 38	

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.
- 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: i) 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;
- ii) 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 iii) 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.

#### **7.4.1.3 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.

#### **7.4.1.4 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:

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 13 de 38	

- 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.

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

##### **7.4.1.5.1 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.

##### **7.4.1.5.2 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.

##### **7.4.1.6 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 las mismas 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.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 14 de 38	

#### **7.4.1.7. 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.

### **7.5 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:

#### **7.5.1 Infraestructura física**

Canales de Información

- Call center
- Recepciones Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga
- Directores y analista de unidades de negocio
- Página web
- Funcionarios en general de la organización.


Adicionalmente, en la oficina de la ciudad de Bogotá, se encuentra dispuesta el área responsable de tramitar y gestionar las peticiones, quejas y reclamos, la cual cuenta con herramientas necesarias para el normal desarrollo de la actividad.

#### **7.5.2 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.

#### **7.5.3 Recurso humano**

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 15 de 38	Jul. 27 / 2022

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).

## 7.6 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.
- 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.



	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 16 de 38	Jul. 27 / 2022

## 7.7 Educación financiera

Para la adecuada implementación de una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, FIDUCIARIA CORFICOLOMBIANA 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 subtitulación de videos institucionales.

## 7.8 Información 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

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 17 de 38	


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.
- 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.
- 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.

## 7.9 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

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 18 de 38	Jul. 27 / 2022

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.


### **7.10 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.
- 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

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 19 de 38	Jul. 27 / 2022

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 Identificación**

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.

### **8.2 Medición**


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

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 20 de 38	

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 Corficolombiana.

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.


### **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 graduaran 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
- Manual de transmisión formato 378 y 379


	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 21 de 38	

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
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"> <li>- Se modifica el 6.1.1</li> <li>- Se agrega nota en 6.1.9</li> <li>- Se agrega función en 6.3.2</li> <li>- Se modifica 6.3.5</li> <li>- Se modifica el 6.3.8</li> <li>- Se modifica el 6.4.2 y se agrega nota</li> <li>- Se modifica punto 3 del 6.5</li> <li>- Se modifica el 7.4.1</li> </ul>
3	14/Feb/2012	<p>Se adiciono el numeral 8. Sanciones por incumplimiento del SAC.</p> <p>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.</p>
4	22/Ago/2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cambia el cargo Analista SAC por Oficial SAC.</li> <li>- Se agrega numeral No. 15 en 5.</li> <li>- Se modifica No. 9 en 6.2</li> <li>- Se modifica el 6.3</li> <li>- Se modifica 6.3.2</li> <li>- Se modifica el 6.3.3</li> <li>- Se modifica el 6.3.5</li> <li>- Se modifica el 6.3.8 Incluye miembros de Comité SAC.</li> <li>- Se modifica No. 6.4.1</li> <li>- Se modifica No. 5 del 6.5</li> <li>- Se modifica No.1 del 6.6</li> <li>- Se modifica No.4 del 6.6</li> <li>- Se modifica numeral 8.</li> </ul> <p>Aprobado Junta Directiva 22 de Junio 2012. (Acta No.292)</p>
5	30/Jul/2013	<p>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.</p> <p>Se modifica el nombre de los documentos asociados a los elementos del SAC</p> <p>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.</p>
6	03/Jul/2014	<p>Cambio nombre cargo, se modifica Oficial SAC por Coordinador Calidad – SAC, actualización 6.5.</p> <p>Capacitación SAC por el Director de Riesgo Operacional, actualización general del punto 7. Etapas</p>


	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 22 de 38	Jul. 27 / 2022

		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 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	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	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.




	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 23 de 38	

12	23/Ene/2019	<p>Se incluye documento "6.1.2 Procedimiento para atención de Consumidores Financieros en situación de discapacidad".</p> <p>Se elimina documento "6.1.3 protocolo de comunicación". (no existe).</p> <p>Se elimina documento "6.1.5 servicio al cliente y soporte". (no existe).</p> <p>Se incluye documento "6.1.7 Comité de atención al consumidor financiero (SAC)".</p> <p>Se cambia la redacción del numeral 7 "Etapas del SAC", define el procedimiento, consideramos que no debe estar en la política, únicamente generalidades.</p> <p>Se actualiza la numeración general del documento.</p> <p>Los cambios fueron aprobados en la sesión de Junta Directiva del 15 de noviembre de 2018, según consta en acta No. 374.</p>
13	25/Oct/2019	<p>Se modificó los numerales:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se incluyó en el numeral en el 6.4.1.6. las responsabilidades del Analista SAC</p> <p>Los cambios fueron aprobados en la sesión de Junta Directiva del 19 de septiembre de 2019, según consta en acta No. 384.</p>
14	31/Mar/2021	<p>Modificaciones a la Política fueron aprobadas en la Junta Directiva del 21 de Enero de 2021 según Acta No. 400.</p> <p>Se incluye definición para el Aplicativo Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS)</p> <p>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).</p>
15	20/May/2021	<p>Se modifica el titulo 6.1.1 Manejo de quejas, reclamos y solicitudes por Procedimiento para la atención de solicitudes, quejas y reclamos.</p> <p>Se modifica el titulo 6.1.2 Procedimiento para atención de consumidores: Financieros en situación de discapacidad por Procedimiento para atención de consumidores financieros en situación de</p>

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 24 de 38	

		<p>discapacidad. Se elimina la definición: CRM: Es el acrónimo de "Customer relationship management", administración basada en la relación con los clientes.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se eliminan los anexos -Reporte de Quejas y Reclamos a la Superintendencia Financiera de Colombia. -Defensor del Consumidor Financiero.</p> <p>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)</p> <p>Se deshabilitan: 1. Manejo de quejas, reclamos y solicitudes. 2. Metodología para la Medición de Vulnerabilidades del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.</p> <p>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)</p>
16	21/Oct/2021	Modificaciones a la Política fueron aprobadas en la Junta Directiva del 21 de Enero de 2021 según Acta No. 400. en su numeral 4.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: <b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>		CÓDIGO: <b>FID-PO-GSV-SAC-001</b>	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Jul. 27 / 2022
	VERSIÓN: 17	C.E.	PÁGINA: 25 de 38	

		<p>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.</p>
17	26/Jul/2022	<p>Modificaciones a la Política fueron aprobadas en la Junta Directiva del 19 de mayo de 2022 según Acta No.417.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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).</p>