

**MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL
CONSUMIDOR FINANCIERO
- SAC -**

FIDUCIARIA DE OCCIDENTE S.A.

Versión aprobada en Junta Directiva Junta Directiva No. 377 de 26 de mayo de 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. GLOSARIO	4
2. MARCO NORMATIVO	8
3. INTRODUCCIÓN.....	9
3.1 Objetivo.....	10
3.2 Alcance	10
4. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	11
4.1 Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC	11
4.1.1 Políticas Generales	11
4.1.2 Políticas frente a las Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	15
4.1.3 Políticas frente a personas en situación de discapacidad.....	16
4.2 Procedimientos	17
4.2.1 Procedimiento para la implementación y funcionamiento del SAC	18
4.2.2 Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos	18
4.2.3 Procedimiento para la atención de solicitudes del Defensor al Consumidor	18
4.3 Documentación	18
4.4 Estructura organizacional.....	19
4.4.1 Junta Directiva	20
4.4.2 Representante Legal.....	20
4.4.3 Responsables de Proceso y/o Gestores de Riesgo.....	20
4.4.4 Gerencia de PMO y Experiencia al Cliente	21
4.4.5 Unidad de Atención al Consumidor Financiero	21
4.4.6 Órganos de Control	21
4.5 Infraestructura	22
4.5.1 Infraestructura de Personal	22
4.5.2 Infraestructura Técnica	22
4.5.3 Infraestructura física	23
4.6 Capacitación e instrucción a los funcionarios.....	23
4.7 Educación al Consumidor Financiero.....	24

Versión aprobada en Junta Directiva Junta Directiva No. 377 de 26 de mayo de 2020

4.7.1	Página web: www.fiduoccidente.com.co	25
4.7.2	Atención personalizada.	27
4.7.3	Asociación de Fiduciarias.	27
4.8	Información al Consumidor Financiero	28
4.8.1	Información de los productos y servicios que ofrece la Sociedad Fiduciaria.....	28
4.8.2	Información de Comisiones y Rentabilidad.....	29
4.8.3	Información sobre el Defensor del Consumidor Financiero	29
5.	ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	30
5.1	Identificación.	30
5.2	Medición.....	30
5.2.1	Probabilidad de ocurrencia.	31
5.2.2	Impacto.	31
5.3	Control.....	31
5.4	Monitoreo.....	32
6.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	33
6.1	Derechos del Consumidor Financiero.	33
6.2	Obligaciones del Consumidor Financiero.	33
7.	INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL SAC.....	35
8.	VIGENCIA, MODIFICACIONES E INTERPRETACIÓN DEL MANUAL SAC	36
9.	ANEXOS	37

1. GLOSARIO

Ciente: Es la persona natural o jurídica con quien la Sociedad Fiduciaria establece una relación de origen legal o contractual para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

Ciente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la Sociedad Fiduciaria, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.

Consumidores Financieros: Es todo Ciente, Usuario o Ciente Potencial de la Sociedad Fiduciaria.

Contratos de Adhesión: Son los contratos elaborados unilateralmente por la Sociedad Fiduciaria y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los Clientes, limitándose éstos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

Debida Atención y Protección al Consumidor Financiero: Es el conjunto de actividades que desarrolla la Sociedad Fiduciaria con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por sus Consumidores Financieros. Para lograr ese ambiente, la Sociedad Fiduciaria debe asegurar el debido cumplimiento de todos los principios orientadores que rigen las relaciones entre ella y sus Consumidores Financieros.

Debida Diligencia: Es un principio orientador que rige las relaciones entre los Consumidores Financieros y la Sociedad Fiduciaria consistente en el deber que tiene la Sociedad Fiduciaria, al momento de ofrecer sus productos (etapa precontractual) o en la prestación de sus servicios (etapa contractual), de actuar de tal manera que sus Consumidores Financieros reciban la información y/o atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellos, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones, que logren satisfacer las necesidades del Consumidor Financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Para tal efecto, la Sociedad Fiduciaria deberá observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en el Canal de Distribución de Servicios Financieros.

Defensor del Consumidor Financiero: Es una institución autónoma e independiente orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros de la Sociedad Fiduciaria.

Educación para el Consumidor Financiero: Es un principio orientador que rige las relaciones entre los Consumidores Financieros y la Sociedad Fiduciaria consistente en que la Sociedad Fiduciaria procurará una adecuada educación de sus Consumidores Financieros acerca de **(i)** sus Productos y servicios, **(ii)** las formas establecidas en la ley para su instrumentación, **(iii)** las tarifas y costos que usualmente se usan en el mercado fiduciario, **(iv)** las obligaciones a cargo de los Consumidores Financieros; **(v)** los mecanismos establecidos para proteger y defender los derechos de los Consumidores Financieros; **(vi)** las medidas de seguridad para el manejo adecuado y seguro de los Productos o Servicios; y **(vii)** la naturaleza del mercado en el que actúan las fiduciarias, su tipología y el tipo de actividades que desarrollan.

Evento de Riesgo: Hecho o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo determinado que puede llegar a afectar la debida atención y protección del Consumidor Financiero.

Factores de Riesgo: Son las fuentes generadoras de los Eventos de Riesgo.

Información transparente, cierta, veraz, suficiente, verificable y oportuna: Es un principio orientador que rige las relaciones entre los Consumidores Financieros y la Sociedad Fiduciaria consistente en la obligación de la Sociedad Fiduciaria de suministrar información transparente, cierta, veraz, suficiente, verificable, clara y oportuna a sus Consumidores Financieros respecto a: **(i)** características propias de los Productos o Servicios que permita su fácil comparación y comprensión frente a los demás productos y servicios de la misma naturaleza ofrecidos en el mercado; **(ii)** los derechos y obligaciones contractuales y legales de los Consumidores Financieros; **(iii)** las obligaciones legales de la Sociedad Fiduciaria; **(iv)** las tarifas o precios de los Productos o Servicios y su forma de determinarlos en cada caso específico; **(v)** las consecuencias derivadas del incumplimiento de los contratos suscritos con la Sociedad Fiduciaria; **(vi)** los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los Consumidores Financieros; **(vii)** los procedimientos aplicables para atender Peticiones, Quejas o Reclamos; **(viii)** la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y todos sus aspectos relevantes y **(ix)** la demás información que la Sociedad Fiduciaria estime conveniente suministrar al Consumidor Financiero a fin de que comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un Producto o Servicio.

Infraestructura: Es el conjunto de elementos físicos, técnicos y humanos que sirven de apoyo para el funcionamiento del SAC.

Libertad de Elección: Es un principio orientador que rige las relaciones entre los Consumidores Financieros y la Sociedad Fiduciaria consistente en la facultad de la Sociedad Fiduciaria y de los Consumidores Financieros de 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 las primeras ofrezcan. 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 a los Consumidores Financieros.

Manejo adecuado de los conflictos de interés: Es un principio orientador que rige las relaciones entre los Consumidores Financieros y la Sociedad Fiduciaria consistente en la responsabilidad por parte de la Sociedad Fiduciaria de 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 Consumidores Financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

Pérdidas: Cuantificación económica de la ocurrencia de un evento, así como los gastos derivados de su atención, los cuales pueden incluir, sin agotarse, personal, recursos, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

Perfil de Riesgo: Es el resultado consolidado de la medición permanente de los riesgos a los que se ve expuesta la Sociedad Fiduciaria.

Peticiones: Es toda solicitud de información que realiza el Consumidor Financiero a la Sociedad Fiduciaria tales como: consultas, certificaciones, copias de documentos, paz y salvos, etc.

Productos o Servicios: Se entiende por “*productos*”, las operaciones legalmente autorizadas a las fiduciarias, instrumentadas en un contrato celebrado con el cliente, o los que tienen origen en la ley. Se entiende por “*servicios*” aquellas actividades conexas a dichas operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros.

Procedimientos: Corresponde al conjunto de actividades interrelacionadas y sucesivas, implementadas por la Sociedad Fiduciaria, para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC.

Procesos: Es el conjunto interrelacionado de recursos y actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

Puntos de Contacto: Son todos aquellos medios de interacción creados por la Sociedad Fiduciaria para que el Consumidor Financiero le pueda presentar Sugerencias, Quejas, Reclamos o Peticiones con alto grado de atención y calidad y con capacidad suficiente de resolución.

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 Sociedad Fiduciaria y puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

Recomendaciones: Son las sugerencias expresadas por el Defensor del Consumidor Financiero a la Sociedad Fiduciaria, relacionadas con sus Productos y/o Servicios y la atención de su Consumidor Financiero, en el ejercicio de sus funciones.

Red de Oficinas de la matriz: Estructura con la que cuenta la Sociedad Fiduciaria para la promoción y gestión de Productos y servicios, contratada a través de un contrato de red de oficinas, entendida como personas jurídicas distintas y autónomas de la Sociedad Fiduciaria. Esta Red se encuentra constituida, entre otros, por las oficinas, empleados y sistemas de información del establecimiento de crédito matriz de la Sociedad Fiduciaria, es decir, del Banco de Occidente S.A.

Red de Oficinas Propias: Son las agencias de la Sociedad Fiduciaria constituidas en las ciudades de Cali, Medellín, Montería, Pereira, Armenia, Barranquilla, Cartagena, San Andrés y Santa Marta. Dichas agencias, de acuerdo con el artículo 264 del Código de Comercio, son establecimientos de comercio cuyos administradores carecen de poder para representarla.

Responsabilidad de la Sociedad Fiduciaria en el trámite de Quejas: Es un principio orientador que rige las relaciones entre los Consumidores Financieros y la Sociedad Fiduciaria consistente en aquella obligación de parte de la Sociedad Fiduciaria de 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 mejora necesarias oportunas y continuas.

Riesgo Legal: Es la posibilidad de pérdida en que incurre la Sociedad Fiduciaria al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.

Riesgo Reputacional: Es la posibilidad de pérdida en que incurre la Sociedad Fiduciaria por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC): Es considerada una de las principales estructuras del régimen de protección al Consumidor Financiero consistente en el deber de cada una de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia de implementar un SAC , el cual debe propender porque: (i) se consolide una cultura de atención, respeto y servicio para los Consumidores Financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del Consumidor Financiero así como la Educación financiera de éstos. El SAC está compuesto por *elementos* entendidos como un conjunto de componentes a través de los cuales se instrumenta de forma organizada y metódica la administración del SAC y de *etapas* que son los pasos sistemáticos e interrelacionados mediante los cuales se administra el SAC.

Sociedad Fiduciaria: Es la Fiduciaria de Occidente S.A. sometida a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Sugerencia: Es la insinuación, inspiración, o idea que sugiere, expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por parte de la entidad vigilada y puesta en conocimiento de ésta.

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

2. MARCO NORMATIVO

- a) Ley 1328 de 2009, Título I, por medio del cual se establecen los principios y reglas que rigen la protección de los Consumidores Financieros en las relaciones entre estos y a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Decreto 2555 de 2010, artículos 2.34.2.1.1. y siguientes por medio del cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.
- c) Decreto 3993 del 27 de octubre de 2010 por medio de la cual se modifica el Decreto 2555 del 15 de julio de 2010 y se reglamenta la función de conciliación del Defensor del Consumidor Financiero.
- d) Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia por la cual se dictan instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

3. INTRODUCCIÓN

Conscientes de la necesidad de expedir un Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero que atienda las previsiones normativas anteriormente mencionadas, la Junta Directiva de la Sociedad Fiduciaria expidió el presente documento atendiendo la naturaleza, tamaño, actividades y estructura de la Sociedad Fiduciaria y apoyado en su plan estratégico frente al tema específico de atención y servicio al Consumidor Financiero y en los procesos, procedimientos y herramientas implementadas en la administración de los riesgos propios de su actividad, entre ellos, la seguridad y calidad en el manejo de la Información a través de sus canales de distribución de productos o servicios y su sistema de control interno.

Por otro lado, el Manual SAC de la Sociedad Fiduciaria se encuentra orientado por los principios de la debida diligencia; respetando y garantizando la libertad de elección del Consumidor Financiero; con transparencia de forma tal que la Información suministrada resulte cierta, veraz, transparente, suficiente, clara, verificable y oportuna; con responsabilidad frente al Consumidor en el trámite de las quejas y Reclamos; estableciendo mejores prácticas que garanticen un manejo adecuado del conflicto de interés y comprometidos con el desarrollo de programas que propendan por la educación del consumidor financiero.

La estrategia de servicio al Consumidor Financiero implementada por la Sociedad Fiduciaria parte de contar con los recursos adecuados para prestarle un debido servicio, contando para ello con recursos humanos, técnicos y físicos adecuados para desarrollar nuestra operación.

Adicionalmente, la Sociedad Fiduciaria cuenta con una Unidad de Atención al Consumidor Financiero, área interna encargada de la recepción y atención de las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias presentadas por sus Consumidores Financieros, la cual tiene definidos procedimientos expeditos para su debida atención y respuesta.

Igualmente, la Sociedad Fiduciaria cuenta con un Módulo de Atención al Cliente –CRM-, que es una aplicación tecnológica empleada para el registro, control y seguimiento de las actividades de la Unidad de Atención al Consumidor Financiero, atendida por profesionales que cuentan con el conocimiento, la experiencia y la capacitación adecuada para prestar un servicio de la más alta calidad, con un permanente enfoque hacia la atención de los requerimientos y necesidades del Consumidor Financiero, lo cual constituye una parte fundamental del valor que proveemos a los Consumidores Financieros asegurándoles un trato justo y respetuoso. Unido a lo anterior, la Sociedad Fiduciaria ha venido realizando encuestas anuales para medir la satisfacción de sus Consumidores Financieros.

De otra parte, la estrategia de Servicio al Consumidor Financiero de la Sociedad Fiduciaria está basada en la misión y visión de la Sociedad Fiduciaria que se encuentra plasmada en su Código de Buen Gobierno Corporativo, siendo una de las prioridades estratégicas de la Sociedad Fiduciaria posicionarse en el mercado como una empresa gestora profesional de negocios fiduciarios, comprometida en brindar a sus Consumidores Financieros la máxima seguridad, confianza y valor agregado, a través de un recurso humano calificado y de servicios tecnológicos con estándares internacionalmente aceptados.

Versión aprobada en Junta Directiva Junta Directiva No. 377 de 26 de mayo de 2020

En esta medida, los objetivos estratégicos de la Sociedad Fiduciaria están enmarcados en posicionarse como el proveedor de servicios fiduciarios de preferencia, con una visión centrada en el Consumidor Financiero, a través del liderazgo en innovación y asesoría en soluciones financieras.

Ello implica dirigir los esfuerzos y recursos de la Sociedad Fiduciaria a satisfacer las necesidades de nuestros Consumidores Financieros buscando la prestación de un servicio de excelente calidad, mediante el desarrollo de nuestra capacidad de asesoría financiera y la prestación de servicios fiduciarios en los ramos de inversión, administración, garantía y administración inmobiliaria, lo que constituye una parte fundamental del valor que le proveemos asegurándoles un trato justo y equitativo.

La estrategia central de relacionamiento de la Sociedad Fiduciaria busca principalmente cercanía y excelencia de servicio con nuestros Consumidores Financieros a través de la creación de relaciones duraderas y de confianza, lo que genera su fidelización, así como retornos consistentes con las necesidades particulares de los mismos, acorde con su perfil de riesgo.

En este orden de ideas, el Manual SAC de la Sociedad Fiduciaria busca satisfacer las necesidades del Consumidor Financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas entre ellos y esta Sociedad Fiduciaria, así como la debida diligencia en la prestación de los productos o servicios ofrecidos, soportado en una adecuada Infraestructura que le permita garantizar un buen funcionamiento del SAC.

3.1 Objetivo

Los objetivos del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero son:

- Describir los elementos y etapas que componen el sistema
- Describir los roles y responsabilidades de los diferentes estamentos de la Fiduciaria con respecto a la atención del Consumidor Financiero
- Establecer un lenguaje unificado al interior de la Fiduciaria para la adecuada implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

3.2 Alcance

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero implementado a nivel nacional en la Sociedad Fiduciaria permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección del Consumidor Financiero, en el desarrollo de los procesos críticos y de apoyo de la entidad.

Para lo anterior, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero se apoya en los procesos, procedimientos vigentes, el Sistema de Administración de Riesgo Operativo, las políticas y procedimientos adoptados para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales, así como en el Sistema de Control Interno de la entidad.

4. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Ley 1328 de 2009 consagró dentro del régimen de protección al Consumidor Financiero, la implementación de un SAC que debe contener los siguientes elementos

4.1 Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

4.1.1 Políticas Generales

La Junta Directiva de la Sociedad Fiduciaria es el órgano societario encargado de definir las políticas y los lineamientos generales y particulares del Sistema de Atención al Consumidor, los cuales han sido determinados en los siguientes términos:

4.1.1.1 La Sociedad Fiduciaria, mediante la implementación del SAC buscará consolidar un ambiente y una cultura de atención, respeto y servicio hacia sus Consumidores Financieros; de igual manera, adoptará sistemas adecuados para suministrarles Información completa, clara y suficiente; fortalecerá los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones, sugerencias y reclamos y propiciará la protección de los derechos del Consumidor Financiero, así como su educación financiera.

4.1.1.2 La Sociedad Fiduciaria implementará el SAC acorde con su estructura, tamaño y objeto social, para así poder identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los Consumidores Financieros. De igual manera, el SAC guardará concordancia con el plan estratégico de la Sociedad Fiduciaria y con cada uno de sus sistemas de administración de riesgos, seguridad y manejo confiable de la información y Sistema de Control Interno, así como con sus pautas publicitarias y programas correspondientes a la educación y a la información otorgada al Consumidor Financiero.

4.1.1.3 Con miras a realizar una atención eficaz de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por parte de los Consumidores Financieros, la Sociedad Fiduciaria implementará todos los mecanismos y procedimientos necesarios para brindarles respuesta concreta, clara, suficiente y oportuna, dentro de los términos señalados legalmente para cada uno de ellos.

4.1.1.4 La Sociedad Fiduciaria contará con mecanismos adecuados y suficientes para poner a disposición del Consumidor Financiero, la Información necesaria en cuanto a las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividades, para que con base en ella el Consumidor Financiero se encuentre en la capacidad de tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos de protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

4.1.1.5 La Sociedad Fiduciaria deberá instruir y capacitar a todos sus funcionarios respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

4.1.1.6 La Gerencia de PMO Y Experiencia al Cliente, adscrita a la Vicepresidencia de Estrategia y Talento, será el área encargada de coordinar la ejecución de las políticas definidas por la Junta Directiva respecto al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

4.1.1.7 La Gerencia de PMO Y Experiencia al Cliente tendrá la responsabilidad de identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida Atención y Protección a los Consumidores Financieros. Para el efecto, la Unidad se apoyará, al interior de la Sociedad Fiduciaria, en cada dueño de proceso que intervenga en la Debida Atención y Protección a los Consumidores Financieros.

4.1.1.8 Corresponde a la Sociedad Fiduciaria, previa solicitud de la Gerencia de PMO Y Experiencia al Cliente, instrumentar los diferentes elementos y etapas del SAC y tomar las medidas correctivas que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

4.1.1.9 La información recibida por los funcionarios de la Sociedad Fiduciaria proveniente de sus Consumidores Financieros en el desarrollo de las relaciones establecidas con ellos deberá manejarse de acuerdo con los principios y directrices dispuestas en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información, en el Código de Ética y Conducta y en el Manual de Clasificación de la Información de la Sociedad Fiduciaria. Toda la organización debe garantizar la confidencialidad de esta información.

4.1.1.10 La Unidad de Atención al Consumidor Financiero, adscrita a la Vicepresidencia de Estrategia y Talento y conformada por el Gerente de PMO y Experiencia al Cliente, un Coordinador de Vinculación y Atención al Consumidor Financiero, un Oficial de Atención al Consumidor Financiero y un Auxiliar de Atención al Consumidor Financiero, es la encargada de la recepción y atención de las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias presentadas por sus Consumidores Financieros.

4.1.1.11 Para la atención de cualquier petición, queja o reclamo de los Consumidores Financieros, todos los funcionarios de la Sociedad Fiduciaria deberán atender el siguiente procedimiento dispuesto para manejar y administrar los posibles casos de conflictos de interés, en los siguientes términos:

4.1.1.11.1 Es política de la Sociedad Fiduciaria que sus máximos órganos de dirección y administración y en general los funcionarios de todos los niveles de la organización, revelen los conflictos de interés que se presenten en el desarrollo de sus funciones, entendido, para estos efectos, el concepto de conflicto de interés como aquella situación en virtud de la cual una persona en razón de 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.

Bajo este entendido, es claro que el concepto de conflicto de interés trasciende de las relaciones internas de la Sociedad Fiduciaria, a las relaciones que la Sociedad Fiduciaria mantiene con el Consumidor Financiero, de tal suerte que es deber de todos los funcionarios de la Sociedad Fiduciaria estar permanentemente alerta a efectos de evitar que en la debida atención y protección al Consumidor Financiero se presenten situaciones que puedan configurar una tensión

entre los intereses y/o derechos de la Sociedad (propios o de sus funcionarios) frente a los intereses y/o derechos de uno o varios Consumidores Financieros o entre los intereses de dos o más Consumidores Financieros.

Por lo tanto, en el momento en que cualquier funcionario de la Sociedad Fiduciaria se encuentre en una situación como la descrita anteriormente, deberá aplicar el siguiente procedimiento:

4.1.1.11.2 Situaciones generadoras de posibles conflictos de interés:

A continuación se presentan, a título enunciativo, que no taxativo, algunos eventos que podrían generar conflictos de interés:

- a. Relaciones de parentesco entre algún funcionario de la Sociedad Fiduciaria y el Consumidor Financiero.
- b. Relaciones de tipo económico entre algún funcionario de la Sociedad Fiduciaria y el Consumidor Financiero.
- c. Conocimiento previo de alguna información privilegiada o reservada sobre la cual verse la solicitud del Consumidor Financiero, de la cual haya tenido conocimiento el funcionario de la Sociedad Fiduciaria.
- d. Cuando la Sociedad Fiduciaria deba decidir entre la protección de un interés propio (posición propia) frente al interés de uno o varios de sus Consumidores Financieros.
- e. Cuando la Sociedad Fiduciaria deba decidir entre proteger los intereses o derechos de uno o varios Consumidores Financieros frente a los intereses o derechos de otro u otros Consumidores Financieros.

4.1.1.11.3 Procedimiento a seguir:

- a. Revelar el conflicto a su inmediato superior, manifestando las razones en las que se fundamenta el mismo.
- b. El superior inmediato deberá analizar los hechos y establecer si la situación configura o no la generación de un conflicto de interés.
- c. Si considera que el conflicto existe, el superior deberá asignar a otro funcionario para que realice la atención inmediata al Consumidor Financiero, cuando fuere el caso, o deberá solicitarle al Defensor del Consumidor Financiero su colaboración para solucionar el conflicto. En estos casos, tanto el nuevo funcionario designado para atender la solicitud del Consumidor Financiero como el mismo Defensor del Consumidor Financiero deberán actuar de manera imparcial y transparente velando siempre porque prevalezca el interés de los Consumidores Financieros.
- d. Si el funcionario superior jerárquico considera que no hay conflicto de interés, el funcionario deberá seguir adelante con el trámite de atención al Consumidor Financiero.

Versión aprobada en Junta Directiva Junta Directiva No. 377 de 26 de mayo de 2020

e. Si el funcionario superior jerárquico no puede definir si hay o no conflicto de interés, pondrá en conocimiento de la Unidad de Atención al Consumidor Financiero la situación, para que ésta la analice y dé traslado a las instancias internas correspondientes en punto a evaluar toda la situación y poder así determinar si hay o no conflicto de interés.

4.1.1.12 Con miras a garantizar la debida atención y protección al Consumidor Financiero, la Sociedad Fiduciaria deberá realizar a través de una firma externa con experiencia en este tipo de servicios, y por lo menos una vez al año, una encuesta de satisfacción al Consumidor Financiero, cuyo objetivo es generar mejoría en la calidad de la prestación de los servicios y productos de la Sociedad Fiduciaria y sus puntos de contacto y de sus canales de distribución de los productos y servicios. Los resultados de la medición y la información arrojada por la misma deberán ser utilizados por la Sociedad Fiduciaria para implementar acciones de mejora eficientes, a fin de definir la implementación de acciones correctivas puntuales frente a aquellos Eventos de alto riesgo en materia de atención y protección de los Consumidores Financieros.

4.1.1.13 Es obligación de todos los funcionarios de la Sociedad Fiduciaria conocer y aplicar el Manual SAC por cuanto toda la organización es partícipe del SAC, en el desarrollo de sus funciones o por asignación directa realizada por el jefe inmediato, frente a un caso específico. En caso de incumplimiento, se dará aplicación al Capítulo V del presente Manual.

4.1.1.14 Será responsabilidad de la [Gerencia de PMO Y Experiencia al Cliente](#) proveer lo necesario para que el Manual SAC y sus modificaciones sea conocido por todos los funcionarios de todos los niveles de la organización, así como será su responsabilidad incluir las reformas y/o actualizaciones que se le realicen al mismo. Igualmente deberá llevar un registro de todas las modificaciones realizadas al Manual SAC.

4.1.1.15 La Sociedad Fiduciaria será transparente en la difusión, aplicación y modificación de las condiciones contractuales y del servicio que brinde.

4.1.1.16 La publicidad que efectúe la Sociedad Fiduciaria deberá ceñirse a las disposiciones contenidas en el Manual de Publicidad y Propaganda, así como a cualquier otra disposición legal sobre la materia.

4.1.1.17 La sociedad Fiduciaria deberá absolver todas las consultas que tengan los Consumidores Financieros relacionados con los contratos fiduciarios y/o cualquier otra operación con ella contratada a través de personal debidamente capacitado y actualizado en los temas consultados.

4.1.1.18 Los contratos estandarizados que celebre la Sociedad Fiduciaria serán publicados en la página web de la Sociedad Fiduciaria para consulta de los Consumidores Financieros.

4.1.1.19 La Sociedad Fiduciaria permitirá la consulta gratuita, una vez al mes, del estado de sus Productos.

4.1.2 Políticas frente a las Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

La Sociedad Fiduciaria adoptará las siguientes políticas frente a las etapas del SAC:

4.1.2.1 Políticas de identificación:

4.1.2.1.1 La Sociedad Fiduciaria realizará anualmente reuniones entre los jefes de cada una de las áreas para determinar los posibles hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros.

4.1.2.1.2 La Sociedad Fiduciaria realizará un monitoreo constante de las fuentes de donde se reciben quejas y reclamos con el fin de identificar los inconvenientes o fallas que presenta cada una de las áreas de la Sociedad Fiduciaria en relación con la prestación del servicio al Consumidor Financiero.

4.1.2.1.3 La Sociedad Fiduciaria realizará la identificación y clasificación de las situaciones que han originado quejas o reclamos y describirá las consecuencias que puedan llegarse a presentar a causa de la ocurrencia de una situación generada por una falla en la prestación del servicio.

4.1.2.2 Políticas de medición:

4.1.2.2.1 La Sociedad Fiduciaria deberá medir o calcular la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo en las áreas de la Sociedad Fiduciaria utilizando las mismas escalas de probabilidad de su Sistema de Riesgo Operativo (SARO).

4.1.2.2.2 La Sociedad Fiduciaria medirá el nivel de impacto en caso de materializarse los eventos de riesgo que afecten la debida atención y protección a los Consumidores Financieros utilizando las mismas escalas de impacto de su Sistema de Riesgo Operativo (SARO).

4.1.2.3 Políticas de control:

4.1.2.3.1 La Sociedad Fiduciaria determinará controles a cada uno de los eventos de riesgo ya identificados y medidos.

4.1.2.3.2 Con el fin de mitigar el impacto del Evento de Riesgo materializado o la probabilidad de ocurrencia de aquel sobre el cual se hace el estudio, la Sociedad Fiduciaria calificará cada uno de los controles en función de su eficiencia.

4.1.2.3.3 La Sociedad Fiduciaria implementará acciones de mejora continuas respecto de las quejas o reclamos presentados con base en el seguimiento y nivel de ejecución de los controles.

4.1.2.4 Políticas de monitoreo

4.1.2.4.1 La Sociedad Fiduciaria contará con un proceso de seguimiento semestral que facilitará la detección y corrección de las deficiencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

4.1.2.4.2 La Sociedad Fiduciaria tendrá indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

4.1.2.4.3 La Sociedad Fiduciaria adoptará las medidas necesarias para asegurar que los controles determinados se encuentren funcionando de forma oportuna, efectiva y eficiente.

4.1.2.4.4 La Sociedad Fiduciaria producirá estadísticas sobre las diferentes tipologías de quejas, incluidos los reclamos de origen judicial o administrativo.

4.1.3 Políticas frente a personas en situación de discapacidad

La Sociedad Fiduciaria se compromete con todos sus Consumidores Financieros a fomentar una cultura de igualdad y de respeto según la cual las características físicas y sociales de cualquier grupo son respetadas a través de su reconocimiento y la implementación de procedimientos diferenciales que logren mitigar las diferencias.

En virtud de lo anterior, la Sociedad Fiduciaria informa la existencia de las siguientes políticas a fin de que las personas con desventajas puedan tener acceso fácil a la prestación del servicio de la Sociedad Fiduciaria. Sobre el particular, la Sociedad Fiduciaria ha enfocado esta cultura a los siguientes grupos:

4.1.3.1 Personas en situación de discapacidad

Entendida como la disminución de movilizarse, de manera autónoma, que implica ayudas de tipo mecánicas o de apoyo, tales como sillas de rueda, muletas o bastones.

Para estos grupos, la Sociedad Fiduciaria cuenta con (i) canales de atención y suministro de información adecuados con elementos de apoyo a la discapacidad presentada y (ii) atención preferencial enmarcada dentro de condiciones de trato digno, igualdad, solidaridad, dignidad y aceptación, la cual se informa en las oficinas y dependencias de atención al público, con carteles que indican que este grupo social cuentan con filas prioritarias y cuenta con espacios apropiados para su ingreso.

Todos los funcionarios que por canal físico, telefónico y electrónico tengan contacto con personas con discapacidad deben conocer y aplicar el protocolo de atención a clientes/usuarios con discapacidad que se establece en el Manual SAC. La comunicación y el lenguaje utilizado por estos funcionarios deben ser incluyentes, evitando el uso de diminutivos o expresiones despectivas en el trato con personas en condición de discapacidad y con terceros acompañantes.

Los contenidos digitales acerca de información de productos y servicios, educación financiera y atención al cliente deben tener locución, para las personas con discapacidad visual, y subtítulos para las personas con discapacidad auditiva.

La página web, contenidos digitales y redes sociales deben mantener las características de fácil acceso, variedad de formatos y uso de texto e imágenes que garanticen el formato incluyente que requieran los clientes en condición de discapacidad.

El acceso a las oficinas cuyo derecho de dominio se encuentre en cabeza de la Sociedad Fiduciaria contará con rampas para este grupo de Consumidores Financieros. Así mismo, toda oficina nueva o que se remodele que preste atención al público debe contar con placas de horario en lenguaje braille para facilidad de las personas con discapacidad visual.

De igual manera, el acceso a las oficinas cuyo derecho de dominio se encuentre en cabeza de la Sociedad Fiduciaria contará con rampas para este grupo de Consumidores Financieros.

4.1.3.2 Personas de la tercera edad

La Sociedad Fiduciaria cuenta con filas especiales para la atención de personas mayores de sesenta (60) años, quienes cuentan con un trato preferencial en cuanto a atención inmediata.

4.1.3.3 Mujeres embarazadas

Para mujeres en estado de gestación, las mismas son atendidas con preferencia, utilizando las filas destinadas para consumidores discapacitados.

4.2 Procedimientos

La Sociedad Fiduciaria ha establecido los siguientes procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC, la atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos formuladas por los Consumidores Financieros, la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero y la atención eficaz de los Consumidores Financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

4.2.1 Procedimiento para la implementación y funcionamiento del SAC

El Procedimiento diseñado para asegurar la adecuada implementación y funcionamiento del SAC se encuentra documentado y publicado en la Intranet / Isolucion / Documentación / Listado Maestro de Documentos con la denominación Esquema de implementación y Funcionamiento del SAC (Anexo 1).

4.2.2 Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos

El Procedimiento diseñado para la atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos formuladas por los Consumidores Financieros, así como la atención de Consumidores en situación de discapacidad, se encuentra documentado y publicado en la Intranet / Isolucion / Documentación / Listado Maestro de Documentos con la denominación CA - ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS (Anexo 2) y PR - ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (Anexo 3).

A continuación, se excluyen las siguientes situaciones del citado procedimiento:

- a. Las Sugerencias de beneficiarios o terceros interesados en el desarrollo y ejecución de un negocio fiduciario u operación autorizada a las fiduciarias, que no tengan origen en una insatisfacción en la prestación del servicio o en un incumplimiento contractual por parte de la Sociedad Fiduciaria.
- b. Los derechos de petición serán tratados como una Queja o Reclamo siempre y cuando estos se generen como consecuencia de una insatisfacción del Consumidor Financiero en la prestación del servicio o en un incumplimiento contractual.

4.2.3 Procedimiento para la atención de solicitudes del Defensor al Consumidor

El Procedimiento diseñado para la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones se encuentra documentado y publicado en la Intranet / Isolucion / Documentación / Listado Maestro de Documentos con la denominación ANEXO 4 - IN - MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS AL DEFENSOR DEL CLIENTE (Anexo 4).

4.3 Documentación

Corresponde a la [Gerencia de PMO y Experiencia al Cliente](#) asegurar que los aspectos relacionados con la implementación e instrumentación del SAC incluyendo sus etapas y elementos, se encuentren debidamente consignados en documentos y registros que garanticen su integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad.

En consecuencia, es deber de la **Gerencia de PMO y Experiencia al Cliente** mantener un archivo organizado que contenga la siguiente documentación:

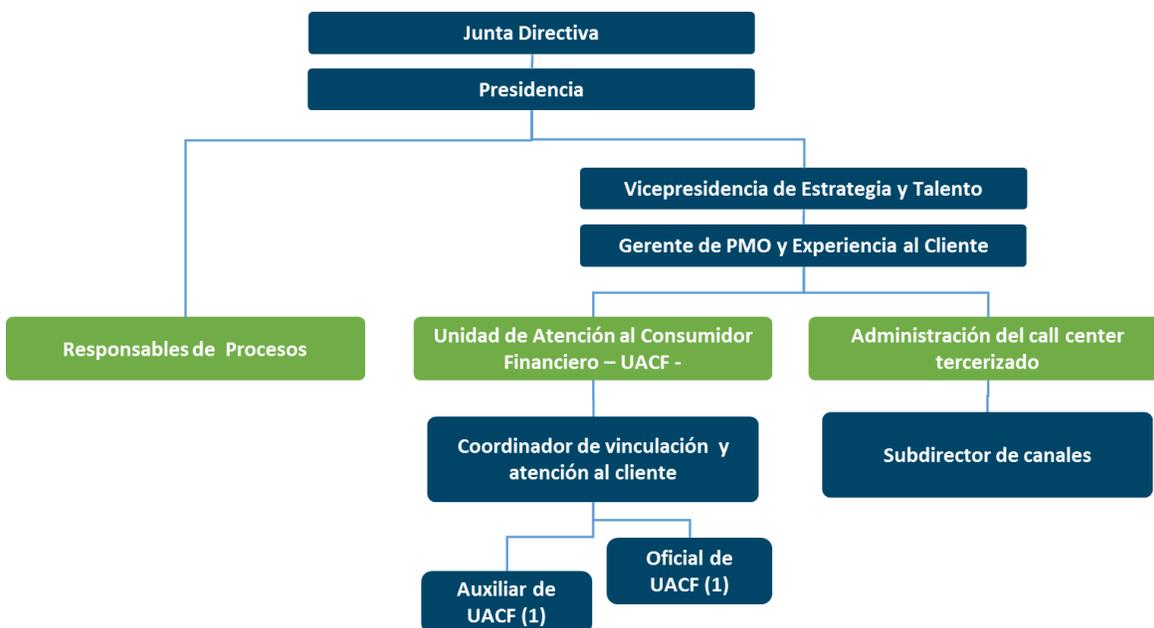
- a. El Manual SAC y todas sus modificaciones
- b. Los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC
- c. Los informes que la Junta Directiva, el Representante Legal, el Defensor del Consumidor Financiero y los órganos de control deben elaborar en relación con el SAC, en los términos del presente Manual
- d. Evidencia de todos los controles, mediciones y seguimientos efectuados al debido cumplimiento del SAC.

Es responsabilidad de todas las áreas de la Sociedad Fiduciaria mantener en un archivo especial, los soportes de las soluciones dadas a los Consumidores Financieros

4.4 Estructura organizacional

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero se encuentra soportado por una estructura organizacional con roles y responsabilidades claramente definidos, divulgados y comprendidos al interior de la Entidad.

La estructura organizacional del SAC, en la Sociedad Fiduciaria, es la siguiente:



Versión aprobada en Junta Directiva Junta Directiva No. 377 de 26 de mayo de 2020

4.4.1 Junta Directiva

Son funciones de la Junta Directiva, en relación al SAC, las siguientes:

- a. Establecer las políticas relativas al SAC.
- b. Aprobar el Manual SAC y sus actualizaciones.
- c. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes semestrales que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones semestrales que efectúen los órganos de control.

4.4.2 Representante Legal

Son funciones del Representante Legal, en relación al SAC, las siguientes:

- a. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva, el Manual del SAC y sus modificaciones.
- b. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.
- c. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en el SAC, sean éstos de reciente ingreso o antiguos, en relación con las políticas, elementos y etapas del SAC, así como en el manejo de la Infraestructura dispuesta para el efecto por la Sociedad Fiduciaria para su cumplimiento.
- d. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- e. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f. Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g. Presentar un informe semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

4.4.3 Responsables de Proceso

Son funciones de los Responsables de Proceso, en relación al SAC, las siguientes:

- a. Velar por la debida atención y protección del consumidor financiero en los procesos a su cargo
- b. Retroalimentar a la Gerencia de PMO y Experiencia al Cliente acerca del desarrollo del SAC en su proceso, al igual que a la auditoria interna según corresponda.
- c. Reportar oportunamente las quejas, reclamos y solicitudes de los clientes que se presenten en los procesos a cargo o de aquellos que tenga conocimiento con el apoyo de los funcionarios a su cargo.
- d. Dar respuesta oportuna a las quejas, reclamos y solicitudes de los clientes que estén a su cargo
- e. Impulsar la divulgación y conocimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero a todos los funcionarios a su cargo.

Versión aprobada en Junta Directiva Junta Directiva No. 377 de 26 de mayo de 2020

- f. Custodiar la documentación soporte del SAC que corresponda en su área.
- g. Identificar oportunidades de mejora para la debida atención y protección del consumidor financiero en los controles y actualizar sus procedimientos.
- h. Participar en la definición e implementación de las acciones correctivas o preventivas propuestas y verificar la ejecución de planes de tratamiento por parte de funcionarios a su cargo, de acuerdo con el PR - ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS, publicado en ISOLUCION.
- i. Servir de canal de comunicación entre la Unidad de Atención al Consumidor Financiero y el área a su cargo

4.4.4 Gerencia de PMO y Experiencia al Cliente

- a. Definir los instrumentos y procedimientos tendientes a que la Sociedad Fiduciaria administre adecuadamente el Sistema de Atención al Consumidor Financiero en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos, mínimos previstos en el presente manual.
- b. Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- c. Administrar los registros del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- d. Realizar el seguimiento a los procedimientos y planes de acción relacionados con el SAC y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.
- e. Desarrollar en conjunto con el Responsable del Proceso de Talento Humano los programas de capacitación de la entidad relacionados con el SAC.
- f. Diligenciar y remitir el formato “Informe estadístico de reclamaciones-entidad” en la proforma e instructivo, establecidos para el efecto por la Superintendencia Financiera

4.4.5 Unidad de Atención al Consumidor Financiero

La función principal de la Unidad es atender oportuna y eficazmente las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias presentadas por los Consumidores Financieros la constituye la administración de la atención de quejas, reclamos, peticiones a nivel nacional, así como las recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero con el fin de lograr una debida atención y protección al Consumidor Financiero.

4.4.6 Órganos de Control

4.4.6.1 Revisoría Fiscal

Corresponde al Revisor Fiscal de la Sociedad Fiduciaria evaluar, por lo menos dos (2) veces al año, el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas. Para el efecto, deberá presentar un informe semestral, dirigido a la

Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

4.4.6.2 Auditoría Interna

Corresponde a la Auditoría Interna de la Sociedad Fiduciaria evaluar, por lo menos dos (2) veces al año, el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas. Para el efecto, deberá presentar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

4.5 Infraestructura

La Sociedad Fiduciaria cuenta con una infraestructura física, técnica y de recurso humano adecuada para garantizar el funcionamiento del SAC, la cual ha sido diseñada teniendo en cuenta la estructura, tamaño, segmentos de negocios, nichos de mercados y proyecciones a futuro del desarrollo de la empresa.

De acuerdo con lo anterior, la Infraestructura dispuesta por la Sociedad Fiduciaria para la atención del SAC, es la siguiente:

4.5.1 Infraestructura de Personal

La Sociedad Fiduciaria cuenta con una estructura organizacional con roles y responsabilidades claramente definidos, divulgados y comprendidos al interior de la Entidad, los cuales fueron descritos en el numeral 4.4 Estructura Organizacional del presente manual.

4.5.2 Infraestructura Técnica

La Sociedad Fiduciaria cuenta con Módulo de Atención al Consumidor Financiero denominado CRM que consiste en una aplicación empleada para el registro, control y seguimiento de las actividades relacionadas con la Unidad de Atención al Consumidor Financiero.

CMR es una herramienta diseñada especialmente para registrar y hacer seguimiento a las interacciones realizadas con el Consumidor Financiero en el marco de las funciones asignadas a la Unidad de Atención al Consumidor Financiero, que le permite a la Sociedad Fiduciaria obtener información oportuna y la posibilidad de adoptar acciones y definir acciones de mejora.

A través del uso de esta herramienta, las Quejas o Reclamos del Consumidor Financiero ingresan al CRM donde la Unidad de Atención al Consumidor Financiero le asigna un funcionario responsable, con indicación de la tarea asignada y el término para su atención, con sistemas de alerta que el propio sistema genera.

Todo funcionario que participe en el plan de acción de una Queja o Reclamo, deberá responder a través de CRM - ATENCIÓN AL CLIENTE.

Finalmente, esta herramienta soporta la recolección de los eventos de riesgo que sirven de soporte para desarrollar las demás etapas del SAC.

4.5.3 Infraestructura física

Con el fin de identificar situaciones que puedan afectar el cumplimiento de la debida diligencia y la protección al Consumidor Financiero, la Sociedad Fiduciaria cuenta con diferentes puntos de contacto para que los Consumidores Financieros puedan acceder a ella a fin de presentar una queja, un reclamo, una petición o una sugerencia. Tales puntos de contacto son los siguientes:

- a. Página web: www.fiduoccidente.com.co, portal de contacto.
- b. Correo electrónico atencionalconsumidorfdo@fiduoccidente.com.co
- c. Línea gratuita Nacional de Atención al Consumidor Financiero: 01 8000 521 144
- d. Línea directa de Atención al Consumidor Financiero Bogotá 297 30 60
- e. Correspondencia escrita o presencial, dirigida a cualquiera de las dependencias que conforman la red oficinas del Banco de Occidente
- f. La Unidad de Atención al Consumidor Financiero
- g. Defensoría del Consumidor Financiero
- h. Superintendencia Financiera de Colombia

4.6 Capacitación e instrucción a los funcionarios

La Sociedad Fiduciaria dispone de planes de capacitación e instrucción sobre el SAC dirigidos a todos los funcionarios de la Sociedad Fiduciaria, divididos en aquellos involucrados en las áreas de atención y servicio al Consumidor Financiero y al resto de funcionarios de la Sociedad Fiduciaria.

Los planes de capacitación serán diseñados por la [Gerencia de PMO y Experiencia al Cliente, en conjunto con el responsable de Talento Humano](#), atendiendo los siguientes aspectos:

4.6.1. Los funcionarios de la Sociedad Fiduciaria deberán recibir por lo menos una (1) vez al año capacitación sobre el SAC, con programas que deberán contener como mínimo los siguientes contenidos:

- a. Capacitación sobre el contenido del Manual SAC y sus modificaciones o adiciones, resaltando su obligatoriedad y las consecuencias disciplinarias de su inobservancia.

- b. Manejo adecuado de la información suministrada por los Consumidores Financieros, indicando la aplicación de las políticas de seguridad de la información, contenidas en las normas aplicables y en la reglamentación interna con que cuenta la Sociedad Fiduciaria sobre la materia.
- c. Información y capacitación sobre los productos y servicios que ofrece la Sociedad Fiduciaria.
- d. Manejo de la infraestructura dispuesta para la atención de las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias que presenten los Consumidores Financieros.
- e. Manejo de relaciones interpersonales y respeto en el trato al Consumidor Financiero.
- f. Instrucción específica respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

4.6.2. A todos los funcionarios que ingresen a prestar sus servicios a la Sociedad Fiduciaria, se les deberá impartir una inducción acerca del SAC y de la Defensoría del Consumidor Financiero, entregándoseles copia del presente Manual.

4.6.3. A los nuevos funcionarios que ingresen a las áreas involucradas en la atención al Consumidor Financiero, se les deberá impartir una capacitación que contemple cuando menos los puntos señalados en el punto anterior.

4.6.4 Toda capacitación impartida deberá estar acompañada de la correspondiente evaluación a fin de determinar la eficacia de la misma y el alcance de los objetivos propuestos.

4.6.5. Los planes de capacitación serán revisados y actualizados por parte de la [Gerencia de PMO y Experiencia al Cliente](#) una (1) vez cada año.

4.6.6. La Gerencia de Talento realizará las capacitaciones internas a los funcionarios de la Sociedad Fiduciaria sobre estos aspectos.

4.7 Educación al Consumidor Financiero

Con miras a lograr una adecuada implementación de una cultura de atención y protección al Consumidor Financiero, la Sociedad Fiduciaria desarrollará programas básicos de educación que faciliten a los Consumidores Financieros la toma de decisiones informadas respecto de los productos o servicios.

Para el efecto, la Sociedad Fiduciaria deberá educar a su Consumidor Financiero frente a los siguientes aspectos:

- a. Características propias de sus productos o servicios que permita su fácil comparación y comprensión frente a los demás productos y servicios de la misma naturaleza ofrecidos en el mercado
- b. Las formas establecidas en la ley para su instrumentación
- c. Sus tarifas y costos

- d. Las obligaciones a cargo de los Consumidores Financieros o prácticas de protección propia
- e. Los mecanismos establecidos para proteger y defender los derechos de los Consumidores Financieros
- f. La naturaleza del mercado en el que actúan las fiduciarias, su tipología y el tipo de actividades que desarrollan
- g. Las medidas de seguridad para el manejo adecuado y seguro de los Productos o Servicios

Dichos programas serán de fácil entendimiento, independientes y adicionales a las campañas publicitarias de la Sociedad Fiduciaria, contribuyendo al conocimiento y prevención de los riesgos derivados del uso de los productos y servicios ofrecidos por la misma.

Dentro de ese marco, la Sociedad Fiduciaria ha dispuesto los siguientes medios para realizar la Educación al Consumidor Financiero, así:

4.7.1 Página web: www.fiduoccidente.com.co

4.7.1.1 Link Educación Financiera

A través de este link el Consumidor Financiero tendrá acceso a una Cartilla Fiduciaria relacionada con las tipologías de los productos y servicios que prestan las fiduciarias en general, así como las formas contractuales utilizadas por las mismas para su instrumentación, explicadas de manera fácil y comprensible. Igualmente, se explica la naturaleza del mercado de las fiduciarias, sus características, el tipo de actividad que prestan y su interacción con el resto del sistema financiero con el fin de que el Consumidor Financiero entienda claramente el servicio que ellas prestan y cómo se podría beneficiar de él.

4.7.1.2 Link Información general

Se cuenta con una sección para explicar fácilmente al Consumidor Financiero sus obligaciones y derechos, las prácticas de protección propia que debe tener en cuenta al momento de tomar decisiones sobre un determinado Producto o Servicio ofrecido por la Sociedad Fiduciaria y la forma cómo podría interponer una Queja o Reclamo y todo lo relacionado con la defensa y protección y defensa de sus derechos.

Igualmente, se publican cartillas para capacitar al Consumidor Financiero en el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, sobre el único documento de identificación válido para realizar transacciones y/o consultas en la Sociedad Fiduciaria, sobre su deber de actualización de información y un link especial que lo lleva a la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia, especialmente a los temas de atención y protección al Consumidor Financiero.

4.7.1.3 Link Actualización de datos

El Consumidor Financiero tendrá acceso a los procedimientos y formatos para actualizar su información básica y financiera.

4.7.1.4 Link Unidad de Atención al Consumidor Financiero

El Consumidor Financiero tendrá a la información de los canales de contacto de la Unidad de Atención al Consumidor Financiero.

4.7.1.5 Link Contáctenos

Al desplegar el link, el usuario de la página tiene la opción de presentar sus quejas, reclamos, peticiones o sugerencias a la Sociedad Fiduciaria a través del diligenciamiento de un formulario sencillo que se despliega. Una vez diligenciados los campos obligatorios del citado formulario, será remitido a la Unidad de Atención al Consumidor Financiero de la Sociedad Fiduciaria.

4.7.1.6 Link Servicios Electrónicos Fiduiversión

El Consumidor Financiero tendrá acceso a la información relacionada con la activación y uso de la plataforma electrónica para solicitud de transacciones y consultas de información de productos.

En este link hay una cartilla para capacitar al Consumidor Financiero sobre los riesgos de seguridad que existen al utilizar la red de comunicación denominada Internet y cómo evitar ser afectados por ellos, así como una serie de recomendaciones a la hora de realizar sus operaciones a través de nuestros canales de distribución de productos o servicios.

4.7.1.7 Link Procedimiento de quejas y reclamos

El Consumidor Financiero tendrá a la información relacionada con los diferentes canales dispuestos por la Fiduciaria de Occidente para radicar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

4.7.1.8 Link Defensor del Consumidor Financiero

El Consumidor Financiero tendrá acceso a la información relacionada la existencia y funciones del Defensor del Consumidor Financiero, su nombre, identificación, dirección física y electrónica para contactarlo, así como los derechos que les asisten para presentar sus quejas y reclamos, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

4.7.1.9 Link Preguntas Frecuentes

Se cuenta con el botón correspondiente a “preguntas frecuentes” a través del cual se proporciona capacitación básica al Consumidor Financiero mediante la explicación de nociones básicas del negocio fiduciario y temas que resultan de mayor interés para el público en general.

4.7.1.10 Indicadores de Fondos de Inversión Colectiva

Información diaria: A través de este link, el Consumidor Financiero cuenta con acceso a información referida a indicadores de rentabilidad de cada uno de Fondos de Inversión Colectiva, donde se indica su valor del día anterior, indicando la fecha de actualización. Además, se cuenta con simuladores.

Adicionalmente y como información permanente, la Sociedad Fiduciaria publica de manera actualizada, la rentabilidad de los Fondos de Inversión Colectiva que administra, la composición de los portafolios y además mantiene un espacio para publicar noticias de interés relacionadas con temas económicos y financieros.

Cuando circunstancias especiales lo exigen, se activa una información de carácter personalizada, sobre volatilidades y estrategias de portafolio.

Información mensual: Este enlace presenta al Consumidor Financiero, un informe macroeconómico de publicación mensual, en el cual se analizan temas referidos a inflación, mercado cambiario, deuda pública externa, deuda pública interna, temas éstos tratados con un lenguaje claro accesible a todos los públicos, con el que se busca prestar un apoyo e instrucción del visitante a la página.

Información trimestral: Trimestralmente se presentan publicaciones en temas de economía internacional, actividad económica, sector externo y mercado cambiario, situación monetaria y financiera, aspectos fiscales, proyecciones económicas de Colombia y el mundo.

4.7.2 Atención personalizada.

La Sociedad Fiduciaria cuenta con profesionales con la capacidad, experiencia, y conocimiento en el complejo mundo de la planeación financiera, que brindan información y asesoría al Consumidor Financiero para ayudarlos a analizar su situación financiera, desarrollar un plan y gestionarlo con el fin de alcanzar el logro de uno o varios objetivos.

4.7.3 Asociación de Fiduciarias.

En trabajo conjunto con la Asociación de Fiduciarias de Colombia se desarrollan estudios sobre el sector fiduciario y los Fondos de Inversión Colectivas y se diseñan programas de educación

financiera enfocados en facilitar el entendimiento de los negocios fiduciarios, así como en el desarrollo de las habilidades necesarias para tomar decisiones financieras responsables.

4.8 Información al Consumidor Financiero

4.8.1 Información de los productos y servicios que ofrece la Sociedad Fiduciaria

Como se mencionó anteriormente, el Consumidor Financiero tendrá acceso a través de la página web de la Sociedad Fiduciaria a una Cartilla Fiduciaria relacionada con las tipologías de los productos y servicios que prestan las fiduciarias en general, así como las formas contractuales utilizadas por las mismas para su instrumentación, explicadas de manera fácil y comprensible. Igualmente, se explica la naturaleza del mercado de las fiduciarias, sus características, el tipo de actividad que prestan y su interacción con el resto del sistema financiero con el fin de que el Consumidor Financiero entienda claramente el servicio que ellas prestan y cómo se podría beneficiar de él.

Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Fiduciaria le informa al Potencial Cliente a través de sus propuestas de servicios y/o reglamentos de administración de sus Fondos de Inversión Colectiva y prospectos de información de las mismas, las características particulares del Producto o Servicio solicitado a la Sociedad Fiduciaria, así como sus costos y tarifas asociados a cada uno de ellos, explicados de manera fácil y comprensible al mismo con el fin de que pueda tomar sus decisiones de manera informada. Igualmente, en dichos documentos precontractuales, se explica detalladamente al Consumidor Financiero sus derechos y obligaciones contractuales, así como los de la Sociedad Fiduciaria, en caso de aceptar la propuesta de negocio y el alcance del objeto a contratar.

Posteriormente, y antes de convertirse en Cliente de la Sociedad Fiduciaria, se le entrega a cada Potencial Cliente, una minuta del negocio fiduciario u operación específica a contratar en donde se detallan los derechos y obligaciones de las partes contratantes, las consecuencias derivadas de su incumplimiento, y los mecanismos de solución de controversias previstos contractualmente para la defensa de sus derechos, con el fin de que las analice y traslade a la Sociedad Fiduciaria sus inquietudes y/o observaciones a la misma. Sólo una vez que las partes han acordado los términos de la respectiva minuta, es que se procede a su firma y legalización.

Frente a aquellos contratos denominados de adhesión en donde el Consumidor Financiero no tiene la posibilidad de realizar observaciones a la minuta de contrato, sino simplemente de adherirse a los términos y condiciones allí previstos, cumpliremos nuestro deber legal de someterlos a la autorización previa de la Superintendencia Financiera de Colombia y de subirlos a la página web para su divulgación y conocimiento previo por parte de los Consumidores Financieros.

4.8.2 Información de Comisiones y Rentabilidad

La Sociedad Fiduciaria publica diariamente en su página web, la rentabilidad de cada una de los Fondos de Inversión Colectiva que administra, así como los costos por concepto de comisión.

En cuanto a los demás de productos o servicios, se informa a cada Potencial Cliente, tanto en las propuestas de negocio remitidas a cada uno de ellos como en los respectivos reglamentos de los Fondos de Inversión Colectiva, el costo o tarifa asociado a cada Producto o Servicio.

4.8.3 Información sobre el Defensor del Consumidor Financiero

La Sociedad Fiduciaria cuenta con varios medios para brindar información a los Consumidores Financieros acerca de cómo contactar al Defensor del Consumidor Financiero de la Sociedad Fiduciaria y cómo interponer Quejas o Reclamos ante él mismo, tanto en su oficina principal como en sus Agencias.

La Sociedad Fiduciaria publicará e informará a los Consumidores Financieros, la existencia y funciones del Defensor del Consumidor Financiero, su nombre, identificación, dirección física y electrónica para contactarlo, así como los derechos que les asisten para presentar sus quejas y reclamos, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas. Dicha información será divulgada en sus rendiciones de cuenta, extractos, folletos informativos y página Web con vínculo para acceso directo.¹

Finalmente, todas las cartas de respuestas a las reclamaciones radicadas por los Consumidores Financieros deberán llevar como pie de página un texto indicando toda la información de contacto necesaria para que el Consumidor Financiero pueda comunicarse con el Defensor del Consumidor Financiero.

¹ Inciso modificado aprobado por JD 257 del 25-05-2011

5. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

5.1 Identificación.

La Sociedad Fiduciaria [identifica, con énfasis en los procesos críticos de la organización, todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, así como las causas generadoras de quejas o reclamos que más alto impacto tienen en la debida atención de los Consumidores Financieros. Para efectuar la identificación se tendrá en cuenta la metodología para identificar / actualizar riesgos operativos contenida en el Manual de Riesgo Operativo de la entidad y las tipologías de reclamaciones con mayor impacto en la atención de los clientes.](#)

De la misma manera, para la identificación se generará, con una periodicidad mensual, una lista de las causas más sensibles que impactan severamente la debida atención y sobre estas principales, se generarán planes de mitigación por parte del Área Generadora o responsable del producto, proceso o sistema.

5.2 Medición.

La Sociedad Fiduciaria debe realizar un análisis para la medición de la probabilidad de ocurrencia y el impacto de eventos de riesgo que afectan la debida atención y protección a los Consumidores Financieros.

Para tal fin, se adopta la metodología de medición de riesgos [operativos contenida en el Manual de Riesgo Operativo de la entidad](#) y de prevención de lavado de activos.

Para poder iniciar la cuantificación de la probabilidad y el impacto en caso de ocurrencia de eventos de riesgo que afecten la debida atención y protección a los Consumidores Financieros se debe contar por lo menos con:

- a. Inventario de eventos y situaciones identificadas a través de los diferentes Puntos de Contacto.
- b. Matriz de cuantificación del SAC.

La medición debe realizarse considerando el peor escenario posible tanto en ocurrencia como en impacto en caso de materialización del evento y sin tener en cuenta los controles que se tienen implementados para su mitigación. Esto con el fin de establecer la exposición inherente o inicial que tienen dichos Eventos de Riesgo y que se pueden afrontar a las actividades diarias de la Sociedad Fiduciaria.

5.2.1 Probabilidad de ocurrencia.

Consiste en la posibilidad de que el evento de riesgo se materialice, medido de manera cualitativa. En los casos en los que se cuente con estadísticas de comportamiento a lo largo del tiempo, estas podrán ser utilizadas como base para el cálculo de ésta probabilidad.

Los criterios para evaluar la probabilidad de ocurrencia se detallan en la Manual de Riesgo Operativo de la Fiduciaria de Occidente.

5.2.2 Impacto.

Es la consecuencia potencial del Evento de Riesgo en caso de que éste sea materializado.

Como los eventos de Riesgo pueden ser de diferente naturaleza, se disponen de diferentes criterios que pueden ser tomados como referencia y permitan su medición en la misma escala.

En todo caso, la valoración del impacto, al no tener disponible en la mayoría de los casos cifras que respalden el análisis serán realizados como valoraciones cualitativas basadas en el conocimiento que la Sociedad Fiduciaria tenga sobre el tema bajo análisis.

Los criterios para evaluar el impacto derivado de la ocurrencia de un evento se detallan en la Manual de Riesgo Operativo de la Fiduciaria de Occidente.

5.3 Control.

Las actividades de control son realizadas con el fin de detectar, prevenir y/o corregir deficiencias y/ o debilidades en los eventos de riesgo que puedan incidir en la debida atención y debida diligencia del Consumidor Financiero.

Estas actividades de control pueden contribuir a disminuir la probabilidad o el impacto en caso de materializarse los eventos bajo estudio.

Una vez identificados los controles, estos deben ser incluidos en la matriz de calificación del SAC.

Cada uno de los controles identificados deberá ser calificado en función de su eficiencia para mitigar su impacto o probabilidad de ocurrencia sobre el Evento de Riesgo tipo sobre el cual se hace el estudio.

5.4 Monitoreo

Es un proceso continuo que permite reunir información para evaluar la evolución del SAC a través del seguimiento a los resultados obtenidos de los procesos implementados en las etapas de medición y control.

El monitoreo se realiza a través de las siguientes acciones:

5.4.1. Revisión documentada del SAC con una periodicidad semestral.

5.4.2. Presentación de informes periódicos en el Comité de Quejas y Reclamos de la Fiduciaria.

5.4.3. Contar con los siguientes indicadores descriptivos los cuales evidencian los potenciales hechos o situaciones que podrían llegar a afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero:

- a. Índice de satisfacción al Consumidor Financiero
- b. Nivel de lealtad de los Consumidores Financieros
- c. Oportunidad en la atención de las quejas y reclamos
- d. Oportunidad de respuesta a las Sugerencias a los Consumidores Financieros.
- e. Monitoreo y análisis mensual de los indicadores del SAC y sus resultados a cargo de la Unidad de Atención al Consumidor Financiero para poder establecer acciones correctivas o de mejora frente a los tipos de quejas o reclamos identificados en el proceso.

5.4.4. Monitoreo de las llamadas recibidas y originadas en la Unidad de Atención al Consumidor Financiero y solicitudes atendidas para validar que se cumplan las políticas de seguridad y servicio establecidas.

5.4.5 El responsable de proceso monitorea la ejecución de los controles permanentemente a través de la evaluación del cumplimiento de los mismos, en la forma establecida en su diseño, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de PR - MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES

5.4.6 El responsable de proceso anualmente certifica a la Gerencia de PMO y Experiencia al Cliente la adecuada y oportuna ejecución de los controles que mitigan los aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Consumidor Financiero como destinatario final, real o potencial de los productos o servicios suministrados por la Sociedad Fiduciaria, tiene los siguientes derechos y obligaciones:

6.1 Derechos del Consumidor Financiero.

- a. Recibir de parte de la Sociedad Fiduciaria, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por ésta.
- b. Tener a su disposición publicidad e Información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los Productos o Servicios ofrecidos y/o suministrados que le permitan y le faciliten hacer comparaciones de Productos o Servicios similares y tomar decisiones informadas.
- c. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de la Sociedad Fiduciaria.
- d. Recibir una adecuada educación por parte de la Sociedad Fiduciaria, respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos o servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generarán sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla la Sociedad Fiduciaria, así como los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e. Presentar de manera respetuosa peticiones, sugerencias, quejas o reclamos ante la Sociedad Fiduciaria, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

6.2 Obligaciones del Consumidor Financiero.

Las siguientes obligaciones a cargo de los Consumidores Financieros constituyen prácticas de protección propias que deben tener en cuenta todo Consumidor Financiero:

- a. Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al Producto o Servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- b. Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Sociedad Fiduciaria sobre el manejo de productos o servicios.
- c. Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

Versión aprobada en Junta Directiva Junta Directiva No. 377 de 26 de mayo de 2020

- d. Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la Sociedad Fiduciaria para presentar peticiones, sugerencias, quejas o reclamos.
- e. Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.
- f. Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Sociedad Fiduciaria y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y para actualizar los datos que así lo requieran.

Parágrafo: El no ejercicio de las prácticas de protección señaladas en el presente numeral por parte de los Consumidores Financieros, no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante la Sociedad Fiduciaria y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a la Sociedad Fiduciaria de las obligaciones especiales consagradas en la ley y en el presente Manual, respecto de los mismos.

7. INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL SAC

El área de Gestión Humana de la Sociedad Fiduciaria impondrá las sanciones a los funcionarios que incumplan la aplicación de este Manual señalando que su incumplimiento podría conllevar la constitución de una falta grave en los términos del literal a) numeral 6 del artículo 7º del Decreto Ley 2351 de 1965, norma que subrogó el artículo 62 del C.S.T., merecedor incluso de la terminación del contrato de trabajo con justa causa imputable al funcionario. Para el efecto, la Fiduciaria seguirá el procedimiento señalado en el reglamento Interno de Trabajo.

Versión aprobada en Junta Directiva Junta Directiva No. 377 de 26 de mayo de 2020

8. VIGENCIA, MODIFICACIONES E INTERPRETACIÓN DEL MANUAL SAC

El presente Manual entró en vigencia el 01 de enero de 2011, previa aprobación de la Junta Directiva de la Sociedad Fiduciaria la cual consta en el Acta 250 del 24 de noviembre de 2010.

Todas las modificaciones y actualizaciones del presente Manual deberán ser aprobadas por la Junta Directiva de la Sociedad Fiduciaria.

El presente Manual deberá interpretarse teniendo en cuenta los términos definidos y que se encuentran consignados en el GLOSARIO, así como en lo dispuesto en la Ley e instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia. Igualmente, para su aplicación e interpretación, deberá acudirse al contenido de los Manuales de Riesgos de la Sociedad Fiduciaria.

Versión aprobada en Junta Directiva Junta Directiva No. 377 de 26 de mayo de 2020

9. ANEXOS

Anexo 1. Esquema de implementación y funcionamiento del SAC (PDF)

anexo 2. CA - Atención de quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias

anexo 3. PR - Atención de quejas y reclamos

anexo 4. IN - Manejo de quejas y reclamos presentadas al defensor del cliente

Versión aprobada en Junta Directiva Junta Directiva No. 377 de 26 de mayo de 2020