

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

FIDUCIARIA DE OCCIDENTE S.A.

TABLA DE CONTENIDO

1. GLOSARIO	4
2. MARCO NORMATIVO.....	7
3. INTRODUCCIÓN	8
3.1 Objetivo	9
3.2 Alcance.....	9
3.3 Principios del SAC.....	9
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 de Disponibilidad y Comunicación	12
4.1.3 Políticas generales para la atención de PQRS.....	13
4.1.6 Atención a población especial.....	13
4.2 Procedimientos y documentación	13
4.2.1 Procedimientos para la atención de peticiones, solicitudes, quejas y reclamos ..	13
4.2.2 Gestión de conflictos de interés en la atención de PQRS	14
4.2.3 Documentación	15
4.3. Estructura organizacional.....	15
4.3.1 Junta Directiva	15
4.3.2 Representante Legal.....	15
4.3.3. Unidad de Atención al Consumidor Financiero	16
4.3.4 Gerencia de PMO	16
4.3.5 Subdirección de canales	16
4.3.6. Coordinación de Vinculación y Atención al cliente.....	17
4.3.7 Call Center.....	17
4.3.8 Unidad de Gestión de reclamos del Banco de Occidente	17
4.3.9 Analista SAC	17
4.3.10 Responsables de Proceso (áreas solucionadoras).....	17
4.3.11 Áreas de contacto - (fuerza comercial)	18
4.3.12 Áreas de apoyo (Gerencia de mercadeo).....	18

4.3.13	Áreas de apoyo (Gerencia de productos).....	18
4.3.14	Áreas de apoyo (tecnología).....	18
4.4	Órganos de Control.....	18
4.5	Infraestructura	19
4.6	Capacitación e instrucción a los funcionarios y terceros que impactan el SAC...	20
4.7	Educación al Consumidor Financiero.....	21
4.8	Información al Consumidor Financiero	22
5.	ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	23
6.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	24
6.1	Derechos del Consumidor Financiero.....	24
6.2	Obligaciones del Consumidor Financiero.....	24
7.	INCUMPLIMIENTO DEL SAC.....	25
8.	VIGENCIA, MODIFICACIONES E INTERPRETACIÓN DEL MANUAL SAC.....	25
9.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	26

1. GLOSARIO

Cliente: 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.

Cliente 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 Cliente, Usuario o Cliente 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.

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

Trato Justo: Es un principio en desarrollo del cual, las entidades vigiladas deben cuidar que durante el perfeccionamiento, ofrecimiento y prestación de productos o servicios, se cumplan aspectos como: Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, que se encuentre acorde con las necesidades y el perfil del consumidor financiero en todo el ciclo del producto / servicio.; Productos y servicios que atiendan las necesidades del consumidor financiero; Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras; Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos

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.

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

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 principales ciudades del país. Cuyo listado se mantiene actualizado a través de la página Web www.fiduoccidente.com/servicio-al-cliente/red-de-oficinas. Dichas agencias, de acuerdo con el artículo 264 del Código de Comercio, son establecimientos de comercio cuyos administradores carecen de poder para representarla.

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.

SAC: Es la abreviatura del término: Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero: 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).
- e) Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia por la cual se dan Instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el 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.

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 gestión para la Atención al Consumidor Financiero, área interna encargada de la recepción y atención de las quejas, reclamos, peticiones y solicitudes 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 mediante la realización de encuestas periódicas evalúa el nivel de satisfacción de sus Consumidores Financieros identificando así oportunidades de mejoramiento y definiendo acciones para promover las mismas.

De otra parte, la estrategia de Servicio al Consumidor Financiero de la Sociedad Fiduciaria está basada en la misión de la Sociedad Fiduciaria que se encuentra plasmada en su Código de Buen Gobierno Corporativo ([MA - CODIGO DE BUEN GOBIERNO](#)).

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, asesoría en soluciones financieras y una cultura de debida atención. 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.

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 cultura de debida atención, el trato justo, respeto y protección del Consumidor Financiero, en el desarrollo de los procesos operativos 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.

3.3 Principios del SAC

Debida Diligencia: Es un principio 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.

Libertad de Elección: Es un principio 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.

Información transparente, cierta, veraz, suficiente, verificable y oportuna: Es un principio 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.

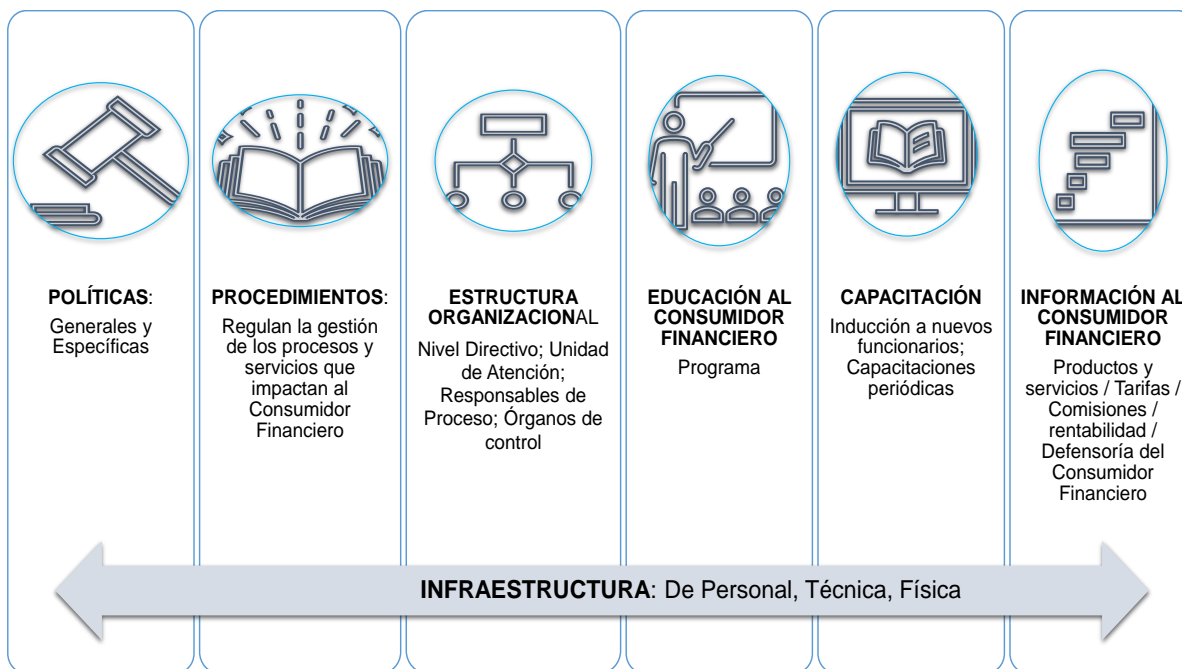
Responsabilidad de la Sociedad Fiduciaria en el trámite de Quejas: Es un principio consistente en aquella obligación de parte de la Sociedad Fiduciaria de atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente, las Quejas o Reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.

Manejo adecuado de los conflictos de interés: Es un principio 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.

Educación para el Consumidor Financiero: Es un principio 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.

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 sistema de atención al consumidor financiero (SAC) que debe contener los elementos que se mencionan en el siguiente diagrama:



4.1 Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

La Junta Directiva de la Sociedad Fiduciaria es el órgano societario encargado de revisar y aprobar 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 Políticas Generales

- La Sociedad Fiduciaria, mediante la implementación del SAC buscará consolidar un ambiente y una cultura de debida atención, trato justo, 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 peticiones, quejas, reclamos o solicitudes y cumplirá con la normatividad vigente en materia de la protección de los derechos del Consumidor Financiero, así como su educación financiera.
- 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.

- c. Con miras a realizar una atención eficaz de las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes 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..
- d. 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.
- e. 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 [MA - MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN](#), en el [MA - CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA](#) y en el [MA - MANUAL DE CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN](#) de la Sociedad Fiduciaria. Toda la organización debe garantizar la confidencialidad de esta información.
- f. La Sociedad Fiduciaria garantizará que todas las consultas que tengan los consumidores financieros relacionados con los contratos fiduciarios y/o cualquier otra operación con ella contratada, serán remitidas a personal debidamente capacitado y actualizado en los temas consultados.
- g. La Sociedad Fiduciaria garantiza la movilidad de los consumidores financieros entre productos y servicios de la misma sociedad fiduciaria, así como entre entidades financieras, según el cumplimiento de los reglamentos de los fondos y contratos fiduciarios firmados con el consumidor financiero.
- h. La Fiduciaria de Occidente cumplirá con la prestación de asesoría a sus clientes en desarrollo de su objeto y conforme a las directrices y lineamientos dispuestos en el manual denominado <Manual de la actividad de asesoría>.
- i. Con miras a garantizar la debida atención y calidad de los servicios ofrecidos, la Sociedad Fiduciaria realiza 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 de clientes, cuyo objetivo es identificar las opciones de mejora en la calidad de la prestación de los servicios y productos de la Sociedad Fiduciaria, de 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 permitirá a la Sociedad Fiduciaria, entre otros, definir e implementar acciones de mejora relacionadas con la atención y protección de los Consumidores Financieros.

4.1.2 Políticas de Disponibilidad y Comunicación

- a. La Sociedad Fiduciaria coloca a disposición de los consumidores financieros diferentes canales de atención, incluyendo aquellos necesarios para interponer sus peticiones, quejas y reclamos y solicitudes garantizando así, que no exista ninguna barrera para que manifiesten sus inconformidades.
- b. 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, productos, servicios, horarios de atención, recomendaciones de seguridad, entre otros, para que con base en ello 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.

- c. La Sociedad Fiduciaria será transparente en la difusión, aplicación y modificación de las condiciones contractuales y del servicio que brinde.
- d. La publicidad que efectúe la Sociedad Fiduciaria deberá ceñirse a las disposiciones contenidas en el MANUAL DE MARCA, así como a cualquier otra disposición legal sobre la materia.
- e. Los contratos estandarizados que celebre la Sociedad Fiduciaria serán publicados en la página web de la Sociedad Fiduciaria para consulta de los Consumidores Financieros.

4.1.3 Políticas generales para la atención de PQRS

- a. Los funcionarios que reciban peticiones, quejas, reclamos o solicitudes provenientes del consumidor financiero deben radicar las mismas a través de los mecanismos dispuestos por la Fiduciaria y dar cumplimiento tanto a las políticas como al procedimiento establecido (PR-ATENCIÓN DE PQRS), garantizando tanto calidad como oportunidad en el registro de la información suministrada.
- b. Los funcionarios responsables de dar solución y respuesta a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes interpuestas por los consumidores financieros deben cumplir los tiempos establecidos para cada tipología de reclamación. De no ser posible dar respuesta dentro del término, le corresponde informar al consumidor financiero sobre la necesidad de prorrogar el plazo para atender la queja o reclamo de manera formal y mantener informada a la Unidad de atención de reclamos (UGR) acerca de la notificación realizada al Consumidor, precisando el nuevo plazo, el cual no debe ser superior al plazo inicial.

4.1.6 Atención a población especial

La Sociedad Fiduciaria se compromete con todos sus Consumidores Financieros a fomentar una cultura de igualdad y respeto según la cual las características físicas y sociales de cualquier grupo, incluyendo personas con discapacidad, son respetadas a través de su reconocimiento y la implementación de políticas o procedimientos específicos.

Para tal efecto se encuentra definido documento denominado [MA-PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD](#) mediante el cual se regulan los lineamientos y protocolo para la atención del consumidor financiero con discapacidad. * Este documento que hace parte integral del presente manual como Anexo (Anexo 5).

4.2 Procedimientos y documentación

La Sociedad Fiduciaria ha establecido procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC, la atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos formuladas por los Consumidores Financieros (Anexo 2), la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero (Anexo 3) y la atención eficaz de los Consumidores Financieros que se encuentren en situación de discapacidad (Anexo 5). En el capítulo 9 se listan los manuales, procedimientos e instructivos establecidos, todos los cuales se encuentran publicados y disponibles a través del sistema de gestión de calidad (Isolución).

4.2.1 Procedimientos para la atención de peticiones, solicitudes, quejas y reclamos

El Procedimiento diseñado para la atención de peticiones, solicitudes, quejas o reclamos formuladas por los Consumidores Financieros, se encuentra documentado, publicado y disponible en Isolución: [PR - ATENCIÓN DE PQRS](#) (Anexo 2).

4.2.2 Gestión de conflictos de interés en la atención de PQRS

Para la atención de cualquier petición, solicitudes, 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:

- Todos los máximos órganos de dirección y administración y en general los funcionarios de todos los niveles de la Sociedad Fiduciaria, 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 el anterior 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:

Situaciones generadoras de posibles conflictos de interés: A continuación, se presentan a título enunciativo, 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.

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.
- 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.

4.2.3 Documentación

Toda la documentación del SAC relacionados con su implementación, incluyendo sus etapas y elementos se encuentran formalizada a través de procedimientos, manuales o instructivos.

Se mantienen actualizados y disponibles tanto la documentación del sistema, así como los registros que garantizan integridad, oportunidad y disponibilidad de la información:

- El Manual SAC
- Matriz de riesgos del proceso de Atención al consumidor Financiero
- 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
- 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

4.3. 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:

4.3.1 Junta Directiva

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

- Revisar y aprobar las políticas relativas al SAC.
- Aprobar el Manual SAC y sus actualizaciones.
- 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.

4.3.2 Representante Legal

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

- Someter a aprobación de la Junta Directiva, el Manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.
- Monitorear el cumplimiento del(os) plan(es) de 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.
- Monitorear el desempeño de los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- Realizar un seguimiento periódico del SAC.
- Monitorear la realización de los controles.
- 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.

4.3.3. Unidad de Atención al Consumidor Financiero

- La función principal de la Unidad es atender oportuna y eficazmente las quejas, reclamos, peticiones y solicitudes presentadas por los Consumidores Financieros 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.
- La Unidad de Atención al Consumidor Financiero, adscrita a la Vicepresidencia de Estrategia y Talento, está conformada por el Gerencia de PMO, el Subdirector de Canales, el Coordinador de Vinculación y Atención al Cliente, el Analista SAC, el Auxiliar de Atención al Consumidor Financiero, el Call Center tercerizado con el proveedor Nexa BPO y la Unidad de Gestión de Reclamos del Banco de Occidente.

4.3.4 Gerencia de PMO

- 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.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Planear, generar informes e informar acerca del desempeño del SAC a entes internos y externos
- Administrar los registros del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- Realizar el seguimiento a los procedimientos y planes de acción relacionados con el SAC y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones.
- Planear en conjunto con el responsable del Proceso de Talento Humano la realización del(os) programa(s) de capacitación de la entidad relacionados con el SAC.
- Promover lo necesario para que el Manual SAC y sus modificaciones sea conocido por todos los funcionarios de todos los niveles de la organización, mantendrá actualizado el manual u otros documentos necesarios con las reformas y/o actualizaciones que se le realicen al mismo.

4.3.5 Subdirección de canales

- La función principal de la Subdirección de Canales es administrar y monitorear el funcionamiento y desempeño de canal telefónico y formulario web dispuesto para la recepción de quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los Consumidores Financieros, los cuales operan de forma tercerizada con el proveedor Nexa BPO. De igual forma monitorea el desempeño de los canales transaccionales y promueve las mejoras necesarias para garantizar un adecuado servicio al consumidor financiero.

4.3.6. Coordinación de Vinculación y Atención al cliente

- Responsable del monitoreo y control del servicio a cargo de la unidad de gestión de reclamos de Banco de Occidente, cuidando el cumplimiento de los ANS de atención de los PQR, generando y entregando información de demandas e indicadores del proceso a la Gerencia PMO y demás áreas interesadas, para el análisis y la toma de decisiones. De igual manera lidera la denominada Unidad de Servicio a través de la cual se atienden servicios con impacto directo a clientes / consumidor financiero.

4.3.7 Call Center

- La función principal del Call Center tercerizado con el proveedor Nexa BPO es la atención del canal telefónico, la recepción y registro de todas las PQRS que ingresan por el formulario WEB dispuesto para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los Consumidores Financieros. Así mismo, se encarga de la atención de peticiones de primer nivel.

4.3.8 Unidad de Gestión de reclamos del Banco de Occidente

- La función principal de la Unidad de Gestión de Reclamos del Banco de Occidente es la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de segundo nivel presentadas por los Consumidores Financieros al igual que del escalamiento de las peticiones de tercer nivel hacia la Fiduciaria de Occidente. Así mismo, es responsable del cierre de PQRS del nivel 3.

4.3.9 Analista SAC

- Dentro de sus funciones monitorea el estado de PQRS cuidando el cumplimiento de ANS establecidos, analiza resultados de las encuestas de satisfacción del consumidor financiero con respecto a la atención de sus PQRS y promueve acciones para obtener el mayor número de respuesta a las encuestas de nivel de satisfacción, mide y analiza los diferentes indicadores de desempeño del proceso. Promueve planes de mejora del SAC y desarrollo de la Cultura SAC, supervisa el cumplimiento de los controles establecidos.

4.3.10 Responsables de Proceso (áreas solucionadoras)

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

- Cuidar la debida atención y protección del consumidor financiero en los procesos a su cargo.
- Retroalimentar a la Gerencia de PMO acerca del desarrollo del SAC en su proceso, al igual que a la auditoría interna según corresponda.
- Reportar oportunamente las peticiones, 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.
- Dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes que estén a su cargo
- Impulsar la divulgación y conocimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero a todos los funcionarios a su cargo.
- Custodiar la documentación soporte del SAC que corresponda en su área.
- Identificar oportunidades de mejora para la debida atención y protección del consumidor financiero en los controles y actualizar sus procedimientos.
- 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.

- Servir de canal de comunicación entre la Unidad de Atención al Consumidor Financiero y el área a su cargo.
- Gestionar los riesgos en forma integral, monitorear la ejecución y eficacia de los controles, mantener documentadas y actualizadas en las matrices de riesgo, efectuar seguimiento al desarrollo e implementación de los planes de acción, y en general cumplir con las políticas y definiciones contenidas en el procedimiento denominado PR - MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES el cual es transversal a todos los procesos de la Fiduciaria.

4.3.11 Áreas de contacto - (fuerza comercial)

- Brindar una adecuada asesoría de todos los productos conforme las definiciones contenidas en el “Manual Actividad de Asesoría” y en la prestación de servicios a los consumidores financieros, garantizando la debida atención y entrega de información cierta, suficiente, clara y oportuna en el desarrollo de sus relaciones.
- Entregar los productos o prestar los servicios ofrecidos en las condiciones informadas, pactadas y ofrecidas al Consumidor Financiero.
- Fomentar una cultura de atención al consumidor financiero en todas las relaciones con los clientes, usuarios y clientes potenciales.
- Canalizar oportunamente y cumpliendo los acuerdos de servicios establecidos con las áreas solucionadoras, todas las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos de los consumidores financieros a través de la herramienta establecida para tal fin.

4.3.12 Áreas de apoyo (Gerencia de mercadeo)

- Promover las mediciones de NPS que permitan conocer el grado de satisfacción de los clientes en las diferentes etapas del servicio, comunicar resultados, promover planes de mejora sobre las oportunidades que señala el cliente.
- Garantizar la publicación de material informativo de productos, servicios y/o canales cumpliendo las políticas establecidas sobre el particular.

4.3.13 Áreas de apoyo (Gerencia de productos)

- Diseñar productos y servicios funcionales y acordes con la normatividad vigente
- Entregar información solicitada de los indicadores que se monitorean en la gestión del SAC y atender diligentemente los planes de acción para mejorar la tendencia de acuerdo con las recomendaciones del analista SAC o Gerente de PMO.
- Mantener actualizada y entregar de forma oportuna la documentación que permitirá impartir los cursos de productos / servicios a los funcionarios.

4.3.14 Áreas de apoyo (tecnología)

- Monitorear el desempeño de la infraestructura tecnológica dispuesta para el SAC y atender oportunamente situaciones que puedan afectar la prestación del servicio a los clientes.

4.4 Órganos de Control

- **Comité SAC:** Seguimiento al desempeño de los indicadores definidos para el proceso de atención al consumidor financiero, así como otras estadísticas y/o situaciones especiales relacionadas con las quejas/reclamos y solicitudes/peticiones de los clientes o consumidor financiero. De igual monitorea la evolución a las acciones de mejora o planeadas, impartir recomendaciones.

- **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 estas. 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.
- **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 estas. Para el efecto, deberá presentar un informe semestral, dirigido al responsable del sistema, 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.

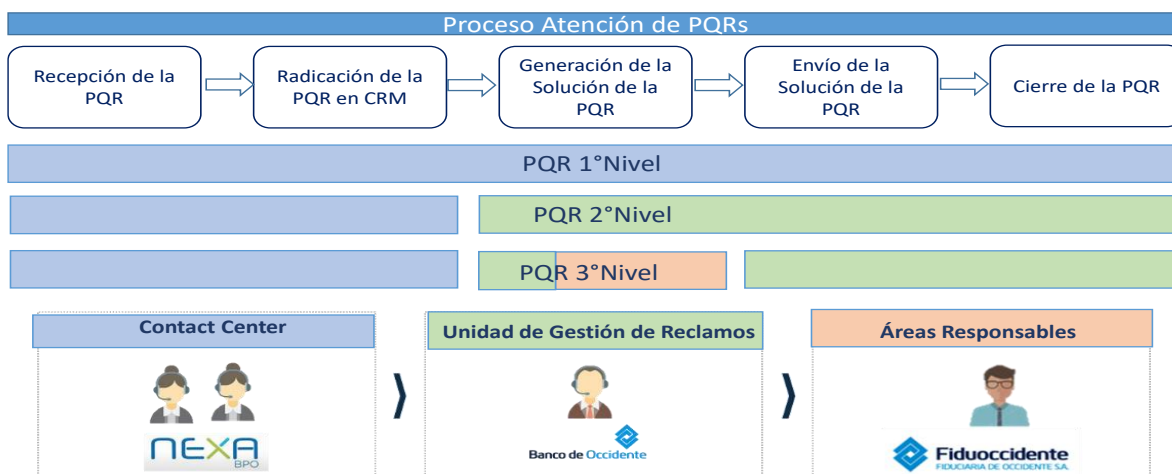
4.5.2 Infraestructura Técnica

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.

El ciclo del proceso establecido para la atención de PQR se resumen en el siguiente diagrama:



La Sociedad Fiduciaria cuenta con un [FORMULARIO WEB](#) para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, ubicada en la Página web – sección atención al consumidor financiero, que permite de manera estandarizada registrar la necesidad por parte del consumidor financiero.

SmartSupervision: Servicio tecnológico que permite la integración del sistema CRM – módulo de casos con la solución implementada por la SFC (Smartsupervision) con el fin de recibir, consultar y reportar información sobre quejas o reclamos para su respectiva gestión al día y disponible cuando la Superintendencia Financiera de Colombia lo requiera.

En el [Anexo 8 – Infraestructura Tecnológica del SAC](#) se describe cada una de las herramientas anteriores, además de la conectividad establecida con el proveedor de Call Center.

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 petición, queja, reclamo, o solicitudes. A través de la página web www.fiduoccidente.com/contactenos se da a conocer este detalle al consumidor financiero y público en general.

4.6 Capacitación e instrucción a los funcionarios y terceros que impactan el SAC

- a) La Sociedad Fiduciaria dispone de planes de capacitación e instrucción sobre el SAC dirigidos a todos los funcionarios de la Sociedad Fiduciaria y a los proveedores de servicios tercerizados. Estos planes de capacitación serán diseñados por la Gerencia de PMO, revisados y actualizados al menos una (1) vez al año.
- b) A todos los funcionarios que ingresen a prestar sus servicios a la Sociedad Fiduciaria, se les deberá impartir una inducción con contenido mínimo de los siguientes aspectos:
 - Generalidades del SAC: Etapas y elementos, derechos y obligaciones del consumidor financiero.

- Manual SAC: Políticas, responsabilidades, cambios del último periodo; estructura y documentación del sistema, resaltando su obligatoriedad y las consecuencias disciplinarias de su inobservancia.
 - Defensoría del Consumidor Financiero: Generalidades, canales de atención.
 - Canales de atención para el consumidor financiero.
 - Seguridad de la Información: 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.
 - Atención para personas con discapacidad.
- c) Todos los funcionarios de la Sociedad Fiduciaria deberán recibir por lo menos dos (2) veces al año capacitación sobre los aspectos indicados en el literal anterior, excluyendo a las personas que durante el mes del lanzamiento presentaron los cursos de Inducción. Se precisa que el curso de atención para personas con discapacidad aplica una vez al año.
- d) Las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros recibirán capacitación adicional a la señalada anteriormente y al menos una vez por semestre acerca de los Productos y Servicios que ofrece la Sociedad Fiduciaria, sus principales características. De igual manera estas áreas recibirán capacitación relacionada con los canales transaccionales disponibles para los clientes.
- e) Toda capacitación impartida deberá estar acompañada de la correspondiente evaluación a fin de determinar la eficacia de esta y el alcance de los objetivos propuestos.
- f) La Gerencia de Talento es el área responsable de programar los cursos de acuerdo con el plan de capacitación establecido, monitorear la realización y desempeño adecuado de la evaluación e informar al responsable del SAC y áreas de control acerca del nivel de cumplimiento del programa.
- g) Capacitación a proveedores que impactan en SAC: A los funcionarios de los proveedores de los servicios tercerizados que participan de manera directa en la atención al consumidor financiero les aplican las disposiciones señaladas en los literales b), c), d) y e) anteriores. A través de los líderes de la Unidad de Atención al Consumidor se coordinará con los proveedores la realización de los cursos y la validación del cumplimiento de los requisitos de cada curso. En cualquier caso, el proveedor también podrá demostrar mediante certificación semestral el cumplimiento de los cursos señalados cuando dentro de sus políticas internas los mismos sean equivalentes a los definidos por la Fiduciaria.

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 desarrolla el Programa de Educación Financiera mediante el cual se regulan los objetivos, alcance y elementos necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de norma sobre este particular - (Anexo 6).

A través de la página web [www.fiduoccidente.com/ Educacion-financiera](http://www.fiduoccidente.com/Educacion-financiera) permanece disponible para el consumidor financiero información del programa.

4.8 Información al Consumidor Financiero

4.8.1 Información de productos y servicios que ofrece la Sociedad Fiduciaria

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.

Adicionalmente, en la página web de la Sociedad Fiduciaria, la información de los productos y servicios ofrecidos se encuentra estructurada acorde con las necesidades de los diferentes segmentos de los Consumidores Financieros.

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

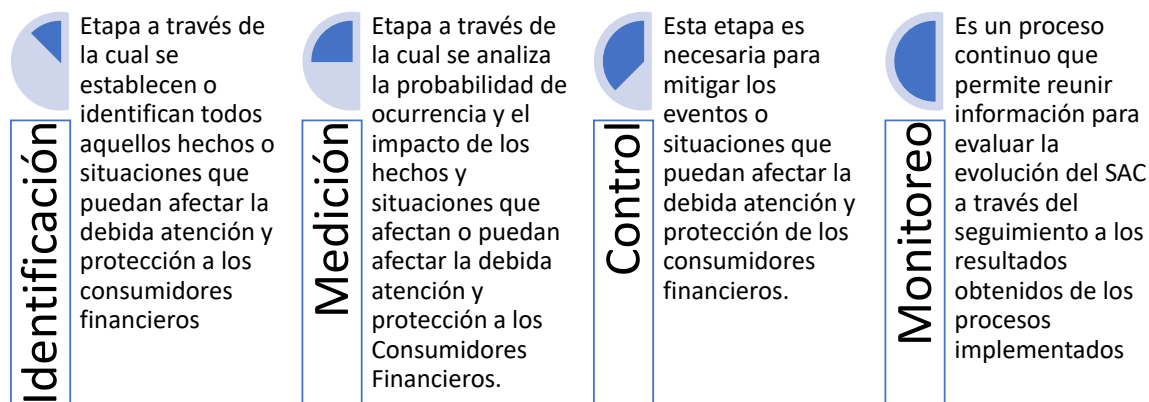
Sociedad Fiduciaria y cómo interponer Quejas o Reclamos ante él mismo, tanto en su oficina principal como en sus Agencias.

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, horarios de atención 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, fichas técnicas, folletos informativos y página Web con vínculo para acceso directo.¹

El detalle del alcance de la Defensoría del Consumidor Financiero se encuentra documentado en el manual denominado: [MA – MANUAL DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO](#) referido como Anexo 4 en el capítulo de Documentos relacionados.

5. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Para garantizar un adecuado mantenimiento del sistema de atención al consumidor financiero la Fiduciaria ha definido el procedimiento [ESQUEMA DE IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SAC](#), a través del cual se definen las diferentes acciones y/o controles para cada etapa del sistema (identificación, medición, control y monitoreo), incluyendo indicadores descriptivos y prospectivos. (anexo 1).



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

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.
- 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 estos.

7. INCUMPLIMIENTO DEL SAC

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. El incumplimiento de las políticas y procedimientos definidos en el Sistema de Atención al Consumidor financiero, acarreará las sanciones contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Conducta y/o Código de Buen Gobierno.

El área de Talento Humano 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.

Con respecto a los proveedores críticos que impactan el SAC, estos corresponden a las entidades a través de las cuales se encuentra tercerizado parte del proceso de atención al consumidor: NEXA (nivel 1) y Banco de Occidente (Nivel 2). Las obligaciones, ANS y controles mediante los cuales la Fiduciaria monitorea el desempeño de los servicios tercerizados con el fin de evitar impacto al consumidor financiero se encuentran documentados en manuales operativos o documento equivalente. La Fiduciaria monitoreará el cumplimiento del SAC de estos proveedores conforme las definiciones suscritas con cada entidad.

8. VIGENCIA, MODIFICACIONES E INTERPRETACIÓN DEL MANUAL SAC

El presente Manual entró en vigor 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 acudir al contenido de los Manuales de Riesgos de la Sociedad Fiduciaria.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

ANEXO	DOCUMENTO	RESUMEN / ALCANCE
ANEXO 1	PR-ESQUEMA DE IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SAC	Documento diseñado para asegurar la adecuada implementación y funcionamiento del SAC a través de cada una de sus etapas (identificación, medición, control y monitoreo).
ANEXO 2	PR - ATENCIÓN DE PQRS	Documento diseñado para la atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos formuladas por los Consumidores Financieros
ANEXO 3	IN - MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS AL DEFENSOR DEL CLIENTE	Documento diseñado para la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones
ANEXO 4	MA – MANUAL DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	Regula las políticas, definiciones y procedimientos asociados a la figura del Defensor del Consumidor Financiero en la Fiduciaria de Occidente en alineación con el sistema SAC, de conformidad con la normatividad vigente.
ANEXO 5	MA - PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	Documento diseñado para garantizar la adecuada atención de peticiones, quejas o reclamos formuladas por los Consumidores Financieros en condición de discapacidad.
ANEXO 6	MA – PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	Documenta el objeto, alcance y elementos del programa de educación financiera establecido por la Fiduciaria en pro de lograr una adecuada cultura de atención y protección al Consumidor Financiero.
ANEXO 7	IN - INSTRUCTIVO MONITOREO A LA GESTIÓN Y CIERRE DE PQR'S	Define los puntos y participantes en la fase de monitoreo del proceso de atención de PQR's utilizados para medir la oportunidad, calidad, cumplimiento y satisfacción de las PQR's atendidas en la Fiduciaria de Occidente
ANEXO 8	Infraestructura Tecnológica del SAC	Detalle de los sistemas y demás herramientas tecnológicas que apoyan el sistema SAC para la adecuada gestión operativa.
ANEXO 9	Controles de los terceros que impactan el SAC	Se encuentran en los documentos o manuales que sustentan los servicios de los proveedores críticos.
ANEXO 10	MA - MANUAL ACTIVIDAD DE ASESORIA	Documento que delimita la función de asesoría a la oferta de productos de inversión, distribución de FICs y/o por la realización de actividades de intermediación que la Fiduciaria pueda ejecutar en la administración de negocios fiduciarios o Fondos de Inversión Colectiva; precisa roles y responsabilidades, políticas, etapas del proceso de asesoría, entre otros.
ANEXO 11	COMITÉ SAC	Instancia directiva que realiza seguimiento al desempeño de los indicadores del proceso de atención al consumidor e igualmente realiza seguimiento el avance a planes de mejora.