




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

**GESTIÓN
COMERCIAL**

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVO	1
III. ALCANCE	2
IV. REVISIONES Y RECOMENDACIONES	2
V. POLÍTICAS GENERALES	2
VI. CONCEPTOS	3
VII. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	4
1. Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	4
1.1. Identificación	5
1.2. Medición	5
1.3. Control	6
1.4. Monitoreo	6
1.4.1. Indicadores prospectivos	7
2. Elementos del SAC	7
2.1. Políticas	7
2.2. Procedimientos	8
2.3. Documentación	9
2.4. Estructura Organizacional	9
2.5. Órganos de control	10
2.6. Infraestructura	11
2.6.1. Estructura de Personal	11
2.6.2. Estructura Técnica	11
3. Capacitación e instrucción a los funcionarios	12
4. Educación Financiera	12
5. Principios reguladores	12
6. Derechos de los Consumidores Financieros	14
7. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas	15
8. Métodos y medios de educación al Consumidor Financiero	17

9. Atención de requerimiento de Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero	18
10. Funciones del Defensor del Consumidor Financiero	19
10.1. Revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero	20
11. Sanciones por incumplimiento del SAC.....	20
VIII. ANEXOS.....	21
IX. CAMBIOS REALIZADOS	21

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 1 de 21

I. INTRODUCCIÓN

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales: (i) fortalecer la normatividad existente sobre la materia, (ii) buscar el equilibrio contractual entre las partes y (iii) evitar la asimetría en la información.

Para el cumplimiento de estos propósitos, y atendiendo los lineamientos establecidos en la citada Ley, Gestión Fiduciaria S.A. ha implementado un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros – en adelante SAC -, el cual busca que: (i) se consolide al interior de Gestión Fiduciaria S.A. una cultura de atención, respeto y servicio a 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.

En desarrollo de este mandato legal y conscientes de la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, y que permita a Gestión Fiduciaria S.A. contar con reglas claras respecto de las medidas que debe adoptar para estos fines, en el presente Manual se imparten instrucciones conducentes para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC.

Cabe destacar que las entidades vigiladas deben desarrollar todos los aspectos relacionados con el SAC enfocándose, principalmente, en la debida atención y protección a los consumidores financieros, en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia previstos, especialmente, en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.

II. OBJETIVO

El objetivo de este manual es procurar la debida atención y protección a los consumidores financieros, en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia prevista, especialmente, en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.

III. ALCANCE


El manual está compuesto por políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, plataforma tecnológica y divulgación de información, con los cuales Gestión Fiduciaria S.A. busca obtener una efectiva atención del consumidor financiero.

IV. REVISIONES Y RECOMENDACIONES

Cuando cualquier ente regulador o de control interno o externo necesite revisar el presente manual, deberá contactar al Gerente de Riesgo de Gestión Fiduciaria S.A., quien estará en disposición de entregar una copia del mismo. De igual manera, cuando alguien desee señalar cambios o correcciones, o hacer recomendaciones al presente manual, deberá contactar al Gerente de Riesgo de Gestión Fiduciaria S.A., quién estará en disposición de recibir e implementar dichas revisiones y recomendaciones, si así lo considera necesario y de conformidad con el Manual de Procedimiento Documental.

V. POLÍTICAS GENERALES

- Es deber de toda la organización mantener una cultura en materia de atención, brindando un ambiente de servicio, protección y respeto por los consumidores financieros, la asistente comercial realizara una encuesta de servicio trimestral y aleatoria con el fin de medir la percepción que el consumidor financiero recibe de la entidad.
- Es deber de la Gerencia General y de los órganos de control, asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la atención al consumidor financiero.
- Todos los empleados de Gestión Fiduciaria S.A. tienen el deber de conocer y cumplir los lineamientos relacionadas con el SAC con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros.
- Es deber de la Gerencia General revisar semestralmente los elementos y

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 3 de 21

etapas del SAC a fin de realizar los ajustes que considere necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento.

- Gestión fiduciaria procurará una adecuada educación financiera a los consumidores, respecto de los productos y servicios que ofrece la entidad, esta gestión se evaluará semestralmente por el área comercial para verificar que se cuente con los recursos suficientes para cumplir con el objetivo.

La administración y funcionamiento del sistema de atención al consumidor financiero estará bajo la autonomía de la gerencia general y el área comercial, se evaluará trimestralmente su correcto funcionamiento.

VI. CONCEPTOS

Las siguientes definiciones se tendrán en cuenta en el desarrollo del manual


Debida atención y protección al consumidor financiero: Es el conjunto de actividades que desarrollen las entidades vigiladas con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros.

Para ello, deberán establecer mecanismos que propendan por la observancia de los principios orientadores en materia de protección de los derechos del consumidor financiero y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.

Cliente: Es la persona natural o jurídica con quién las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 4 de 21

Consumidor Financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

Productos y servicios: Se entienden por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

Contratos de adhesión: Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada 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.

Entidad vigilada: Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

VII. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

Gestión Fiduciaria S.A. establece las siguientes etapas y elementos para la adecuada atención al consumidor financiero.

1. Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Atendiendo lo dispuesto por la Superintendencia Financiera, Gestión Fiduciaria S.A. cuenta con las siguientes etapas en la atención al consumidor financiero:

1.1. Identificación

Entendiendo que son diversos los hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, y que dichas situaciones son inherentes a la operatividad que realiza la sociedad fiduciaria en su labor de administradora de Fondos de Inversión Colectiva y fideicomisos, es importante que los motivos de peticiones, quejas o reclamos sean tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos.

La identificación se realizará de acuerdo a la base histórica de quejas y reclamos que se presenten durante el semestre. Por otra parte se tendrán en cuenta todos los procesos en los cuales se vea involucrada la atención al Consumidor Financiero.

1.2. Medición

Una vez concluida la etapa de identificación, se debe medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse.

La medición podrá ser cualitativa siempre y cuando no se presenten quejas y reclamos, cuando se cuente con datos históricos la medición será cuantitativa. Para la determinación de la ocurrencia se debe considerar un tiempo de un año.

La matriz adjunta, es elaborada por el área de riesgo, que califica la importancia del riesgo en relación a la Prevención de SAC para el cliente. El ponderado de la calificación es el que determina el perfil de riesgo

		OCURRENCIA		
		BAJA (1)	MEDIA (2)	ALTA (3)
IMPACTO	ALTO (3)	3	4	5
	MEDIO (2)	2	3	4
	BAJO (1)	1	2	3

De esta manera, el Nivel de Riesgo SAC se encuentra en los siguientes niveles:

Nivel de Riesgo Operativo	Descripción
1	Insignificante
2	Bajo
3	Medio
4	Moderado
5	Alto

1.3. Control

El control se implementa para mitigar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros (disminución de la probabilidad de ocurrencia), el área comercial de acuerdo con la medición realizada, determinará los eventos de mayor posibilidad de impacto y les establecerá un plan de acción con el responsable del proceso afectado.

Gestion fiduciaria tomará medidas para mitigar los impactos de los eventos o situaciones que afecten la debida diligencia y protección a los consumidores financieros y así mismo determinará planes de mejora que permitan disminuir la ocurrencia. Los controles que se establezcan serán documentados en la Matriz de riesgos SAC.

La auditoría realizará un seguimiento a estos planes de acción.

1.4. Monitoreo

El SAC permitirá a la Fiduciaria llevar a cabo un seguimiento constante a su gestión de atención al consumidor financiero que vele porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas.

Para el efecto, el monitoreo contempla los siguientes requisitos:

- a) El seguimiento debe hacerse semestral, facilitando la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC.

- b) El Indicador de Quejas y Reclamos debe evidenciar los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.
- c) Los controles deben evaluarse trimestralmente a fin de validar que estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- d) Los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero deben estar plenamente identificados y catalogados de tal forma que puedan analizarse estadísticamente.

Adicionalmente para evaluar la efectividad del SAC se medirán de manera trimestral los siguientes indicadores:

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
GESTIÓN DE PQRS	NO. PQRS ATENDIDAS / NO. DE PQRS RECIBIDAS
NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS	NO. DE PQRS RECIBIDAS
PRINCIPALES CAUSAS Y AGENTES GENERADORES	CAUSAS Y AGENTES MÁS REPETITIVOS EN LAS PQRS
CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS	CAPACITACIONES PROGRAMADAS/CAPACITACIONES REALIZADAS


1.4.1. Indicadores prospectivos

El monitoreo contará con indicadores prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones, que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
CRECIMIENTO DE CLIENTES	NO. DE CLIENTES NUEVOS ULTIMO SEMESTRE/ NO. DE CLIENTES AL CIERRE DEL SEMESTRE

2. Elementos del SAC

2.1. Políticas

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 8 de 21

Atendiendo los objetivos previstos en el literal a) del artículo 8 de la Ley 1328 de 2009, la Junta Directiva ha adoptado las siguientes políticas y lineamientos en materia de atención y protección a los consumidores financieros:

- a) Es deber de cada funcionario procurar la debida atención y protección del consumidor financiero.
- b) Es deber de cada funcionario propiciar un ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero.
- c) Es deber de los órganos de administración impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero.
- d) Es deber de los órganos de administración, de control y de los demás funcionarios, asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al consumidor financiero.
- e) La prevención y resolución de conflictos de interés se debe realizar en el marco del SAC.
- f) El incumplimiento, por parte de los funcionarios, de las políticas y/o lineamientos establecidos en el presente manual será causal de amonestación, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo VIII, Artículo 21 de la Ley 1328/2009, respecto del incumplimiento de las normas y obligaciones por parte de la organización.


2.2. Procedimientos

Gestión Fiduciaria establece el siguiente procedimiento en materia de atención y protección a los consumidores financieros:

Las peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros e incluso los mismos funcionarios, deberán ser registradas por el Asistente comercial.

Cada ocurrencia será asignada a los funcionarios responsables de darle solución, y se determinará un plazo para su resolución.

Se realizará seguimiento a cada ocurrencia. Para ello se irá registrando la trazabilidad del caso, indicando las personas por donde ha pasado y que ha hecho cada una de ellas.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 9 de 21

Para aquellas situaciones que no hayan sido resueltas o se encuentre vencido el plazo para su resolución, se emitirán avisos vía correo electrónico.

Se dará respuesta a la petición, queja y/o reclamo del consumidor financiero.

Se generarán informes de seguimiento y estadísticas periódicas.

Se generará periódicamente el informe exigido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El objetivo con este procedimiento es administrar, registrar, controlar y consultar las solicitudes de quejas o reclamos presentadas, de tal manera que éstas puedan ser resueltas de una manera ágil cumpliendo con los términos de ley y garantizando una excelente atención y protección al consumidor financiero.

Ver procedimiento de recepción y atención de P,Q,R

2.3. Documentación


Todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida.

Dicha documentación incluye:

- a) El presente manual del SAC.
- b) Procedimiento P,Q,R
- c) Matriz de riesgos SAC
- d) Los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC, y
- e) Los informes que la Junta Directiva, el Representante Legal y los órganos de control deben elaborar.

2.4. Estructura Organizacional

Gestión Fiduciaria S.A., define las siguientes responsabilidades en materia de

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 10 de 21

atención al consumidor financiero:

2.4.1. Junta Directiva

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, la Junta Directiva tiene las siguientes funciones relacionadas con la atención al consumidor financiero:

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


2.4.2. Representante Legal

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, son funciones del Representante Legal:

- 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 la atención y servicio a los consumidores financieros.
- 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 periódico, como mínimo 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.

2.5. Órganos de control

Los órganos de control serán la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna. En ejercicio

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 11 de 21

de sus funciones, la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Así mismo, los órganos de control deberán elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, como mínimo semestral, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

2.6. Infraestructura

Gestión Fiduciaria para cumplir a cabalidad con lo dispuesto en la norma, y alineado con su enfoque estratégico ha definido la siguiente infraestructura para la administración del SAC.

2.6.1. Estructura de Personal

Está conformado por el Representante Legal y el Área de Riesgo para el desarrollo e implementación del SAC, de igual manera cuenta con la participación de los órganos de Control como la Revisoría Fiscal y Auditoría Interna


2.6.2. Estructura Técnica

El administrador del aplicativo PQR será el encargado de llevar registro de las Peticiones, Quejas o Reclamos que se le presenten a la Fiduciaria, así como la documentación relacionada con las mismas. Para dicho propósito, el procedimiento de atención a requerimientos se dividirá en cuatro etapas:

- **Recepción:** es la etapa en la que se reciben los requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por la Fiduciaria.

Canales de recepción:

- ✓ Teléfono
 - ✓ Correo electrónico
 - ✓ Carta física
 - ✓ Personal
- **Servicio:** corresponde a la etapa en la que se investiga y gestiona lo relacionado al requerimiento y se realizan los ajustes respectivos.
 - **Respuesta:** es la etapa en la que se le informa el resultado del requerimiento

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 12 de 21

- **Seguimiento:** es la etapa en la que se genera estadísticas respecto de las diferentes tipologías de Quejas o Reclamos para su análisis y determinación de planes de mejoramiento.

2.7. Capacitación e instrucción a los funcionarios

La Fiduciaria cuenta con programas de capacitación a sus empleados y a terceros vinculados en las siguientes materias:

- a) La existencia del Defensor del Consumidor, sus funciones, procedimientos y aspectos más relevantes.
- b) Funcionamiento del SAC.
- c) Capacitación en el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios de los distintos productos ofrecidos por la Fiduciaria.

Se define una capacitación anual, la cual estará sujeta a su viabilidad y conveniencia. Por su parte, a los funcionarios nuevos se les capacitará acerca del SAC dentro de los 30 días siguientes a su vinculación.

Estas capacitaciones serán evaluadas y los registros físicos o digitales de las mismas quedarán debidamente archivados.

El responsable del SAC será la persona encargada de dar a conocer los resultados de conocimiento de cada funcionario.


3. Educación Financiera

A través de la página web de la fiduciaria www.gestionfiduciaria.com.co en el menú “Educación Financiera”, los Consumidores Financieros podrán encontrar información acerca de los productos y servicios ofrecidos por la entidad. Así mismo podrán acceder a diversos contenidos que permitirán ampliar la comprensión de contenidos financieros con el fin de desarrollar habilidades para una mejor interacción con el sistema financiero de manera que se promuevan actitudes favorables y responsables en busca de comportamientos y decisiones financieras informadas.

4. Principios reguladores

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

- a) Debida Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 13 de 21


Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

b) Libertad de elección. Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que 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.

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Las entidades vigiladas deberán 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.

e) Manejo adecuado de los conflictos de interés. Las entidades vigiladas deberán 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

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 14 de 21


consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

f) Educación para el consumidor financiero. Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

5. Derechos de los Consumidores Financieros

Atendiendo lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 y sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 15 de 21


Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

- f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

6. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas

Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 16 de 21

pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

i) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.

j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.


k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.

l) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.

m) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.

n) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.

o) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 17 de 21

p) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.

q) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.

r) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.


s) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.

t) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

u) Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

7. Métodos y medios de educación al Consumidor Financiero

La Fiduciaria educará al Consumidor Financiero en alianza a dos entidades asociadas como lo es el Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia y la Asociación de Fiduciarias.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 18 de 21

El Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia impulsa el programa de Educación Financiera mediante el cual pueden encontrar artículos técnicos de alta calidad sobre el mercado de valores desde una óptica económica, financiera, jurídica, regulatoria y afines. De igual manera, pueden acceder a los contenidos educativos, donde los Consumidores Financieros podrán conocer los derechos de los inversionistas y los deberes de los intermediarios de valores. A este contenido se accede a través de <http://www.amvcolombia.org.co/>.

Por otra parte la Asociación de Fiduciarias que representa el gremio tiene en su página web los enlaces "Aprende", "Cartillas" y "Temas relacionados" dirigida especialmente a los clientes del sector y al público en general. En ella se exponen los diferentes productos fiduciarios de una manera sencilla y clara. A esta información se puede ingresar mediante el siguiente link <http://www.asofiduciarias.org.co/sobre-asofiduciarias>.


8. Atención de requerimiento de Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero

El proceso de resolución de requerimientos presentados ante La Defensoría del Consumidor Financiero, está regulado en el Decreto 2555 de 2010, el cual reglamenta la Ley 1328 de 2009 de acuerdo con la cual las entidades vigiladas por Superintendencia Financiera de Colombia, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, cuya función será la de ser vocero de los Consumidores Financieros o Usuarios, así como conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las Quejas individuales, dentro de los términos establecidos.

El Defensor del Consumidor Financiero en Gestión Fiduciaria está facultado para atender las Quejas o Reclamos de los Consumidores Financieros, cuando:

- a) El Consumidor Financiero desee acudir a una instancia diferente a La Fiduciaria para que su requerimiento sea atendido.
- b) El Consumidor Financiero no está de acuerdo con la respuesta que le dio la Fiduciaria a su Petición o Queja.
- c) El Consumidor Financiero considere que La Fiduciaria está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno, que regula los contratos o servicios que éste ofrece y presta a sus Consumidores Financieros.

El Defensor del Consumidor Financiero en La Fiduciaria es independiente de las áreas de atención al Consumidor Financiero, es un ente externo a la entidad. En este sentido no es el canal adecuado para resolver preguntas, inquietudes o solicitudes de documentación.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 19 de 21


9. Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de Gestión Fiduciaria S.A.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos, que afecten de manera directa al cliente o al usuario.
- c) Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y Gestión Fiduciaria S.A., en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el Consumidor Financiero y Gestión Fiduciaria S.A. podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- d) Ser vocero de los Consumidores Financieros ante Gestión Fiduciaria S.A.
- e) Efectuar recomendaciones a Gestión Fiduciaria S.A., relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el Ámbito de su actividad.
- f) Garantizar la protección de los derechos de los clientes o usuarios, actuando de manera imparcial, y de esta manera, colaborar con la descongestión judicial y administrativa.
- g) Generar los reportes solicitados por la entidad y por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como cumplir con las obligaciones por esta última establecidas.

Los Defensores del Consumidor Financiero designados por Gestión Fiduciaria son el Doctor Darío Laguado Monsalve quien actúa como Defensor principal y el Doctor Nicolás Castro Castro, como Defensor suplente de la Defensoría del Consumidor Financiero LAGUADO GIRALDO LTDA.

Los datos para su contacto son:

Dirección: Calle 70ª No. 11 – 83 Bogota D.C.
Horario de atención: 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua.
Teléfonos: 235 1604 / 543 9850
Fax: 543 9855

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 20 de 21

Defensor Principal: Darío Laguado Monsalve

reclamaciones@defensorialg.com.co

Defensor Suplente: Nicolás Castro Castro nicolas.castro@defensorialg.com.co

9.1. Revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero

Para la atención de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones, la Fiduciaria procederá así:

a) Atención solicitudes de información

Serán atendidas por el funcionario designado por la Fiduciaria para coordinar las relaciones con el Defensor del Consumidor Financiero.

b) Atención de recomendaciones o propuestas


Las comunicaciones del Defensor del Consumidor Financiero que contemplen recomendaciones o propuestas, tendientes a mejorar, facilitar, aclarar o normalizar, aspectos como la correcta prestación del servicio, las relaciones entre la Fiduciaria y sus clientes, la seguridad, y otros asuntos de su competencia, en las cuales solicite poner en conocimiento de la Junta Directiva, se harán conocer de manera inmediata a través del Representante Legal a más tardar en la sesión siguiente al recibo de la comunicación.

Las comunicaciones del Defensor del Consumidor Financiero que no sean de obligatorio conocimiento de la Junta Directiva, serán gestionadas por el Representante Legal, el Gerente de Fondos de Inversión Colectiva y el funcionario designado por la Fiduciaria. Posteriormente, la Fiduciaria dará a conocer al Defensor del Consumidor Financiero las actuaciones adelantadas o las consideraciones de la entidad frente a la petición o recomendación, dentro del mes siguiente al recibo de la comunicación y la misma se pondrá en conocimiento de la Junta Directiva en el informe semestral siguiente presentado por el Representante Legal.

10. Sanciones por incumplimiento del SAC

Es deber de todos los Funcionarios que intervienen en la ejecución del SAC de Gestión Fiduciaria conocer y dar estricta aplicación al manual, ayudar a una debida atención al Consumidor Financiero.

Con base en el informe periódico realizado por el responsable del SAC dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva en el que se reporten las conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas e instructivos se

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC		
	Responsable: Gerente General	Fecha: Cali, Febrero 22 2016	
	Documento: GFGIPOCF-10	Versión 5	Página 21 de 21

informara el incumplimiento de las disposiciones del SAC las cuales serán revisadas en cada caso.

Corresponderá al Representante Legal liderar los correctivos necesarios para lo cual se apoyará en el área de riesgo quien será el encargado de los planes de acción y compromisos que correspondan.

Las violaciones específicas al Manual SAC por parte de los funcionarios, serán evaluadas por el Representante Legal y el área de gestión humana de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Trabajo de Gestión fiduciaria.

En todo caso la Fiduciaria reconoce los derechos fundamentales de los funcionarios, y en tal medida respeta y da estricto cumplimiento a los derechos al debido proceso y a la oportunidad de ser oído, que tienen todos los empleados que se vean involucrados en el incumplimiento de los deberes o la violación de las prohibiciones aquí referidas

VIII. ANEXOS

- ✓ Procedimiento de Recepción y atención de P. Q. R. S.
- ✓ Matriz de riesgos SAC

IX. CAMBIOS REALIZADOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO
Octubre 19 de 2010	1	Creación del documento
Abril 24 de 2012	2	Modificación e inclusión de procedimientos, infraestructura, educación financiera, e instrucción de los funcionarios
Julio 24 de 2012	3	Modificación ítems: identificación, medición, control y monitoreo.
Septiembre 21 de 2015	4	Modificación ítems: políticas, medición, control, monitoreo, procedimientos, documentación, anexos.
Febrero 22 de 2016	5	Se incluyen indicadores, y procedimiento para la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el DCF. Modificación del ítem de Educación Financiera.