

Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MARCO NORMATIVO.....	4
3.	LINEAMIENTOS DEL SAC.....	5
3.1	<i>Objetivo</i>	5
3.2	<i>Objetivos Específicos.....</i>	5
3.3	<i>Alcance</i>	5
3.4	<i>Definiciones</i>	6
4.	ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	7
4.1	<i>Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.....</i>	7
4.1.1	<i>Políticas Generales.....</i>	8
4.1.2	<i>Políticas Operativas</i>	9
4.1.3	<i>Políticas de Capacitación</i>	9
4.1.4	<i>Políticas de Comunicación e Información</i>	10
4.1.5	<i>Políticas para la Educación Financiera</i>	11
4.1.6	<i>Políticas relacionadas con la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.....</i>	11
4.1.7	<i>Políticas relacionadas con la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos.....</i>	12
4.1.8	<i>Políticas para la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC.....</i>	12
4.1.9	<i>Políticas e instrumentos para el desarrollo de los elementos y etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero</i>	13
5.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAC.....	14
5.1	<i>Junta Directiva.....</i>	15
5.2	<i>Representante Legal (Presidente).....</i>	16
5.3	<i>Órganos de Control.....</i>	17
5.4	<i>Gerencia Jurídica- Secretaría General.....</i>	17
5.5	<i>Director de Experiencia del Cliente</i>	18
5.6	<i>Gerencia de Riesgos.....</i>	18
5.7	<i>Vicepresidencia de Gestión Fiduciaria</i>	19
5.8	<i>Vicepresidencia Comercial.....</i>	19
5.9	<i>Defensor del Consumidor Financiero</i>	19
6.	COMITÉ NORMATIVO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	20
6.1	<i>Objetivos:.....</i>	20
6.2	<i>Funciones:.....</i>	20
6.3	<i>Alcance:</i>	20
6.4	<i>Composición y Suplencias:.....</i>	21
6.5	<i>Periodicidad de las sesiones</i>	21
6.6	<i>Convocatoria.....</i>	21
6.7	<i>Responsable de la elaboración y firma de actas.....</i>	21
6.8	<i>Quórum:.....</i>	22
6.9	<i>Mecanismos de Evaluación.....</i>	22
6.10	<i>Responsabilidades del encargado del Comité (Vicepresidente Comercial).....</i>	22
6.11	<i>Revisiones periódicas.....</i>	23
7.	PROCEDIMIENTOS	23

Proceso: Experiencia del Cliente

Responsable: Vicepresidencia Comercial

Página 2 de 35

8. DOCUMENTACIÓN	24
9. INFRAESTRUCTURA DEL SAC	24
9.1 Recursos.....	24
9.2 Infraestructura Física.....	24
9.3 Infraestructura Tecnológica.....	25
9.4 Personal.....	25
10. DEBIDA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	25
10.1 Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros.....	25
10.2 Mecanismos De Protección de los Consumidores Financieros.....	26
10.3 Deberes de Fiduciaria Popular para con los Consumidores Financieros.....	27
11. CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN	28
12. SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	29
12.1 Etapas del SAC.....	29
12.1.1 Identificación	29
12.1.2 Medición.....	30
12.1.3 Control.....	30
12.1.4 Monitoreo / Seguimiento.....	31
12.2 Indicadores	32
13. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	32
13.1 Funciones del Defensor del Consumidor Financiero	33
13.2 Pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero	33
13.3 Independencia y Autonomía del Defensor del Consumidor Financiero	33
13.4 Asuntos que no son competencia del Defensor del Consumidor Financiero.....	34
14. RÉGIMEN SANCIONATORIO	34

1. Introducción

Con el propósito de generar seguridad y confianza en el sector financiero por parte de los clientes, usuarios y clientes potenciales, la Superintendencia Financiera de Colombia emitió la Circular Externa 015 de 2010, cuyo contenido se encuentra actualmente incorporado en el Capítulo II, Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia), que busca institucionalizar formalmente todos los elementos, directrices, estrategias, procedimientos y comportamientos que se desprenden “de la cultura de servicio al cliente” y que basados en los derechos, principios y obligaciones establecidos en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Externa 008 de 2017, redunden en una buena comunicación entre la Fiduciaria y sus Consumidores Financieros.

Para que la cultura de Servicio al Cliente se materialice adecuadamente y perdure en el tiempo, es necesario que todas las instancias de la organización sean conscientes del valor que genera un ambiente adecuado de atención al Consumidor Financiero, para brindar así una experiencia positiva.

Fiduciaria Popular contempla al interior de la entidad los principios orientadores del SAC, los cuales buscan la debida diligencia, la libertad de elección, la trazabilidad en la información, así como la veracidad y oportunidad, un adecuado manejo de los conflictos de interés, así como una responsabilidad para dar solución a las Solicitudes presentadas.

2. Marco Normativo

- **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.
- **Decreto 2555 de 2010**, artículos 2.34.2.1.1. y siguientes por medio del cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.
- **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.
- **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).
- **Decreto Único 1074 de 2015**, "Por la cual se expidió el Decreto Único Reglamentación del Sector Comercio, Industria y Turismo".
- **Circular Externa 023 de 2021**, "Por medio de la presente circular se pretende fortalecer diferentes aspectos normativos para contribuir a consolidar una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al interior de las entidades vigiladas."
- **Circular Externa 013 de 2022**, "mediante la cual brinda instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero."
- **Carta Circular 054 de 2022**, "mediante la cual brinda Instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision."
- **Carta Circular 064 de 2022**, "mediante la cual brinda Instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision."

3. Lineamientos del SAC

3.1 Objetivo

Establecer los lineamientos que componen el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC al interior de la Fiduciaria, definiendo un marco de trabajo que permita identificar, medir, controlar y monitorear los eventos que puedan incidir en la debida atención y protección a los Consumidores Financieros a través del fortalecimiento de nuestra cultura de servicio, con el fin de brindarles experiencias gratas y positivas.

3.2 Objetivos Específicos

- Reconocer y proteger los derechos de los Consumidores Financieros como garantía de respeto, honestidad, dignidad e integridad.
- Describir la metodología para identificar, medir, controlar y monitorear aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los Consumidores Financieros.
- Establecer el marco adecuado para cumplir con la normatividad vigente sobre la protección al Consumidor Financiero.
- Suministrar información clara, adecuada y accesible, de manera oportuna y acorde con el concepto de ajuste razonable.
- Desarrollar e implementar gradualmente, programas de educación financiera, con un interés genuino en que nuestros Consumidores Financieros, conozcan sus derechos y deberes de una forma clara y ajustada a las particularidades de estos, comprendiendo el manejo responsable de sus productos y servicios.
- Promover la mejora continua de los procedimientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Propender por el diseño gradual de una experiencia de servicio positiva en un entorno accesible, seguro y amigable.

3.3 Alcance

Este manual, aprobado por la Junta Directiva, es de aplicación general a toda la Fiduciaria, a sus órganos de dirección, de administración y de control, a sus Colaboradores, a terceros contratados para actuar en nombre de Fiduciaria Popular dentro de los límites establecidos en la Ley, y especialmente a todos aquellos que intervienen en la asesoría, promoción y venta de productos y servicios, tanto por canales presenciales como no presenciales.

Su aplicación podrá hacerse extensiva a cualquier otra persona o empresa vinculada con la Fiduciaria, cuando por efecto de dicha vinculación, su actuación pueda afectar al Consumidor Financiero.

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 6 de 35**

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, desarrollado en el presente manual, se compone de las siguientes etapas: Identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los Consumidores Financieros, cumpliendo los requerimientos mínimos establecidos en la Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 015 de 2010 y la Circular Externa 029 de 2014.

El SAC, entre otros aspectos vela por la debida atención a Solicitudes interpuestas por los Consumidores Financieros de Fiduciaria Popular; Si bien, desde la Dirección de Experiencia del Cliente no se atiende de manera directa todos los tipos de Solicitudes, se debe tener en cuenta que cada Área de la entidad es responsable de monitorear, vigilar y controlar las respuestas de su competencia tanto en oportunidad, calidad y que se atienda cada uno de los puntos plasmados en las Solicitudes. Por lo tanto, este Manual sirve de apoyo a todos los colaboradores que brinden atención por los diferentes canales de atención autorizados por Fiduciaria Popular.

3.4 Definiciones

- **Atención:** Procesos, mecanismos y políticas que tiene la Fiduciaria diseñados para brindar un adecuado servicio a las necesidades de los Consumidores Financieros.
- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien Fiduciaria Popular establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de trámites preliminares con Fiduciaria Popular, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
- **Colaborador:** Es todo empleado de la Fiduciaria, respaldado a través de un contrato de trabajo.
- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de Fiduciaria Popular.
- **Contratos de adhesión:** Son los contratos o reglamentos elaborados unilateralmente por la entidad y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o rechazarlo en su integridad.
- **Entidades vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un Consumidor Financiero ante Fiduciaria Popular, ya sea por un producto/servicio recibido, o por la atención recibida.
- **Indicadores descriptivos:** Son los que dan idea de las condiciones pasadas o actuales.
- **Indicadores prospectivos:** Esta clase de indicadores busca visualizar situaciones futuras que pudieran prevenirse o anticiparse antes que se presenten.
- **Petición:** Es una solicitud verbal o escrita, que tiene como propósito requerir la intervención de la Fiduciaria en un asunto concreto.

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 7 de 35**

- **Productos:** Son aquellas operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un Consumidor Financiero, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un Colaborador de la Fiduciaria. Consumidor Financiero
- **Queja Exprés:** Aquellas quejas que, por sus características, son susceptibles de ser atendidas por las entidades vigiladas en un tiempo menor al establecido, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta. La Superintendencia Financiera de Colombia estipula su tipificación.
- **Reclamo:** Es la exigencia de atención presentada por un Consumidor Financiero, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio o producto.
- **Requerimiento:** Es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales, el Defensor del Consumidor Financiero y organismos de control y/o vigilancia, en ejercicio de sus atribuciones, sobre el suministro de información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios o productos que ofrece la Fiduciaria.
- **SAC:** Sistema de atención al Consumidor Financiero.
- **Servicios:** Aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros.
- **Solicitudes:** Es toda Petición, Queja, Reclamo, sugerencia, felicitación, requerimiento, o Queja Exprés, que requiere un pronunciamiento de la Fiduciaria ya sea de forma verbal o escrita, respetando los tiempos exigidos legalmente.
- **Trámites:** Son aquellos actos solicitados por los Consumidores Financieros, que requieren la ejecución de un proceso / procedimiento operativo, no necesariamente existe pronunciamiento al cliente sobre lo efectuado.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.
- **Sugerencia:** Es una manifestación del Consumidor Financiero por medio de la cual brinda ideas para establecer oportunidades de mejoramiento en productos, canales o servicios.

4. Elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

4.1 Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Con el fin de propender por el respeto y la adecuada atención y protección a los Consumidores Financieros, la Fiduciaria ha establecido las siguientes Políticas:

4.1.1 Políticas Generales

- Cumplir con lo establecido en el marco legal vigente, con respecto a la debida atención y protección al Consumidor Financiero, para lo cual desarrollará actividades que le permitan crear y mantener una relación basada en el respeto, justicia, transparencia y oportunidad para con sus Consumidores Financieros.
- Propender porque en los diferentes canales de atención y comunicación con los Consumidores Financieros se suministre información accesible, comprensible, veraz, suficiente y oportuna sobre los productos y servicios de la Fiduciaria, así como sus derechos y obligaciones como Consumidor Financiero.
- Diseñar e implementar programas, campañas y actividades de educación financiera que faciliten a los Consumidores Financieros, la toma de decisiones informadas con claridad en las ventajas, condiciones y características de los diferentes productos y servicios, y los mecanismos de protección al Consumidor Financiero.
- Fomentar la construcción gradual de mecanismos de evaluación y monitoreo de satisfacción del consumidor que sean accesibles y claros para los Consumidores Financieros en condición de discapacidad.
- Evaluar, monitorear, controlar oportunamente los niveles de satisfacción de los Consumidores Financieros de la Fiduciaria con el fin de asegurar el cumplimiento de nuestra promesa de valor en materia de servicio, y dirigirla siempre hacia la experiencia positiva en todos los momentos de verdad.
- El presente Manual del SAC será actualizado en la medida que se requiera, informándose oportunamente a la Junta Directiva, siempre que los cambios propuestos sean sustantivos acerca de las políticas, lineamientos, metodologías, procesos y procedimientos vigentes.
- El proceso de revisión y actualización de este manual será responsabilidad de la Dirección de Experiencia del Cliente, para lo cual se considerarán las nuevas pautas, estándares internacionales, mejores prácticas y normas emitidas por el Gobierno Nacional, la Superintendencia Financiera de Colombia y los cambios en las políticas internas de Fiduciaria Popular.
- El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento.
- El Defensor del Consumidor Financiero será administrado por la Dirección de Experiencia del Cliente, atendiendo lo plasmado en el procedimiento específico que lo define.
- En los casos de conflicto de intereses entre la Entidad y los Consumidores Financieros, se adelantarán las gestiones pertinentes dentro de los parámetros de transparencia e imparcialidad. Los lineamientos para la atención de las Solicitudes interpuestas por los Consumidores Financieros se encuentran plasmadas en los manuales de Procedimientos definidos por la Fiduciaria.

4.1.2 Políticas Operativas

- Garantizar el compromiso de todos los Colaboradores de la Fiduciaria gestionar de manera oportuna y de fondo todas las Solicitudes interpuestas por los Consumidores financieros, a través de la herramienta que se destine para tal fin.
- La Dirección de Experiencia del Cliente, debe generar la información necesaria a la Vicepresidencia Comercial para cumplir con las Etapas del SAC y tener los reportes necesarios para la toma de decisiones.
- Toda Solicitud que radique el Consumidor Financiero en la Fiduciaria ya sea verbal o escrita por cualquiera de nuestros canales de atención, se le dará el tratamiento y respuesta dentro de los plazos establecidos legalmente y sin exceder en ningún caso el máximo establecido en la normatividad vigente.
- La Dirección de Experiencia de Cliente, a través de la administración del SAC, debe velar por ofrecer un servicio de calidad al Consumidor Financiero, buscando la satisfacción de las necesidades del cliente de acuerdo con la promesa de servicio de Fiduciaria Popular, estableciendo un vínculo sano entre ambas partes. En caso de encontrar debilidades y oportunidades de mejora, deberá informarlas en el Comité SAC para que el mismo analice y establezca las acciones que debe emprender cada uno de los procesos responsables de la atención al Consumidor Financiero.
- La Vicepresidencia Comercial debe realizar seguimiento permanente a la fuerza comercial a nivel nacional, con el propósito de validar la atención y ofrecimiento del portafolio de productos y servicios de Fiduciaria Popular (derechos, obligaciones, contratos, tarifas, tasas, características, entre otros) de modo que los clientes actuales y potenciales comprendan, utilicen de una manera adecuada y elijan las soluciones financieras requeridas de acuerdo con las necesidades de los mismos.
- La Dirección de Experiencia del Cliente, debe diseñar e implementar programas y campañas de Educación Financiera que permitan y faciliten a los consumidores tomar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los Consumidores Financieros y los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.
- La Dirección de Experiencia de Cliente debe recibir, evaluar e implementar según su viabilidad, las sugerencias formuladas por el Defensor del Consumidor Financiero, los clientes y usuarios de Fiduciaria Popular.

4.1.3 Políticas de Capacitación

- La permanente ejecución de programas de capacitación dirigidos a los Colaboradores de la Fiduciaria acerca del SAC, es un instrumento esencial para su adecuado funcionamiento. Por ello, es uno de los requisitos indispensables para fortalecer una cultura incluyente de atención, respeto y servicio.

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 10 de 35**

- Los contenidos del programa de capacitación son elaborados por la Dirección de Experiencia del Cliente. La ejecución y seguimiento a su efectiva ejecución y cumplimiento está a cargo de la Dirección de Talento Humano y Administrativa.
- La Dirección de Experiencia del Cliente debe diseñar, programar y coordinar planes internos de capacitación sobre el SAC y atención incluyente, dirigidos a todos los procesos y Colaboradores involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros
- Los programas de capacitación sobre el SAC tienen una vigencia de un año, o menos en caso de requerirse actualizar su contenido.
- Se deben impartir a todos los Colaboradores nuevos, en el proceso de inducción, los lineamientos del SAC (marco legal vigente, etapas y elementos), aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y derechos y deberes del Consumidor Financiero servicios y cultura incluyente.
- Se deben revisar y actualizar los programas de capacitación de acuerdo con los cambios que se presenten en la normatividad o en los procesos de atención al Consumidor Financiero.
- Los programas de capacitación siempre deben contar con mecanismos de evaluación que determinen el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Si el Colaborador no iguala o supera la mínima calificación de la evaluación del SAC, debe repetir la evaluación con el fin de garantizar la eficacia del programa de capacitación y el cumplimiento del objetivo.
- Para los casos en los cuales se presenten reingresos de antiguos trabajadores de la Fiduciaria, estos deben ser capacitados nuevamente.
- Las capacitaciones deben desarrollarse, mínimo una vez al año.

4.1.4 Políticas de Comunicación e Información

- Brindar información accesible, cierta, suficiente y oportuna a los Consumidores Financieros sobre los productos, servicios ofrecidos, brindando claridad e informando sobre las características de cada uno.
- Dar a conocer por los canales de comunicación que defina la Fiduciaria, los derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros, así como las consecuencias derivadas del incumplimiento de sus obligaciones.
- Suministrar información al Consumidor Financiero acerca de la forma de presentar las Solicitudes directamente ante la Fiduciaria y/o ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- Propender porque, gradualmente, los medios de comunicación utilizados para informar a los Consumidores Financieros cuenten con mecanismos de accesibilidad.
- Publicación permanente de las tarifas y tasas de los diferentes productos y servicios publicados en los diferentes canales de la Fiduciaria.
- Publicación de reglamentos estandarizados de los productos de la Fiduciaria en la página web.
- Divulgación de los derechos y prácticas de protección propias de los Consumidores Financieros.
- Ofrecer información previa y accesible a la celebración del contrato, que le permita al cliente comparar opciones en el mercado.

- La Fiduciaria informará al Consumidor Financiero las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato o reglamento que se suscriba entre las partes.

4.1.5 Políticas para la Educación Financiera

En el marco de las normas vigentes, será responsabilidad de la Vicepresidencia Comercial a través de la Dirección de Experiencia del Cliente desarrollar programas de educación financiera así:

- Diseñar e implementar programas accesibles encaminados a la comprensión y manejo adecuado de los productos financieros, así como los riesgos asociados a los mismos, que le permitan a los Consumidores Financieros tomar decisiones acertadas e informadas sobre de adquisición de un producto o servicio.
- Revisar y actualizar constantemente los programas de educación financiera de acuerdo con los cambios que se presenten en la normatividad vigente o en los procesos de internos de atención dirigida a los Consumidores Financieros.

4.1.6 Políticas relacionadas con la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

Fiduciaria Popular, ha adoptado internamente el término “Solicitudes” para definir toda petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, requerimiento, o queja exprés, que requiere un pronunciamiento de la Fiduciaria ya sea de forma verbal o escrita.

- Las Solicitudes se deben atender de forma concreta, clara, suficiente y oportuna en los plazos y condiciones legalmente exigidos; Las quejas y reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros y, tras la identificación de las causas generadoras, se deben diseñar e implementar las acciones necesarias para disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas y reclamos que se presenten y mitigar su ocurrencia.
- La Vicepresidencia Comercial a través de la Dirección de Experiencia de Cliente, debe atender y resolver con eficiencia, calidad y oportunidad las Solicitudes que sean de su competencia en los plazos y condiciones previstos, identificando las causas generadoras de las mismas, así como diseñar e implementar mecanismos de corrección, prevención y mejoramiento que constituyan en mejor servicio y solución a las necesidades de los clientes.
- Es responsabilidad de los procesos que generan información a los Consumidores Financieros, establecer las medidas de control para asegurar que la misma sea entregada al Consumidor Financiero de una manera accesible comprensible, cierta, suficiente y oportuna.

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 12 de 35**

4.1.7 Políticas relacionadas con la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos

Fiduciaria Popular debe proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos suficientes para que cada una de las áreas brinde una atención incluyente, eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.

4.1.8 Políticas para la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC

El conflicto de interés se presenta en situaciones en las cuales un administrador o funcionario de la Fiduciaria, en desarrollo de la actividad de la sociedad que representa o de sus funciones, ve enfrentados los intereses propios con los de la Sociedad o de los de sus clientes, los que en ningún caso puede utilizar en su beneficio directa o indirectamente, en razón a sus obligaciones legales o contractuales que como administrador o funcionario le corresponden. Por lo tanto, la autorregulación del conflicto de interés busca lograr que dentro de un comportamiento ético de los funcionarios prevean su existencia, bien sea para evitarlos o para dirimirlos con anterioridad a su ocurrencia.

En el Código de Ética y Conducta el cual se encuentra publicado en la página Web se indican las políticas aplicables a la prevención de posibles conflictos de interés.

- Los Colaboradores de la Fiduciaria deberán actuar con lealtad y en el mejor interés de los inversionistas, absteniéndose de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de intereses, o que lesionen los intereses del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- El deber primordial de un Colaborador que considere que está o puede estar inmerso en una o varias causales de conflicto de interés que afecte el debido cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, deberá comunicar previamente a su superior inmediato quien pondrá en conocimiento a la Dirección de Experiencia del Cliente.
- Los Colaboradores de la Fiduciaria informarán inmediatamente a la Dirección de Experiencia del Cliente acerca de la existencia o de la potencial aparición de un conflicto de intereses y de las medidas que se adoptarán para evitarlo, o de la forma en que este se resolverá.
- Los Colaboradores deberán reportar a la Dirección de Experiencia del Cliente cuando se presenten conflictos de interés en el marco del desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de acuerdo con los siguientes vínculos:
 - Consanguinidad
 - Amistad
 - Sociedad Conyugal o Patrimonio entre compañeros permanentes
 - Afinidad
 - Enemistad

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 13 de 35**

- Parentesco Civil
- Sociedad

4.1.9 Políticas e instrumentos para el desarrollo de los elementos y etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Su objetivo es propender por la debida atención del Consumidor Financiero a través del desarrollo de los elementos del SAC y sus etapas. En este marco, La Fiduciaria ha adoptado las siguientes políticas en procura de la prestación de un servicio adecuado:

- Contar con procedimientos aplicables para la instrumentación de los elementos y etapas del SAC.
- Propender por la atención eficaz de las Solicitudes, teniendo en cuenta la emisión de respuestas claras, suficientes, concretas y oportunas.
- Contar con documentación que permita el desarrollo óptimo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, incluyendo como mínimo el Manual SAC, los informes elaborados por parte de órganos de control, administración del SAC, representante legal y Junta Directiva.
- Contar con una estructura organizacional que permita propender por el fortalecimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, bajo niveles de responsabilidad y compromiso respecto a la debida atención de los Consumidores Financieros.
- Mantener una estructura física, tecnológica y de personal adecuada en pro de la prestación de un servicio adecuado a los Consumidores Financieros.
- Fomentar el desarrollo de planes de capacitación referentes al Sistema de Atención al Consumidor Financiero y al fortalecimiento de competencias asociadas a la prestación de una debida atención.
- Propender por el desarrollo de programas y planes de educación financiera al Consumidor, fomentando la toma de decisiones informadas y conscientes por parte de estos en el manejo de los productos y servicios ofrecidos por la Fiduciaria.
- Procurar por una fácil comprensión y entendimiento de los programas de educación financiera implementados.
- Propender por la debida atención a Consumidores Financieros que se encuentren con alguna discapacidad.
- Contar con mecanismos que permitan brindar información suficiente, clara y oportuna sobre los productos y servicios de la Fiduciaria a los Consumidores Financieros.
- Procurar por la identificación de todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los Consumidores Financieros, con el fin de determinar planes de acción que permitan mejorar el servicio.
- Contar con mecanismos que permitan medir el comportamiento y evolución de las Solicitudes de los Consumidores Financieros.
- Mantener mecanismos que permitan la adopción de medidas y acciones de mejora en pro de controlar los eventos o situaciones que puedan afectar el servicio a los Consumidores Financieros. Fortalecer de manera constante el desarrollo de acciones de monitoreo respecto de los eventos y situaciones que puedan afectar el servicio a los Consumidores Financieros; asimismo, de su

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 14 de 35**

evolución frente a la aplicación de acciones de mejora.

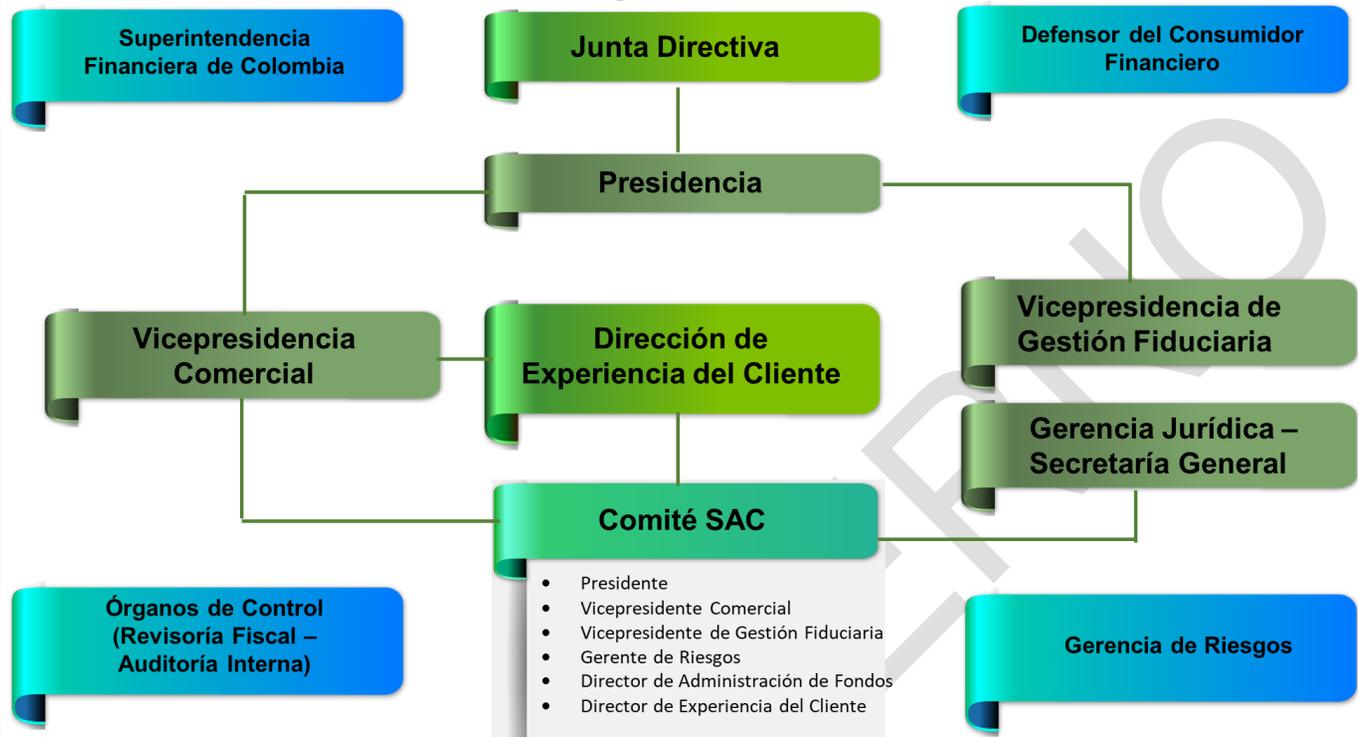
5. Estructura Organizacional del SAC

El Sistema de Atención del Consumidor Financiero se encuentra soportado por una estructura organizacional, con roles y responsabilidades definidas, documentadas, divulgadas y comprendidos al interior de Fiduciaria Popular S.A bajo los siguientes aspectos:

- **Liderazgo de la Junta Directiva y la Alta Dirección de la Fiduciaria:** Las funciones y responsabilidades asignadas a cada una de estas instancias, están orientadas a facilitar su participación en la definición de los aspectos que rigen el SAC y monitoreo del sistema a través del tiempo.
- **Continuidad:** La permanencia del Comité del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, permite conocer oportunamente el grado de madurez del SAC, el cumplimiento de las políticas establecidas, la interiorización de la metodología y la identificación de oportunidades de mejoramiento.
- **Integración:** La Gerencia de Riesgos, la Gerencia de Tecnología y la Dirección de Planeación Financiera, son procesos que permiten fortalecer el SAC, por cuanto mantienen actualizados los procesos, apoyan la evaluación de los controles, hacen seguimiento al sistema y facilitan las aplicaciones tecnológicas que soportan la operación.

A continuación, se presenta la estructura organizacional relacionada con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero:

Estructura Organizacional del SAC



A continuación, se describen las funciones correspondientes a los responsables del SAC:

5.1 Junta Directiva

- Establecer las políticas – lineamientos generales y particulares (específicos y aplicables) relativos a la atención y protección de los Consumidores Financieros, para el adecuado funcionamiento del SAC.
- Aprobar el Manual del SAC, sus modificaciones y actualizaciones.
- Proveer de acuerdo con las capacidades que disponga la entidad recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento y desarrollo del SAC con un enfoque de Atención Incluyente acorde con el tamaño de la operación de la Fiduciaria.
- 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.
- Establecer políticas que impulsen a nivel institucional la cultura en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al Consumidor Financiero.
- Establecer el deber de los órganos de administración, de control y de sus demás funcionarios, de asegurar el cumplimiento de la estrategia, políticas y normas internas y externas para la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio del Consumidor Financiero.

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 16 de 35**

- Establecer políticas que permitan la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC.
- Establecer aspectos relativos a la atención de personas con discapacidad.
- Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del Consumidor Financiero.
- Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

5.2 Representante Legal (Presidente)

- Diseñar y 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.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los Colaboradores de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Consumidores Financieros.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- Aprobar los planes y programas de educación accesible y de información a los Consumidores Financieros coordinados por la Vicepresidencia Comercial.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, la gestión realizada por la administración de la entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los Consumidores Financieros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
- Poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cuando se reciban manifestaciones de inconformidad por parte de sus Consumidores Financieros en contra del DCF.
- Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.
- Documentar y reportar a la Junta Directiva u órgano equivalente, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
- Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al Consumidor Financiero.
- Poner a disposición de la Asamblea General ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la Junta Directiva u órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 17 de 35**

- Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente ante la Junta Directiva u órgano equivalente, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al Consumidor Financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.
- Realizar una validación como mínimo una vez al año de la infraestructura del Sistema de Atención al Consumidor Financiero con el fin de garantizar su capacidad evaluado en las necesidades de la Fiduciaria.
- Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del Consumidor Financiero.
- Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los Consumidores Financieros.

5.3 Órganos de Control

De acuerdo con las disposiciones normativas, los Órganos de Control de Fiduciaria Popular son:

- Revisoría Fiscal
- Auditoría Interna

Estos órganos serán los responsables de efectuar una evaluación del SAC, de forma oportuna y de informar los resultados a los órganos competentes. De la siguiente forma:

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de cada una de las etapas y elementos del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas.
- 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.
- Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

5.4 Gerencia Jurídica- Secretaría General

- Proyectar o revisar la respuesta para dirigida los Organismos de Control de la Fiduciaria (Superintendencia Financiera de Colombia, Autorregulador del Mercado de Valores), y las respuestas que se hayan presentado por su intermedio.
- Coordinar la solicitud de información por parte de la sociedad matriz (Banco Popular)
- Verificar los documentos de legalización y perfeccionamiento de los diferentes contratos de derecho público y derecho privado, así como los correspondientes subcontratos para efectos de su ejecución.

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 18 de 35**

- Verificar que los modelos de contratos utilizados por la Fiduciaria no contengan cláusulas identificadas como abusivas.
- Asesorar jurídicamente a los diferentes procesos de la Fiduciaria mediante lineamientos que sustenten la toma de decisiones relacionadas con la atención de los Consumidores Financieros con discapacidad y adultos mayores.

5.5 Director de Experiencia del Cliente

- Administrar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero garantizando el desarrollo integral del mismo.
- Coordinar y desarrollar el Comité SAC y asistir a los demás Comités de la organización en aquellos en que internamente forme parte.
- Velar porque las Solicitudes sean atendidas oportunamente y contengan información adecuada.
- Velar por el cumplimiento de la normatividad vigente del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y de la protección de datos personales.
- Verificar periódicamente que los procedimientos y controles establecidos para la atención de los Consumidores Financieros se encuentren actualizados y se cumplan de acuerdo con los lineamientos internos.
- Revisar y verificar que los informes que se remitan a los entes de control interno y externos contengan la información requerida y esta sea veraz y confiable.
- Velar por el adecuado direccionamiento y la debida gestión sobre las Solicitudes recibidas a través de los medios y entes habilitados en la Fiduciaria para su recepción.
- Gestionar las quejas y reclamos ante la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la herramienta que esta disponga para tal fin.
- Apoyar las campañas adelantadas por la Vicepresidencia Comercial para los clientes.
- Propender porque el modelo de atención a clientes facilite el acceso a la educación financiera e información de los productos y servicios de la Fiduciaria considerando las necesidades de las personas con discapacidad.
- Promover gradualmente estrategias de servicio incluyentes para los productos y/o servicios ofrecidos a los Consumidores Financieros incluyendo a las personas con discapacidad.
- Incorporar actividades transversales al interior de la Fiduciaria mediante planes de acción interdisciplinarios que promuevan la atención incluyente para los Consumidores Financieros.

5.6 Gerencia de Riesgos

- Desarrollar la etapa de monitoreo del SAC, aplicando las metodologías necesarias para asegurar el cumplimiento de las diferentes etapas del Sistema, incluyendo la revisión de los riesgos y controles de los procesos relacionados con el SAC, a efectos de validar que cuenten con las acciones de mitigación que reduzcan su impacto potencial, y que las responsabilidades de los involucrados en el Sistema se cumplan acorde con lo estipulado.
- Realizar el seguimiento de las acciones definidas para prevenir y controlar los eventos de riesgo

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 19 de 35**

reportados por las diferentes áreas de la Fiduciaria.

5.7 Vicepresidencia de Gestión Fiduciaria

- Propiciar por una adecuada y oportuna gestión en la administración de los recursos.
- Atender los requerimientos de los Fideicomitentes de manera oportuna, clara y de fondo dentro de los tiempos legalmente establecidos o contractualmente pactados.
- Suministrar los insumos correspondientes a las Solicitudes interpuestas por los Consumidores Financieros dentro de los tiempos establecidos a la Dirección de Experiencia del Cliente para su oportuna gestión.
- Revisar la calidad de las respuestas elaboradas que se remitirán como insumo a la Dirección de Experiencia del Cliente para la emisión de respuesta definitiva a las Solicitudes.
- Establecer los planes de acción encaminados a atender la causa raíz de las quejas y reclamos interpuestas por los Consumidores Financieros relacionados con los Negocios Fiduciarios ofrecidos por la Fiduciaria.

5.8 Vicepresidencia Comercial

- Suministrar los insumos de las Solicitudes interpuestas por los clientes de los Fondos de Inversión Colectiva y Fondo Voluntario de Pensión a la Dirección de Experiencia del Cliente en los tiempos establecidos.
- Revisar la calidad de las respuestas elaboradas que se remitirán como insumo a la Dirección de Experiencia del Cliente para la emisión de respuesta definitiva a las Solicitudes.
- Establecer los planes de acción encaminados a atender la causa raíz de las quejas y reclamos interpuestas por los Consumidores Financieros relacionados con los Fondos de Inversión Colectiva ofrecidos por la Fiduciaria.
- Garantizar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros a través de los diferentes canales de atención.

5.9 Defensor del Consumidor Financiero

Los casos y recomendaciones que sean impartidas por parte del Defensor del Consumidor Financiero serán atendidos de acuerdo con los lineamientos descritos en Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Este documento sigue lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Circular 015 de 2010 y la Circular 045 de 2010.

6. Comité Normativo del Sistema de Atención al Consumidor

El Comité del SAC es un órgano decisorio, donde se suscriben actas conforme a las facultades de decisión delegadas por el comité de presidencia.

6.1 Objetivos:

- Realizar el seguimiento sobre la evolución y estado del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Definir directrices que permitan brindar una experiencia positiva a los Consumidores Financieros
- Identificar situaciones que puedan afectar el servicio
- Implementar acciones preventivas encaminadas a la satisfacción de los Consumidores Financieros

6.2 Funciones:

- Aprobar la estrategia de gestión de los elementos y etapas del SAC y liderar su ejecución.
- Realizar seguimiento a los controles definidos para mitigar los riesgos que se puedan materializar en función del SAC.
- Definir en qué eventos amerita escalar e informar a la autoridad o área competente, sobre el incumplimiento de un empleado o tercero, sobre sus obligaciones en relación con el SAC.
- Monitorear el cumplimiento de los indicadores definidos para el adecuado funcionamiento del SAC.
- Realizar seguimiento sobre el comportamiento y gestión de las Solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención autorizados por la fiduciaria.
- Realizar revisión de las conclusiones y recomendaciones de los informes del Defensor del Consumidor Financiero.
- Aprobar planes de mejora, campañas de sensibilización, programas de capacitación y estrategias enfocadas en la experiencia positiva para los Consumidores Financieros, garantizando un servicio incluyente.

6.3 Alcance:

El comité se encuentra enfocado al monitoreo y debido cumplimiento de las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (Identificación, Medición, Control, Monitoreo) por parte de la Fiduciaria, a través de sus diferentes canales de atención y comunicación dispuestos para los Consumidores Financieros; en el mismo se detalla la información de las situaciones que afecten directamente al Consumidor Financiero en su interacción con la Entidad.

Proceso: Experiencia del Cliente

Responsable: Vicepresidencia Comercial

Página 21 de 35

6.4 Composición y Suplencias:

El Comité estará integrado por:

- Presidente de la Fiduciaria
- Vicepresidente Comercial
- Vicepresidente de Gestión Fiduciaria
- Gerente de Riesgos
- Director de Administración de Fondos
- Director de Experiencia del Client
- Demás asistentes que el comité considere necesarios para el desarrollo de este

Los miembros podrán delegar su asistencia únicamente a un Colaborador con cargo Directivo.

El Vicepresidente Comercial tendrá la calidad de Presidente del Comité y el Director de Experiencia del Cliente, actuará como Secretario.

6.5 Periodicidad de las sesiones

El comité se realizará previa convocatoria, con una periodicidad trimestral y se dejará acta en la que consten los temas tratados.

6.6 Convocatoria

La citación al comité normativo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero se adelantará por parte de la Secretaría General del Comité , es decir, la Dirección de Experiencia del Cliente a través de la plataforma Teams con una periodicidad trimestral.

6.7 Responsable de la elaboración y firma de actas

De cada reunión del comité, el Secretario del Comité levantará un acta en la cual se indicará: fecha y hora de iniciación y terminación de la reunión, temas tratados, recomendaciones y compromisos establecidos por cada una de las áreas.

Una vez elaborada, se enviará el acta por correo electrónico a cada uno de los participantes para su respectiva revisión y aprobación, de la cual se dejará constancia a través de correo electrónico. El acta se firmará por el presidente y secretario del Comité. Si no se reciben observaciones en el plazo estipulado el día del envío, se dará como aprobada.

6.8 Quórum:

Para la aprobación de las decisiones que deban adoptarse en el marco del Comité, será necesario contar con el voto positivo de la mitad más uno de los miembros, es decir con cuatro (4) participantes

6.9 Mecanismos de Evaluación

Para evaluar el funcionamiento del Comité, se ejecutarán las siguientes actividades:

- Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos durante la realización del comité SAC, que se encuentren directamente relacionados con los planes de acción derivados de situaciones identificadas que afecten la debida atención al Consumidor Financiero.
- En caso de que aplique, presentar dentro del comité normativo del SAC los avances de los planes de acción adoptados por la Dirección de Experiencia del Cliente derivados de las situaciones identificadas que afecten la debida atención al Consumidor Financiero.
- Presentar los resultados de los indicadores de gestión definidos para el proceso.
- Presentar ante la Junta Directiva de manera semestral la evolución del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

En complemento de lo anterior, las actuaciones y el funcionamiento del comité serán evaluadas por parte del Director de Experiencia del Cliente, quien deberá rendir semestralmente un informe al Comité de Presidencia, señalando el cumplimiento de los siguientes criterios:

- Que los miembros del comité participen de manera activa en cada sesión y siempre se haya configurado el quórum suficiente para deliberar y decidir.
- Que se surtan todas las sesiones programadas por el comité conforme a la periodicidad establecida e indicada en el mismo reglamento.
- Que siempre se deje constancia y registro de los temas tratados por el comité y sus deliberaciones en las respectivas actas.
- Que las actas se encuentren debidamente custodiadas y firmadas por el presidente y el secretario designado.

6.10 Responsabilidades del encargado del Comité (Vicepresidente Comercial)

El responsable del comité normativo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero debe presentar dentro del comité mecanismos de evaluación y revisiones periódicas que permitan documentar la gestión realizada respecto a la administración del SAC; los mismos serán compartidos a la alta dirección a través del informe semestral del Sistema de Atención al Consumidor Financiero presentado ante la Junta Directiva.

6.11 Revisiones periódicas

- Monitorear el comportamiento de las Solicitudes recibidas durante el periodo establecido para la realización del comité normativo del SAC.
- Identificar la participación de las líneas de negocios de la entidad respecto a las Solicitudes recibidas en el periodo objeto de estudio.
- Identificar las tipologías de Solicitudes junto con su comportamiento como fuente de información para el análisis de causas y estructuración de planes de acción.
- Verificar la favorabilidad de las respuestas emitidas a las quejas y/o reclamos recibidos durante el periodo objetivo de análisis del Comité.
- Monitorear el comportamiento de la oportunidad de las respuestas con el fin de garantizar los tiempos de respuesta legalmente establecidos.
- Presentar en el Comité normativo del SAC los avances o planes de acción adelantados durante el periodo objeto de análisis que impacten de manera directa la adecuada administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Vigencia y aprobación: La actualización a la estructura del Comité Normativo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero rige a partir del 23 de mayo de 2023 conforme lo aprobado en la junta directiva #475.

7. Procedimientos

Fiduciaria Popular S.A. se apoyará en sus procesos y en general, en las herramientas propias de su actividad que se han venido implementando, en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales, así como en aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno.

La aplicación de las políticas y procedimientos pertinentes busca consolidar un Sistema de Atención del Consumidor Financiero coherente con la estrategia y estructura de la organización que sea sostenible en el tiempo con la participación de todos sus Colaboradores y que mediante el seguimiento periódico de sus elementos y etapas se realicen los ajustes necesarios para su efectivo y oportuno funcionamiento.

La documentación de los procedimientos que soportan la operación del SAC constituye un elemento, tanto en el desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, como en el mantenimiento de este. Una adecuada documentación garantiza la eficacia de la planificación, ejecución, control y mejora del SAC.

La documentación generada en cada una de las etapas del SAC se custodia en un repositorio central que administra la Dirección de Experiencia del Cliente. Adicional a lo anterior, los procedimientos que

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 24 de 35**

soportan la Atención al Consumidor Financiero estarán disponibles en el Sistema de Gestión Integral, procesos que serán administrados por cada uno de los líderes de proceso, quienes velarán por su cumplimiento y actualización.

8. Documentación

La documentación relativa al Sistema de Atención al Consumidor Financiero se encuentra soportada en los siguientes documentos:

- Actas del Comité SAC, Actas de Comité de Auditoría y de la Junta Directiva.
- Solicitudes interpuestas por los Consumidores Financieros, con sus respuestas.
- Solicitudes y respuestas a entes externos.
- Acciones de Tutelas interpuestas por Derechos de Petición, con su respectiva gestión.
- Comunicaciones del Defensor del Consumidor Financiero y respuestas.
- Matriz de Riesgos y Controles del SAC.
- Consolidado de Eventos de Riesgo del Sistema de Administración de Riesgos Operativos.
- Informes del Defensor del Consumidor Financiero.
- Informes del Representante Legal y órganos de control sobre el SAC.
- Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Informes periódicos de los Órganos de Control.
- Resultados del estudio de la medición de satisfacción de los Consumidores Financieros.
- Los registros de las capacitaciones realizadas.
- Guía de Atención Incluyente

9. Infraestructura del SAC

9.1 Recursos

La Fiduciaria garantiza la eficacia del Sistema proporcionando los recursos necesarios: El talento humano, los recursos financieros, físicos y tecnológicos que son gestionados por la Vicepresidencia Comercial, por lo tanto, se ha dispuesto los elementos necesarios para cumplir cabalmente dicho requerimiento y para ello describe a continuación los recursos dispuestos:

9.2 Infraestructura Física

Teniendo en cuenta nuestros Consumidores Financieros y con el ánimo de atender oportunamente las Solicitudes interpuestas en la entidad por los diferentes canales de atención, es necesario asignar los recursos físicos (oficina, espacio de trabajo), para ubicar el punto focal o de atención de todas las gestiones de administración y gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC.

Proceso: Experiencia del Cliente

Responsable: Vicepresidencia Comercial

Página 25 de 35

9.3 Infraestructura Tecnológica

Los recursos técnicos que se deben asignar para la operación normal y generación de las actividades propias del SAC son como mínimo los relacionados con equipos de cómputo y comunicaciones, necesarios para generar la documentación y recopilación de la información provenientes de las demás áreas de la Fiduciaria; Soluciones informáticas o de software, que permita gestionar las actividades para la administración y gestión de los requerimientos del SAC. Y el acceso a internet, intranet y a los medios de comunicación de la Entidad, para facilitar la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

9.4 Personal

La Fiduciaria creó la Dirección de Experiencia del Cliente con la finalidad de contar con el personal idóneo, que garantice la protección de los deberes de los consumidores Financieros y se creen estrategias enfocadas en generar una experiencia positiva de estos en todos los momentos de verdad para la prestación adecuada del servicio.

10. Debida Atención y Protección a los Consumidores Financieros

10.1 Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros

Derechos:

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas por la Fiduciaria.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna, comprensible, comparable y verificable sobre los diferentes productos o servicios ofrecidos y/o suministrados por la Fiduciaria.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de la Fiduciaria.
- Recibir una adecuada educación sobre los productos y servicios ofrecidos por la Fiduciaria, sus derechos y obligaciones, costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla la Fiduciaria, así como los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa Solicitudes, ante el Defensor del Consumidor Financiero, ante la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación, según corresponda.
- Obtener una respuesta oportuna a las Solicitudes presentadas, ya sea por los productos o servicios ofrecidos por la Fiduciaria.

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 26 de 35****Obligaciones:**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1328 de 2009, Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros:

- Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 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.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Fiduciaria sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la Fiduciaria para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Obtener una respuesta oportuna a cada Solicitud de producto o servicio.
- El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante la Fiduciaria y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a la Fiduciaria de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los Consumidores Financieros.
- Los Consumidores Financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Fiduciaria y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

10.2 Mecanismos De Protección de los Consumidores Financieros

Fiduciaria Popular ha implementado mecanismos que permiten propiciar a nuestros Consumidores Financieros un ambiente de protección y respeto, entre los cuales tenemos:

- Debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los Consumidores Financieros, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con Fiduciaria Popular.
- Procurar una adecuada educación del Consumidor Financiero a través de nuestros canales de comunicación o en conjunto con los gremios a los cuales pertenezca Fiduciaria Popular.
- Suministrar al Consumidor Financiero información accesible, comprensible, cierta, suficiente, clara y

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 27 de 35**

oportuna, que les permita a conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios.

- Disponer de canales de comunicación para atender las Solicitudes realizados por los Consumidores Financieros.

10.3 Deberes de Fiduciaria Popular para con los Consumidores Financieros

En marco de los lineamientos establecidos en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 008 de 2017, Fiduciaria Popular S.A., a través de la Vicepresidencia Comercial y la Dirección de Experiencia del Cliente, se deben seguir las políticas y mecanismos que procurarán una adecuada educación a los Consumidores Financieros respecto de los productos y servicios que ofrece, de la naturaleza de los mercados en los que actúa, así como de los diferentes mecanismos autorizados para la defensa de sus derechos, por ello deben:

- Brindar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero (Principal y Suplente), de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicha información se brinda a través de comunicaciones escritas y respuesta por medio de correo electrónico, así como en la página WEB.
- 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 estos.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la Ley 1328 de 2009, en los Decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- No 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.
- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los Consumidores Financieros, 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 la cual debe 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.
- Evitar 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 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.
- 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 estos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 28 de 35**

manera respetuosa y en horarios adecuados.

- 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.
- 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 Fiduciaria Popular se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- Atender y dar respuesta oportuna a las Solicitudes interpuestas por los Consumidores Financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto.
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las oficinas se brinde una atención eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.
- Permitir a los Consumidores Financieros la consulta, por los canales que la Fiduciaria señale, del estado de sus productos y servicios.
- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia y a la AMV (Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia) dedicado al Consumidor Financiero.
- 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.
- 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.
- 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.
- No requerir al Consumidor Financiero información que ya repose en Fiduciaria Popular, sin perjuicio de la obligación del Consumidor Financiero de actualizar la información que de acuerdo con las normas correspondientes así lo requieran.
- La Vicepresidencia Comercial al menos una vez al año, desarrollará programas y campañas de Educación Financiera directa o indirecta a través de asociaciones o por contratos externos, dirigidas a los Consumidores Financieros sobre los diferentes productos y servicios que presta Fiduciaria Popular, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que presta, mercados y tipo de entidad vigilada, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

11. Canales de Atención y Comunicación

Fiduciaria Popular ha dispuesto para sus Consumidores Financieros canales de atención y comunicación que le permiten tener un contacto directo para resolver sus Solicitudes, los cuales se encuentran identificados en el procedimiento creado para gestionar todas las Solicitudes que se reciben en la entidad, de igual manera, son un elemento importante para mantener informados a nuestros Consumidores Financieros y

poder implementar las Campañas de Educación Financiera.

12. Sistema de Información al Consumidor Financiero

La Fiduciaria ha establecido los mecanismos necesarios para resolver las Solicitudes de los Consumidores Financieros, los cuales pueden ser presentados directamente ante Fiduciaria Popular, ante el Defensor del Consumidor Financiero o ante los Entes de Control. La atención a las Solicitudes de los Consumidores Financieros es de carácter gratuito.

La relación del Consumidor Financiero de la Fiduciaria es confidencial, y en consecuencia está prohibido divulgar cualquier información relacionada con las Solicitudes de información efectuada por aquella personas o entidades no autorizadas para conocerla.

12.1 Etapas del SAC

Las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero son directrices, guías de acción u orientaciones que rigen la actuación de los Colaboradores de Fiduciaria Popular, en relación con el Consumidor Financiero.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC de Fiduciaria Popular, se instrumenta a través de etapas que propenden por identificar, medir, controlar y monitorear las fases o pasos sistemáticos e interrelacionados mediante los cuales la Entidad administra el SAC y a su vez, aseguran el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Entidad de acuerdo con sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación incorpora los elementos del SAC tanto a sus procesos como actividades, atendiendo los requerimientos de la Circular Externa 015 de 2010 y 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y la normatividad aplicable.

Las Etapas del SAC son:

12.1.1 Identificación

En esta etapa se establecen aquellos hechos o situaciones que afecten o puedan impactar en la atención y protección a los Consumidores Financieros.

Las principales fuentes son:

- Las quejas y reclamos de los Consumidores Financieros recibidos directamente en la Fiduciaria, a través de la Defensoría del Consumidor Financiero y de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Eventos de riesgo derivados de hechos que puedan afectar la atención al Consumidor Financiero.
- Informes de los órganos de control.

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 30 de 35**

- Encuesta de satisfacción.

A partir de las quejas y reclamos más frecuentes, se analizan hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, los cuales son reportados en el Comité SAC y presentados en los informes semestrales ante la Junta Directiva.

12.1.2 Medición

De acuerdo con los hechos o acontecimientos identificados, que afecten el adecuado funcionamiento del Sistema, la Dirección de Experiencia del Cliente presentará tales hechos en el Comité SAC, en el cual se informará sobre la materialización de Eventos de Riesgo derivados de tales situaciones y los responsables de ejecutar el plan de acción que mitigue la ocurrencia de estos.

Así mismo, se realizará una medición trimestral sobre los registros de las quejas y reclamos interpuestas en la entidad, analizando las temáticas recurrentes con el fin de crear acciones preventivas para los Consumidores Financieros; se aplicarán encuestas sobre la experiencia de los Consumidores Financieros con la entidad. Todas las mediciones se realizarán a través de los indicadores corporativos que impactan algunos de los componentes del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y se presentarán en el Comité SAC, así como en los informes semestrales ante la Junta Directiva.

Las fuentes de información para esta etapa son:

- Número Solicitudes.
- Número de requerimientos interpuestos ante la Superintendencia Financiera de Colombia y el Defensor del Consumidor Financiero.
- Número de eventos de riesgo asociados a servicio al Consumidor Financiero (la medición de los eventos de riesgo se realiza a través de la metodología establecida en el Manual de SARO).
- Resultados de las mediciones del nivel de satisfacción.

12.1.3 Control

De acuerdo con los planes de acción derivados de los aspectos identificados, medidos y reportados a las diferentes áreas de la Fiduciaria, los cuales podrían afectar el adecuado funcionamiento del Sistema, se controlará que estos cumplan con los siguientes requisitos: actividad, responsable, plazo de ejecución y acciones para mitigar futuras materializaciones de este tipo de hechos.

Los planes de acción se podrán derivar de Eventos de Riesgo, incumplimiento de indicadores, alertas emitidas por la Dirección de Experiencia del Cliente y/o Vicepresidencia Comercial. Estos serán documentados en los aplicativos designados por la entidad para cada caso, y se les efectuará el debido control en el Comité SAC.

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 31 de 35**

La Dirección de Experiencia del Cliente, efectúa el debido seguimiento a los riesgos y controles del SAC, teniendo en cuenta los atributos requeridos para la descripción de cada uno de los controles, estos son:

- Título
- Responsable del control
- Periodicidad
- Frecuencia
- Oportunidad de la frecuencia
- Actividad del control
- Segregación de funciones
- Documentación
- Análisis o desviación
- Evidencia

Las acciones correctivas y de mejora de las áreas involucradas surgen de los siguientes procesos:

- Auditorías internas
- Revisoría Fiscal
- Informes del Defensor del Consumidor Financiero
- Requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia
- Resultados de mediciones de satisfacción
- Eventos de riesgo de mayor probabilidad e impacto asociados a los diferentes procesos relacionados con la experiencia del cliente

12.1.4 Monitoreo / Seguimiento

El objetivo de esta etapa es velar porque las acciones establecidas sean eficaces y apropiadas. Para ello, se realiza periódicamente seguimiento y monitoreo del comportamiento de los hechos o situaciones identificados a través del Comité del SAC, lo que permite verificar la eficiencia de las acciones planteadas y aplicar los correctivos y ajustes necesarios a los procesos.

Fiduciaria Popular ha definido como mecanismos de monitoreo del SAC, los siguientes:

- Seguimiento a través del comité SAC sobre la evolución y estado del Sistema.
- El establecimiento de Indicadores asociados a la atención del Consumidor Financiero, los cuales se encuentran incorporados en los indicadores del Sistema de Gestión Integral, en cada uno de los procesos asociados al SAC.

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 32 de 35**

- La evaluación de los controles realizada través de los ejercicios de Auditorías internas y Revisoría Fiscal. En desarrollo de esta función elaborarán un informe periódico dirigido al Representante Legal para el SAC y a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instrucciones sobre el SAC.
- Seguimiento al comportamiento de los eventos de riesgo y las acciones asociadas con relación al SAC.
- Estadísticas trimestrales de Solicitudes por tipologías.

12.2 Indicadores

Los indicadores del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC medirán la gestión y los resultados relacionados con la eficiencia, eficacia y efectividad del mismo, de acuerdo con el lineamiento de la planeación estratégica de la Entidad, así mismo se tiene en cuenta la clasificación de indicadores en descriptivos, los cuales se encargan de identificar un evento de riesgo que ya ha tenido lugar en la entidad y buscan mitigar el daño; y los prospectivos, que son aquellos que buscan evitar la ocurrencia de los riesgos, funcionan a manera de prevención.

Trimestralmente el Director de Experiencia del Cliente, presentará al comité SAC los indicadores asociados a la atención de los Consumidores Financieros, analizando el resultado de los mismos para tomar decisiones tendientes a mejorar el servicio.

13. Defensor del Consumidor Financiero

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros de todas las zonas del país en las cuales la Fiduciaria preste sus servicios.

El Defensor del Consumidor Financiero actuará con independencia de Fiduciaria Popular, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

De acuerdo con lo dispuesto por el literal e) del artículo 5 de la Ley 1328 de 2009 el Consumidor Financiero puede presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

El Consumidor Financiero podrá acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero cuando:

Proceso: Experiencia del Cliente**Responsable:** Vicepresidencia Comercial**Página 33 de 35**

- Desea acudir a una instancia diferente a Fiduciaria Popular que resuelvan sus quejas o reclamos.
- No esté de acuerdo con las repuesta otorgada por Fiduciaria Popular a sus quejas o reclamos.
- Considere que la Fiduciaria está incumpliendo con los contratos, productos o servicios ofrecidos por Fiduciaria Popular.

13.1 Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

- Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de Fiduciaria Popular a nivel nacional y en los sitios geográficos donde esta tenga representación.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros, las quejas y/o reclamos que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin.
- Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y Fiduciaria Popular. Para el efecto, el Consumidor Financiero y la Fiduciaria 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. El incumplimiento de este dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante Fiduciaria Popular.
- Efectuar recomendaciones a Fiduciaria Popular relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

13.2 Pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero

Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c) del artículo 13 de esta ley, los Consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa.

13.3 Independencia y Autonomía del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero actuará con independencia de la Entidad, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación. El Defensor del Consumidor Financiero no podrá desempeñar funciones distintas de las propias de su cargo.

13.4 Asuntos que no son competencia del Defensor del Consumidor Financiero

Son asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero:

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las Entidades.
- Los concernientes al vínculo laboral entre las Entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.

14. Régimen Sancionatorio

- Es deber de todos los Colaboradores de la Fiduciaria y de los terceros contratados para actuar en nombre de Fiduciaria Popular dentro de los límites establecidos en la ley, que en la prestación de sus servicios tengan relación directa o indirecta con los Consumidores Financieros, cumplir con todas las disposiciones normativas internas y externas en materia del SAC.
- La inobservancia de lo descrito en el Manual del SAC, en el Código de Ética y Conducta y en los procedimientos operativos establecidos por la Fiduciaria, será considerada como una falta grave del respectivo Colaborador y conllevará las sanciones disciplinarias correspondientes estipuladas en el Reglamento Interno de Trabajo, y en caso de la mencionada inobservancia por parte de un tercero contratado para actuar en nombre de la Fiduciaria dentro de los límites establecidos en la ley, conllevará las sanciones contractuales y legales aplicables.
- En todo caso la Fiduciaria reconoce los derechos fundamentales de los Colaboradores, y en tal medida respeta y da estricto cumplimiento a los derechos, al debido proceso y a la oportunidad de ser oídos, que tienen todos los Colaboradores que se vean involucrados en la inobservancia de las normas señaladas en el párrafo anterior.
- El Comité SAC evaluará y definirá en que eventos se debe escalar e informar a la autoridad o área competente, sobre las medidas en caso de incumplimiento o desatención de responsabilidades y obligaciones en relación con el SAC, por parte de Colaboradores de la fiduciaria.

Proceso: Experiencia del Cliente

Responsable: Vicepresidencia Comercial

Página 35 de 35

- Los funcionarios que no estén de acuerdo con el incumplimiento señalado por la Vicepresidencia Comercial deberán sustentar por medio de carta ante la Vicepresidencia los motivos por los cuales está en desacuerdo, de persistir las diferencias el caso deberá presentarse ante el Comité de SAC quien evaluará el caso y resolverá la acción a seguir.
- En caso de incumplimiento de las normas y procedimientos contemplados en el EC-M-001 “Manual del Sistema de Atención del Consumidor Financiero”, dependiendo de la gravedad de este, la Fiduciaria aplicará las sanciones disciplinarias y administrativas internas necesarias a que haya lugar.
- Los organismos del Estado podrán imponer sanciones de tipo administrativo a los Colaboradores que incumplan la normatividad referente al SAC.