MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

FIDUCIARIA COOMEVA S.A.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. MARCO NORMATIVO 5
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS 5
4. DOCUMENTOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE MANUAL 6
5. DEFINICIONES 6
6. OBJETO DEL PRESENTE MANUAL 7
7. ALCANCE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO 8
8. SISTEMAS RELACIONADOS 8
9. POLITICAS DEL SAC 9
9.1. Debida Diligencia 9
9.2. Trato Equitativo 9
9.3. Congruencia 9
9.4. Evolución 9
9.5. Oportunidad y Solución de Fondo a los Derechos de Petición 9
9.6. Educación Financiera 10
9.7. Transparencia de las Operaciones con Vinculados Económicos 10
9.8. Legalidad 10
9.9. Consolidación del Defensor del Consumidor Financiero 10
9.10. Racionalización de Recursos 10
9.11. Antitrámites 11
9.12. Solución de Conflictos 11
9.13. Control a las Prácticas Abusivas y Cláusulas Abusivas 11
9.14. Calidad 11
10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 13
10.1. Deberes Generales 13
10.2. Deberes Específicos 13
10.2.1. Junta Directiva 13
10.2.2. Representante Legal 14
10.2.3. Órganos de Control 14
10.2.3.1. Órganos de Control Externo 14
10.2.3.2. Órganos de Control Interno 15
11. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A COLABORADORES 17
11.1. Generalidades 17
11.2. Capacitación a funcionarios al momento de su vinculación 18
11.3. Formación Continua 18
12. EDUCACIÓN FINANCIERA 18
12.1. Política de Educación Financiera 18
12.2. Objetivo del Sistema de Educación Financiera 19
13. SISTEMA DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN 19
13.1. Generalidades 19
13.2. Objetivo del Proceso 20
13.3. Canales para la Recepción de Derechos de Petición 20

13.4. Funcionarios que Radican los Derechos de Petición 20
13.5. Funcionarios que Responden Derechos de Petición 21
13.6. Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición 21
13.7. Procedimiento de Atención de Quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero 21
14. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 21
14.1. Revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero 21
15. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 22
15.1. Generalidades 22
15.1.1. Identificación 22
15.1.2. Medición 22
15.1.3. Control 23
15.1.4. Monitoreo 24
16. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC 24

1. INTRODUCCIÓN

La consagración de un régimen especial dentro de la reforma financiera introducida mediante la Ley 1328 de 2009 obedeció al propósito claro de consolidar la protección al consumidor financiero en Colombia, sin embargo, no es el primer conjunto normativo que se adopta sobre la materia. Desde los desarrollos iníciales de la regulación financiera se ha considerado que es justificable una protección especial a este tipo de consumidor, dado el hecho que la actividad financiera es una actividad de interés público, en el que existe un criterio evidente de necesidad por cuanto, por regla general, la población requiere acceder a un producto o servicio financiero con el ánimo de alcanzar un bienestar económico y que existe una relación contractual generalmente asimétrica.

La relación que se crea entre las dos partes en la instrumentación de un servicio financiero es, por principio, asimétrica por cuanto una de las partes, la institución financiera, conoce en mejor forma el mercado, los riesgos y el régimen jurídico de la operación. Adicionalmente, en su condición de proveedor de servicios en forma masiva, la institución financiera establece sus relaciones jurídicas a través de esquemas contractuales previamente elaborados, no sujetos a discusión o modificación. Generalmente el cliente sólo puede aceptar el producto o servicio en los términos o condiciones en que es ofrecido o rechazarlo. En adición a lo anterior, debe considerarse que tratándose de las relaciones de consumo, en la actividad financiera no se está frente a un esquema tradicional de suministro de información, publicidad, defectos o garantías, razón que fortaleció la necesidad de adoptar un régimen particular de protección.

Por lo tanto, la especialidad de las operaciones y los riesgos implícitos en ellas ha promovido la adopción de un régimen particular dirigido a la protección del consumidor de tales servicios que procure el equilibrio contractual entre las partes intervinientes y que propenda, entre otras cosas, por (i) Evitar la asimetría en la información. (ii) Radicar obligaciones especiales en las entidades. (iii) Diseñar figuras especiales de protección. (iv) Establecer procedimientos de atención de solicitudes.

Sobre estas bases el régimen legal colombiano ya ha tenido avances significativos. Con la Ley 795 de 2003 se establecieron reglas especiales de suministro de información, radicando deberes sobre la materia en las instituciones vigiladas y sus funcionarios y administradores. Se creó además la figura de la Defensoría del Cliente, como institución dirigida a atender las quejas de los consumidores y a ser vocero de éstos ante las entidades vigiladas. Ahora, el propósito firme de bancarizar a más colombianos, el creciente uso de canales tecnológicos en la prestación de servicios financieros y en general la necesidad de consolidar una verdadera cultura de protección al consumidor, sugirieron integrar en un cuerpo especial el conjunto de normas principales de protección al consumidor.

El régimen adoptado mediante la Ley 1328 de 2009 se basa en tres pilares esenciales: (i) El suministro de información, que debe ser entendido como el primer nivel de una verdadera protección, ya que propicia la adecuada selección y manejo de servicios financieros, (ii) la debida diligencia en la prestación de servicios y (iii) la consolidación de la Defensoría del Cliente como institución orientada a la protección del consumidor financiero.

Consecuente con la filosofía y el alcance del marco normativo que promueve la protección del consumidor financiero, Fiduciaria Coomeva diseñó un Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero por medio del cual busca (i) Adoptar políticas claras, procedimientos y controles para procurar la debida atención y protección del consumidor financiero. (ii) Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009, sus normas complementarias y los procedimientos definidos en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, (iii) Establecer los mecanismos para suministrar la información adecuada. (iv) Implementar el procedimiento para la atención de derechos de petición y requerimientos relacionados con la prestación de servicios a los consumidores financieros y (v) Adoptar los mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de peticiones, quejas y reclamos, con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
- Ley 1328 de 2009
- Decreto 2555 de 2010
- Circular Básica Jurídica 029 de 2014
- Circular Básica Contable 100 de 1995
- Ley 1480 de 2011

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Todos los aspectos relacionados con el SAC, incluyendo los elementos y las etapas, constarán en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida.

La documentación debe incluir:

- El Manual SAC
- Actas de Junta Directiva relativas al SAC
- Informes del Representante Legal y los órganos de control
- Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y operación del SAC

Los siguientes documentos contienen lineamientos, políticas y actividades, que entre otras cosas, están relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y deben ser tenidas en cuenta para la aplicación del presente manual:

- Estatutos Sociales
- Los Códigos de Buen Gobierno Corporativo y de Conducta y Ética
- El Manual y los procedimientos de Políticas de Seguridad de la Información
- El Manual y los procedimientos del Sistema de Control Interno

- El Manual y los Procedimientos de Riesgo Operativo – SARO
- El Manual y los Procedimientos del SARLAFT

4. DOCUMENTOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE MANUAL

Los siguientes documentos controlados por el Área de Procesos de la Fiduciaria hacen parte del presente manual:

- Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO
- Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)
- Manual SARLAFT

5. DEFINICIONES

Para la lectura y adecuada interpretación del presente Manual se adopta el siguiente glosario:

a) **Áreas Funcionales**: son las áreas encargadas de ejecutar los diferentes elementos del Sistema de Atención al Consumidor (SAC).
b) **Asociados**: Son las personas naturales o jurídicas vinculadas a la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia y que constituyen el principal mercado objetivo de la Fiduciaria Coomeva.
c) **Fiducoomeva:** Se refiere a Fiduciaria Coomeva S.A. Sociedad Fiduciaria.
d) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica vinculada activamente a la Fiduciaria Coomeva y la cual posee al menos un producto de la entidad.
e) **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de acuerdos preliminares con Fiduciaria Coomeva, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.
f) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que sin ser cliente, utiliza los servicios de Fiduciaria Coomeva.
g) **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de Fiduciaria Coomeva.
h) **Contratos Estandarizados:** Se refiere a aquellos contratos que utiliza Fiduciaria Coomeva respecto de los productos y servicios que ofrece de manera masiva.
i) **Colaborador o Funcionario:** Es toda persona natural que posee un vínculo laboral con la Fiduciaria Coomeva y se encuentra al servicio de ésta.
j) **Mercado Objetivo:** Se refiere a los sectores, personas, mercados en los cuales Fiducoomeva focaliza la colocación y promoción de sus productos y servicios.
k) **GECC:** Abreviatura de la denominación Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
l) **Productos:** Se entiende por productos las operaciones que legalmente se encuentran autorizadas a las sociedades fiduciarias y que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley.
m) **Servicios:** Son todas aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

n) **Representante Legal:** Se refiere al funcionario de más alto nivel de la Fiduciaria Coomeva, nombrado por la Junta Directiva de esta para actuar en nombre y representación de la entidad, o cualquiera de los suplentes que de conformidad con los Estatutos de la entidad puedan actuar ante sus faltas temporales, accidentales o absolutas de aquel.

o) **Derecho de Petición:** Es toda solicitud en interés general o particular formulada por un Consumidor Financiero ante Fiduciaria Coomeva en ejercicio del Derecho Fundamental de Petición. Los Derechos de Petición se dividen en:

   i. **Reclamo:** Es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Fiduciaria Coomeva.

   ii. **Queja:** Es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del Consumidor Financiero, motivada por la percepción negativa (en cuanto al servicio, actitud, asesoría, calidad, oportunidad) de un servicio, producto, canal, colaborador de la organización o proveedor. Implica un incumplimiento de la promesa de servicio.

   iii. **Solicitud de Copias:** Es una manifestación del consumidor financiero de conformidad con la cual se solicita por el Cliente un documento o soporte de sus productos, transacciones o movimientos. Adicionalmente, en virtud de dicha solicitud, el Consumidor Financiero puede requerir un ajuste en las condiciones o características de su producto, no atribuible a un error de la organización.

   iv. **Solicitud de Información:** Es una petición relacionada con información general o particular de la organización, los productos o servicios de la Fiduciaria, así como explicaciones o aclaraciones de las operaciones del Consumidor Financiero.

p) **SAC:** Sistema de Atención al Consumidor Financiero

6. OBJETO DEL PRESENTE MANUAL

El presente Manual tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la protección de los Consumidores Financieros en las relaciones con Fiducoomeva, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos especiales de educación y protección. Ante todo, este manual busca que:

- Se consolide al interior de la Fiduciaria Coomeva una cultura de atención, respeto y servicio a todos los Consumidores Financieros.
- Se adopten mecanismos para el suministro de información clara, veraz, transparente, comprensible y comprobable.
- Se fortalezcan los procedimientos para la atención de quejas y reclamos.
- Se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como su educación financiera.
- Se fortalezca el papel del Defensor del Consumidor Financiero como vocero de los Consumidores Financieros ante Fiducoomeva.

7. ALCANCE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El SAC de Fiducoomeva está incluido dentro de la planeación estratégica, relacionándose con todos los procesos que se tienen definidos en la cadena de valor y cumpliendo con cada una de las etapas definidas para su funcionamiento.

Para la adecuada implementación de una cultura de atención y protección al consumidor financiero, Fiducoomeva se encargará de desarrollar:

a) Programas y campañas de educación financiera adecuados y suficientes, que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros, y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.

b) Mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financieros, respecto de:
- Las características de los productos o servicios;
- Los derechos de los consumidores financieros;
- Las obligaciones de las entidades vigiladas;
- Las tarifas o precios;
- Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio;
- Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato,
- Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros; y
- La demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

c) Fortalecer la institución de la Defensoría del Consumidor Financiero, como órgano al servicio de los Consumidores Financieros en la protección y defensa de sus derechos.

8. SISTEMAS RELACIONADOS

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero funciona de manera transversal en la organización, sin embargo, se encuentra relacionado con los siguientes sistemas y procesos que garantizan su adecuado funcionamiento:

- **Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO:** se utilizará este sistema para la identificación, medición, control y monitoreo de los eventos de riesgo que se reporten producto del SAC.
- **Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT:** Se utilizará este sistema para la identificación, medición, control y monitoreo de los eventos que supongan actividades ilícitas y que utilicen a la Fiduciaria como vehículo para el blanqueo de activos o la financiación de actividades relacionadas con el terrorismo
- **Sistema de Control Interno:** Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan la entidad.

9. POLITICAS DEL SAC

Para la adecuada atención y protección a los Consumidor Financiero, Fiducoomeva adopta como políticas respecto de la adecuada atención y protección al consumidor financiero las siguientes:

9.1. Debida Diligencia

Fiduciaria Coomeva propenderá por emplear la debida diligencia frente al consumidor financiero en el desenvolvimiento de sus operaciones. La debida diligencia relacionada con el SAC se focaliza en: i) El suministro de información transparente sobre los productos y la prestación de servicios, ii) en la atención debida y respetuosa a los Consumidores Financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con éstos y en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones. En desarrollo de esta política, Fiduciaria Coomeva deberá propender por otorgar la información adecuada sobre la prestación de un servicio o producto al Consumidor Financiero y evitar que se presenten quejas por parte de los Consumidores Financieros por actitud inadecuada o suministro de información errada por parte de los colaboradores.

9.2. Trato Equitativo

Sin perjuicio del tratamiento especial en sus productos y servicios al segmento de clientes preferenciales o mercado objetivo, Fiduciaria Coomeva estará comprometida con brindar trato equitativo a sus clientes, usuarios, potenciales clientes y al público en general, propendiendo en todo momento por evitar discriminación entre los Consumidores Financieros.

9.3. Congruencia

Fiduciaria Coomeva propenderá por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta de servicio, compromiso y obligaciones pactadas. En desarrollo de esta política Fiduciaria Coomeva se asegurará de evitar que ocurran eventos en los que un Consumidor Financiero estime que el producto contratado o el servicio prestado no corresponde a lo ofrecido.

9.4. Evolución

En su compromiso por mejorar la calidad del servicio y sus productos, Fiduciaria Coomeva se encargará de estudiar las principales causas que aquejan a los Consumidores Financieros y a raíz de ellas desarrollar acciones tendientes a evitar que las causas de inconformidad vuelvan a presentarse.

9.5. Oportunidad y Solución de Fondo a los Derechos de Petición

Fiduciaria Coomeva estará comprometida con la atención oportuna, completa y comprensible de los Derechos de Petición formulados por los Consumidores Financieros en cualquiera de sus modalidades. En desarrollo de esta política Fiduciaria Coomeva velará porque las respuestas se emitan incluso de manera previa a la fecha límite legal, con una solución de fondo que atienda de manera congruente a lo pedido por el peticionario. De igual manera la Fiduciaria Coomeva adopta como política la no prórroga o postergación de los plazos para dar respuesta, a menos que la complejidad o circunstancias del caso lo ameriten.

9.6. Educación Financiera

En desarrollo de su obligación legal de brindar educación financiera a sus funcionarios y a los Consumidores Financieros, Fiduciaria Coomeva adopta como política la educación financiera basada en información transparente, entendiendo por tal a la gestión de formación en el mercado, sector económico, productos, contratos, operaciones autorizadas, deberes, derechos y en general en todos aquellos aspectos que le permitan a los Consumidores Financieros tomar decisiones informadas.

9.7. Transparencia de las Operaciones con Vinculados Económicos

Fiduciaria Coomeva garantizará que las operaciones que realice con sus vinculados económicos se realicen en condiciones de igualdad para con el público general, acorde con la Ley, sus Estatutos Sociales, Código de Gobierno Corporativo, Manuales y Procedimientos Internos. Bajo ninguna circunstancia Fiduciaria Coomeva contratará con sus vinculados económicos en condiciones que alteren la confianza pública, y en especial la de sus Clientes.

9.8. Legalidad

Fiduciaria Coomeva se abstendrá de realizar operaciones no autorizadas por la ley o sus Estatutos, menos aún se prestará para que a través suyo se realicen actos o negocios jurídicos contrario a la Ley, a terceros o a su propia organización. Tampoco permitirá que se lleven a cabo determinados actos que si bien tengan apariencia de legalidad, sirvan como vehículo para evadir obligaciones legales o contractuales.

9.9. Consolidación del Defensor del Consumidor Financiero

Fiduciaria Coomeva está comprometida con la institución del Defensor del Consumidor Financiero. Como política general en materia de protección al Consumidor Financiero, la Fiduciaria velará porque los Clientes y Usuarios conozcan la figura del Defensor, sus funciones y el alcance de sus decisiones. Así mismo se encargará de difundir sus datos de contacto a través de los diferentes canales de comunicación que se tengan con los Consumidores Financieros. En desarrollo de esta política, Fiduciaria Coomeva velará por fortalecer los lazos con la Defensoría del Consumidor Financiero, buscando ante todo su orientación, atención de sus recomendaciones y vocerías. Fiducoomeva instruirá a todos sus funcionarios y proveedores involucrados respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo, los capacitará para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los Consumidores Financieros. En desarrollo de esta política Fiducoomeva velará porque: i) Los colaboradores reciban la debida capacitación al inicio de su relación laboral sobre aspectos relacionados con los productos, servicios y la figura del Defensor del Consumidor Financiero y el Manual SAC ii) Los colaboradores realicen capacitaciones sobre el Defensor del Consumidor Financiero y la interacción con éste.

9.10. Racionalización de Recursos

Como política general de servicio al Cliente, Fiduciaria Coomeva velará por sacar el mayor provecho posible a la información, documentos y sistemas de información, personas, infraestructura y en general a todos aquellos recursos que

directa e indirectamente permitan una atención cordial, placentera, transparente y oportuna acorde a la promesa de servicio.

9.11. Antitrámites

Fiduciaria Coomeva velará por brindar una atención y solución de primera mano a los Consumidores Financieros, con todo el profesionalismo y diligencia que le es exigible a cualquier empresario de negocios fiduciarios. En desarrollo de esta política, Fiduciaria Coomeva se abstendrá de solicitar información o documentos de los Consumidores Financieros los cuales ya posea en sus archivos, dispondrá diferentes canales de contacto y acceso para que los Consumidores Financieros puedan manejar sus productos y servicios sin necesidad de requerir atención especializada de la entidad, y finalmente estará comprometido en la promoción y formulación de alternativas a la resolución y satisfacción de las necesidades de los Consumidores Financieros.

9.12. Solución de Conflictos

Fiduciaria Coomeva, en desarrollo de su actividad, de una manera transparente e imparcial, velará por la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan entre los suyos propios y los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros. Será política de Fiduciaria Coomeva evitar que se produzcan eventos en los que se determine que la entidad favoreció los intereses de un consumidor financiero frente a otro, o que la entidad, en contravención de sus propias políticas, favoreció el interés de sí mismo frente de los consumidores financieros, a juicio de la Superintendencia Financiera o el Defensor del Consumidor Financiero.

9.13. Control a las Prácticas Abusivas y Cláusulas Abusivas

Como política natural del SAC, Fiduciaria Coomeva se encargará de no adoptar cláusulas abusivas en el giro ordinario de las operaciones que constituyen su objeto social, al paso que se abstendrá de incorporar cláusulas abusivas en los contratos, formatos y demás documentos que utilice en sus negocios con los Consumidores Financieros. En desarrollo de esta política, Fiducoomeva estará comprometida en la atención de las recomendaciones y vocerías que emita la Defensoría del Consumidor Financiero respecto a posibles prácticas o cláusulas abusivas de llegare a identificarse en la entidad.

9.14. Calidad

Siendo fiel a su política de calidad, Fiducoomeva se encuentra comprometida a fomentar la cultura de atención y protección al Consumidor Financiero. Para ello, todos los procesos de la organización que lo requiera de acuerdo al área funcional, deben contar con indicadores que permitan realizar seguimiento del SAC, de tal manera que todos los colaboradores estén en la capacidad y en la libertad de reportar cualquier situación que afecte la satisfacción de los Consumidores Financieros. La revisoría fiscal y/o Auditoría Interna aseguran el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al consumidor financiero.

De manera especial, en desarrollo de los procesos institucionales que tengan relación con el SAC, Fiducomeva adopta como políticas las siguientes:

- Todos los líderes que participan en el diseño, rediseño y aprobación de los procesos, productos y/o servicios, deben asegurarse que el desarrollo de estos no afecte los derechos de los Consumidores Financieros, y que los mismos no conlleven a situaciones de abuso de los derechos de la Fiduciaria o desequilibrio contractual.
- Los mecanismos y medios que la organización defina para el despliegue de sus programas de educación financiera deben estar al alcance de todos los Consumidores Financieros.
- No se debe incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante.
- Todo documento que deba estar al alcance del Consumidor Financiero (contratos, reglamentos, manuales, formatos, etc.) deberán tener letra legible a simple vista y ser claros.
- Toda PQRS de los Consumidores Financiero podrá ser formulada de manera verbal o escrita. La Fiduciaria no exigirá formalidad alguna para el trámite de estas, salvo que el asunto así lo requiera, evento en el cual la Fiduciaria informará a los Consumidores Financieros los requisitos necesarios para darle el trámite correspondiente.
- Toda conducta censurable por los Consumidores Financieros, que derive en una reclamación repetitiva y continuada contra la Fiduciaria, implicará para ésta el desarrollo e implementación de planes de acción tendientes a mejorar el servicio.
- Fiducoomeva no condicionará la adquisición de un producto y/o servicio a la adquisición de otro producto o servicio de forma complementaria; los Consumidores Financieros podrán elegir el producto que considere se ajuste a sus necesidades.
- Fiducoomeva garantizará la reserva de la información de los Consumidores Financieros.
- Fiducoomeva deberá informar de manera oportuna a sus clientes las modificaciones de las condiciones de los contratos establecidos, cuando se presenten.
- Todos los colaboradores que tengan bajo su responsabilidad responder las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos deben de hacerlo de forma clara, concreta y oportuna.
- Todos los funcionarios deben colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales, administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran.
- Fiducoomeva se compromete a establecer medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad auditiva y visual. Dichas medidas incluyen políticas, procedimientos y aspectos relacionados con atención adecuada que considera las condiciones de dichos consumidores financieros. Estos documentos están publicados en el sharepoint de la entidad y disponibles para todos los colaboradores de la Fiduciaria a través del procedimiento FD-IN-012 Atención de personas en situación de discapacidad, adulto mayor y mujeres embarazadas y en el procedimiento FD-IN-034 Atención y servicio telefónico personas discapacidad auditiva.
- Fiducoomeva se compromete con la implementación de programas de Educación Financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad, garantiza que la

misma es clara, suficiente y comprensible, para lo cual utiliza herramientas a través de tres (3) canales de atención, así:

Canal presencial: Señalización en braille que indica los horarios de atención y direcciona al puesto del Director de Servicio en todas las oficinas de Bancoomeva a nivel nacional para su adecuada atención a través del Servicio de Interpretación en Línea "SIEL" del Centro de Relevo.
Canal telefónico: Servicio de Relevo de Llamadas desde el call center y visibilidad de la opción 4 dentro del IVR de Fiducoomeva para priorizar llamadas a esta población.
Canal virtual: Adaptación del portal www.fiducoomeva.com, a través del cual los consumidores financieros con discapacidad visual o baja visión pueden navegar con asistencia de los softwares Jaws y Magic de ConVerTic.

10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al consumidor financiero, Fiduciaria Coomeva cuenta con una estructura organizacional que establece claramente las funciones y responsabilidades de los funcionarios en esta materia y complementa las asignadas a los mismos en otras disposiciones.

10.1. Deberes Generales

Es deber de todos los funcionarios de Fiduciaria Coomeva, velar por el cumplimiento de las políticas propuestas por el SAC. Para esto tendrán la obligación de conocer la existencia del SAC y mantener en todo momento una cultura de atención, servicio, debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros.

10.2. Deberes Específicos

Serán deberes específicos de cada una de las diferentes áreas, autoridades o funcionarios, los siguientes:

10.2.1. Junta Directiva

La Junta Directiva deberá:

a) Establecer y aprobar las políticas generales, el Manual SAC y sus actualizaciones. En particular, establecerá políticas respecto de la atención y protección a los consumidores financieros, de la administración y funcionamiento del SAC y respecto de la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.
b) Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.

c) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.
d) Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.
e) Aprobar los informes del Defensor del Consumidor Financiero y exigir a la administración y demás funcionarios de la organización la ejecución de los planes de acción sobre las mejoras, acciones correctivas y soluciones propuestas por éste.

10.2.2. Representante Legal

El Representante Legal deberá:

a) 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.
b) 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.
c) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
d) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
e) Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente manual.
f) 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.
g) Ejecutar las instrucciones impartidas por la Junta Directiva frente a las observaciones y vocerías del Defensor del Consumidor Financiero.

10.2.3. Órganos de Control

10.2.3.1. Órganos de Control Externo

10.2.3.1.1. La Revisoría Fiscal

El Revisor Fiscal deberá:

a) Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
b) Elaborar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.
c) Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

10.2.3.2. Órganos de Control Interno

10.2.3.2.1. Auditoría Nacional

La Auditoría Interna deberá:

- **a)** Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- **b)** Elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal 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 instructivos sobre el SAC.

10.2.3.2.2. Área Sistema Atención al Consumidor Financiero

El Área Sistema Atención al consumidor Financiero deberá:

- **a)** Liderar el diseño del SAC y los proyectos necesarios para su implementación, administrar y actualizar el Manual SAC.
- **b)** Apoyar y asesorar las diferentes áreas de la entidad en la aplicación y desarrollo de las etapas elementos del SAC.
- **c)** Velar por la publicación del Manual SAC y sus actualizaciones. Así mismo deberá divulgar los procedimientos de atención de Derechos de Petición de los Consumidores Financieros ante Fiduciaria Coomeva, ante el Defensor del Consumidor Financiero y ante la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **d)** Velar por la actualización de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero.
- **e)** Ser el punto de contacto entre la Fiduciaria Coomeva y el Defensor del Consumidor Financiero y mantener el relacionamiento entre las dos instituciones.
- **f)** Administrar los diferentes controles establecidos para el cumplimiento de las políticas de este manual.
- **g)** Monitorear los Derechos de Petición (peticiones, solicitudes, quejas y reclamos) que ingresen a la Fiduciaria Coomeva por los diferentes canales de acceso y verificar que la atención, asesoría, respuesta y calidad sea acorde con lo establecido en el modelo de servicio. Este deber implica llevar el registro de los Derechos de Petición, así como la documentación relacionada con las mismas.
- **h)** Medir la incidencia de los planes de acción implementados en desarrollo de la etapa de monitoreo y determinar si el cambio en la incidencia corresponde a lo esperado al plan de acción.
- **i)** Determinar cualquier evento de afectación al Consumidor Financiero, que no sea evento crítico, pero cuya incidencia merezca un plan de acción inmediato.
- **j)** Liderar los correctivos necesarios para subsanar el incumplimiento de normas e instructivos del SAC, para lo cual se apoyará en los líderes de las áreas involucradas.
- **k)** Apoyar al representante legal en la elaboración de los informes periódicos que debe presentar a la Junta Directiva.

l) Coordinar los planes de acción y mejoramiento, con las áreas responsables, que surjan a raíz del incremento de las tipologías.

m) Movilizar acciones encaminadas a desarrollar la estrategia de educación financiera para clientes, empleados y el público en general.

n) Diseñar, mantener, actualizar y mejorar el sistema de atención de requerimientos de la Fiduciaria Coomeva, proponiendo actualizaciones a su procedimiento, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores financieros.

o) Informar a las áreas involucradas las debilidades encontradas en los procesos internos con el fin de brindar atención oportuna de las mismas por parte de los dueños de los procesos.

p) Emplear las acciones tendientes a erradicar las prácticas y/o cláusulas abusivas que llegaren a ser detectadas.

q) Diseñar, mantener, actualizar y mejorar los programas de capacitación y campañas internas sobre el Modelo de Servicio, el Manual SAC y el Defensor del Consumidor Financiero a los funcionarios de la Fiduciaria Coomeva.

r) Desarrollar programas virtuales y/o presenciales para capacitar a los funcionarios en el ofrecimiento, asesoría y prestación del servicio del producto, así como en la creación o modificación de los mismos.

s) Realizar llamados de atención a los funcionarios que infrinjan los protocolos de servicio, o adopten prácticas que lesionen los derechos de los Consumidores Financieros.

t) Realizar los procedimientos disciplinarios e imponer las sanciones correspondientes a los funcionarios que contravengan las normas adoptadas en el presente Manual.

u) Entregar a la Dirección de Mercadeo la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero para efectos de su actualización en la página WEB.

10.2.3.2.3. Jefatura Jurídica

La Jefatura Jurídica deberá:

a) Contratar, vincular e iniciar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente.

b) Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los Consumidores Financieros.

c) Conservar en los medios establecidos por la Fiduciaria y en los plazos establecidos en las disposiciones legales, las actas de Junta Directiva en donde se aprueben las políticas generales y el Manual del SAC, se pronuncie respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC y se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

d) Asesorar a las áreas internas, el Representante Legal y la Junta Directiva sobre mantenimiento del SAC.

e) Advertir y ordenar al interior de la organización la supresión de las prácticas y/o cláusulas abusivas que llegaren a ser detectadas.

f) Diseñar los formatos, contratos, pagarés y demás documentos que suscriba o utilicen los Consumidores Financieros con total apego a las disposiciones legales que regula la actividad de la Fiduciaria, procurando en todo caso la exclusión de cláusulas abusivas o cargas que lesionen los derechos de los Consumidores Financieros.

g) Representar a la Fiduciaria Coomeva en las audiencias de conciliación promovidas por los Consumidores Financieros.

h) Ejercer la defensa judicial de la Fiduciaria ante los eventos de demandas de los Consumidores Financieros, preservando ante todo el respeto y el reconocimiento de sus derechos.

10.2.3.2.4. Gerencia de Mercadeo Corporativa

La Gerencia de Mercadeo deberá:

a) Llevar el registro de las actualizaciones de la página Web sobre tarifas de los diferentes productos y servicios ofrecidos, información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero y procedimiento de atención de requerimientos.

b) Llevar el control de los cambios que se produzcan en la página Web de la información de cada producto de acuerdo con lo reportado por el área responsable.

c) Hacer seguimiento del procedimiento de actualización de la información en la página Web y proponer planes de acción para su mejora.

d) Velar porque la publicidad sobre productos y servicios sea transparente, completa, comprensible y no induzca a error a los Consumidores Financieros.

e) Apoyar los programas de educación financiera para clientes, empleados y de la estrategia gremial mediante el suministro de información.

f) Asegurar que las comunicaciones enviadas a los Consumidores Financieros contengan información cierta, veraz, comprobable y que el trato a los Consumidores Financieros sea cordial y decoroso.

11. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A COLABORADORES

11.1. Generalidades

Fiduciaria Coomeva cuenta con programas de capacitación a funcionarios en las siguientes materias:

- La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, sus funciones, procedimientos y aspectos más relevantes.
- Funcionamiento del SAC.

- Capacitación en el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios de los distintos productos ofrecidos por Fiduciaria Coomeva.

11.2. Capacitación a funcionarios al momento de su vinculación

Fiduciaria Coomeva cuenta con un programa intensivo de capacitación, de carácter obligatorio, para los funcionarios que se vinculan a la entidad sobre los distintos temas relevantes. Al momento de la firma del contrato de trabajo el funcionario debe realizar cursos virtuales de formación, entre otros temas, en el SAC.

Dentro de la inducción realizada de forma obligatoria a todos los funcionarios al momento de su vinculación, se capacita sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento del SAC.
Todo funcionario que tenga contacto directo con los Consumidores Financieros deberá ser capacitado en el ofrecimiento, asesoría y promoción de los productos y servicios.

11.3. Formación Continua

Fiduciaria Coomeva tiene implementado un sistema de capacitación virtual para todos los funcionarios. De acuerdo con este sistema, a través de la Intranet, el funcionario estará en capacidad de realizar cursos virtuales desde su lugar de trabajo, relacionados con temas del negocio y del funcionamiento de la organización.

Dentro de los cursos virtuales que ofrece la organización a sus funcionarios se encuentra el referente al SAC. El curso contará con un sistema de evaluación que medirá el conocimiento de los funcionarios en el tema específico.

Los cursos virtuales tendrán una vigencia de un año, por lo cual, los funcionarios deberán tomarlos y realizar la evaluación antes de que se venza la respectiva vigencia.

Adicional a lo anterior, las áreas comerciales definirán las capacitaciones que consideren necesarias y con el apoyo de la Gerencia de Gestión Humana y la Dirección Nacional de Servicio determinarán su implementación.

12. EDUCACIÓN FINANCIERA

12.1. Política de Educación Financiera

En Fiduciaria Coomeva la educación financiera está concebida como una responsabilidad y deber que tiene el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva para con sus empleados, clientes y usuarios, que tiene por objeto formar ciudadanos responsables en cuanto al manejo de su dinero a través del desarrollo de competencias básicas en temas asociados al ahorro y la inversión, el crédito, endeudamiento y los riesgos financieros, que les permita tener la capacidad de hacerse cargo de su proyecto de vida, tomar decisiones financieras informadas y tener una mejor comprensión del sector financiero.

La educación financiera, además, es un deber y una oportunidad para Fiducoomeva. Es un deber desde el punto de vista legal y ético; en lo legal, nuevas disposiciones y la tendencia regulatoria universal consagran obligaciones en cabeza de las Instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia; en lo ético, es impensable la creación de valor social y la construcción de ciudadanía sin un componente de educación financiera que incluya acciones con los distintos grupos de interés con los que se relaciona la entidad. La educación financiera es también la gran oportunidad para enlazar la estrategia de responsabilidad social empresarial con la esencia del objeto social de la Fiduciaria Coomeva.

Las políticas exitosas de responsabilidad social se caracterizan por la estrecha conexión de sus iniciativas con el objeto social de la empresa. Fiducoomeva ha enfocado su estrategia de responsabilidad en la educación y la cultura, por tanto, la educación financiera se convierte en el eje central de dicha política. De otra parte, las acciones que materializan la política de educación financiera son una oportunidad de diferenciación con los competidores, como parte de los planes para la profundización de la estrategia de servicio y relacionamiento con los distintos grupos de interés, a la vez que es un elemento de la administración para la construcción permanente de la reputación y la sostenibilidad empresarial.

12.2. Objetivo del Sistema de Educación Financiera

El objetivo de Fiducoomeva es llegar a sus empleados, clientes y usuarios ampliando la comprensión de contenidos financieros, que les permita desarrollar habilidades para tener una mejor interacción en el sistema financiero y promover actitudes favorables y responsables que se traduzcan en relaciones de largo plazo.

Las acciones en materia de educación financiera, en virtud de la definición estratégica, incluyen a todos los interlocutores del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, como son: funcionarios, clientes, usuarios, proveedores y la comunidad en general.

Fiducoomeva ha definido el procedimiento Educación Financiera en el documento FD-PR-058, donde se encuentran los estándares que se deben seguir en el tema.

13. SISTEMA DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

13.1. Generalidades

Fiduciaria Coomeva fiel a su filosofía de servicio y orientación a sus consumidores financieros ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los requerimientos que éstos le presenten. Los requerimientos pueden ser presentados directamente por los consumidores financieros o por quien acredite su condición de representante, y pueden presentarse directamente ante la entidad, ante el Defensor del Consumidor Financiero o a través de las autoridades de control.

Las oficinas de la Fiduciaria y las áreas de atención al cliente y cualquier funcionario de la entidad, tienen el deber de atender una solicitud o reclamación de un consumidor financiero y tomar la determinación de radicarlo cuando no se le pueda brindar una solución en primer contacto.

La recepción del requerimiento se realiza por alguno de los contactos directos con el consumidor financiero como son: las oficinas, funcionarios de la entidad previa comunicación escrita por parte del consumidor financiero.

La gestión y respuesta la realiza la entidad en los plazos legales. No obstante lo anterior, Fiduciaria Coomeva siendo fiel a su política de oportunidad y solución de fondo a los Derechos de Petición procurará resolverlos en el menor tiempo posible, sin recurrir a prorrogas o postergación de los plazos legales de respuesta, a menos que las circunstancias lo ameriten.

La relación del consumidor financiero con la entidad es confidencial y consecuentemente, la Fiduciaria le dará el tratamiento y protección que corresponda.

13.2. Objetivo del Proceso

Recibir, procesar, responder a los Derechos de Petición de los consumidores financieros, teniendo en cuenta la propuesta de valor de Fiduciaria Coomeva, las políticas internas y la normatividad vigente, buscando la satisfacción del Cliente.

13.3. Canales para la Recepción de Derechos de Petición

a) Telefónico
b) Requerimiento por escrito
c) Personalmente
d) Buzones
e) Correo Electrónico
f) Página web de Fiducoomeva ó de Coomeva
g) Superintendencia Financiera de Colombia
h) Defensor del Consumidor Financiero

13.4. Funcionarios que Radican los Derechos de Petición

a) Personal de la Red de Oficinas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva
b) Asesores Telefónicos (Call Center)
c) Asesores comerciales de la Fiduciaria

13.5. Funcionarios que Responden Derechos de Petición

a) Asesores comerciales (Verbales) si corresponde a una solicitud de información
b) Área Sistema Atención al consumidor Financiero

13.6. Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición

La Fiduciaria Coomeva tiene documentado el procedimiento FD-PR-046 Atención derechos de petición para la atención y gestión de Derechos de Petición. Así mismo se define la gestión sistematizada a través del aplicativo Smart Atentos y el protocolo para la emisión de respuestas. El procedimiento se encuentra publicado en el aplicativo de gestión documental (Share Point) como documento controlado.

13.7. Procedimiento de Atención de Quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero

Para la atención de las reclamaciones formuladas por los Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero se atenderá lo dispuesto en el FD-PR-045 Procedimiento para la atención de requerimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero publicado en la página web de Fiducoomeva.

14. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

14.1. 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 de la siguiente manera:

Las solicitudes 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. La remisión de la información solicitada se realizará por parte del área de Atención al Consumidor Financiero dentro de los 8 días hábiles siguientes de haberse puesto en conocimiento de la Junta Directiva.

Las comunicaciones del Defensor del Consumidor Financiero que no sean de obligatorio conocimiento de la Junta Directiva, serán gestionadas por el Representante Legal y el área de Atención al Consumidor Financiero. Posteriormente, la Fiduciaria dará a conocer al Defensor del Consumidor Financiero las actuaciones adelantadas o las consideraciones de la entidad frente a la recomendación o propuesta, 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.

15. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La adopción y cumplimiento del SAC por parte de Fiduciaria Coomeva deberá desarrollarse siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

La administración del SAC es un proceso dinámico que se desarrolla a través del tiempo, e incluye una serie de pasos definidos de manera precisa que deben ser aplicados por todos los funcionarios de Fiduciaria, el cual involucra procesos y actividades.

15.1. Generalidades

Con el fin de hacer seguimiento a los eventos relevantes que afecten la debida diligencia y protección a los consumidores financieros, Fiduciaria Coomeva implementará un sistema estadístico de seguimiento de las peticiones, quejas o reclamos que los consumidores financieros realicen ante la entidad. La medición se realizará de forma semestral. Las etapas de este sistema de seguimiento serán las siguientes:

15.1.1. Identificación

Para valorar aquello que pueda afectar la debida diligencia y protección a los consumidores financieros, en Fiduciaria Coomeva se emplearán métodos cualitativos y cuantitativos. La identificación de los eventos tendrá como insumo:

- **a)** Los Derechos de Petición que se interpongan ante la entidad de acuerdo con el procedimiento establecido para ello.
- **b)** Los Derechos de Petición atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero.
- **c)** Los Derechos de Petición formulados ante la Superintendencia Financiera.
- **d)** Las encuestas de servicio que miden la experiencia del consumidor financiero en la organización.
- **e)** Las oportunidades de mejora mencionadas por los entes de control en sus informes.

Los insumos deberán ser centralizados en el Área Sistema Atención al consumidor Financiero en el momento de su ocurrencia.

15.1.2. Medición

El Área Sistema Atención al consumidor Financiero será la encargada de consolidar y administrar la información generada por las distintas áreas responsables de la medición, insumo que permitirá identificar los posibles eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros, teniendo en cuenta los datos históricos.
Su impacto en caso de materializarse se obtendrá por diferentes mecanismos:

i. Número de Quejas y Reclamos
ii. Los eventos que tengan como insumo Quejas o Reclamos interpuestas ante el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera.
iii. Resultados de las encuestas de satisfacción realizadas para monitorear el proceso de Quejas y Reclamos.
iv. Resultados de medición del servicio percibido por el cliente.

La probabilidad de ocurrencia de los eventos se medirá mediante:

1. El número de Quejas y Reclamos, el cual se verificará con base en los informes semestrales internos e información de la Superintendencia Financiera de los cuales se obtendrá la siguiente información:
   - Número de Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros discriminados por producto, tipología y causalidad.
   - Número de quejas y reclamos presentados por los Consumidores Financieros clasificados por los segmentos definidos por Fiducoomeva. (Tipología de clientes)

De la discriminación del número de Quejas y Reclamos por producto, tipología y causalidad se identificarán aquellas con mayor frecuencia.

2. Requerimientos de Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.

El impacto de los eventos se medirán mediante:

a) Las encuestas de satisfacción del cliente, las cuales se realizarán al proceso de quejas y reclamos, se llevarán a cabo semestralmente y determinarán la calidad y oportunidad entregada en el proceso de atención de requerimientos de clientes.

15.1.3. Control

De acuerdo con la medición realizada, el Área Sistema Atención al consumidor Financiero determinará los eventos de mayor probabilidad e impacto, excluyendo los eventos masivos de servicio, cuya categoría merezca un plan de acción inmediato. Este plan de acción deberá ser liderado por el área responsable de la falla, canal, producto o servicio y las áreas de apoyo requerido.

Fiducoomeva 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 de estas situaciones. Los controles que se establezcan serán documentados en la Matriz y Mapa de Riesgo Operativo Fiducoomeva – SAC FD-FT-016.

15.1.4. Monitoreo

El Área Sistema Atención al consumidor financiero realizará un seguimiento efectivo, y periódico (mínimo de manera semestral) a los indicadores de las peticiones y reclamos de los Clientes, con la finalidad de evidenciar hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

Para el efecto, el monitoreo contempla los siguientes requisitos:

a) El Indicador de Quejas y Reclamos debe evidenciar los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.
b) Los controles deben evaluarse semestralmente a fin de validar que estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
c) 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 semestral los siguientes indicadores:

Indicador	Fórmula
Gestión de PQRS	No. PQRS respondidas / No. PQRS recibidas
Tiempo promedio de respuesta de casos cerrados (días)	Total días de respuesta / No. Total casos

15.1.4.1. Indicadores prospectivos

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

Indicador	Fórmula
Aumento del No. Quejas y/o Reclamos	No. Clientes Asociados a Coomeva (t) / No. Clientes Asociados a Coomeva (t-1)
Nivel de conocimiento sobre SAC de colaboradores nuevos	No. Colaboradores capacitados último semestre / No. Colaboradores nuevos último semestre

16. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

Es deber de todos los funcionarios de la Fiduciaria Coomeva, contribuir a una debida atención al consumidor financiero y a las personas en situación de discapacidad de acuerdo a lo definido en la Circular Externa 008 de 2017. De igual manera, corresponde a todos los funcionarios que soportan el SAC o intervienen en su ejecución, conocer y dar estricta aplicación al manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en los Reglamentos Internos de Trabajo, manuales, códigos, políticas, contratos de trabajo, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al consumidor financiero.

Con base en el informe periódico 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 del SAC realizado por la Auditoría Interna, se identificará el incumplimiento de las disposiciones del SAC, las cuales serán revisadas en cada caso.

Corresponderá al Área Sistema Atención al consumidor Financiero liderar los correctivos necesarios para lo cual se apoyará en los líderes de las áreas involucradas quienes serán las encargadas de poner en marcha los planes de acción y compromisos que correspondan a sus áreas.

Las violaciones específicas al Manual SAC por parte de los funcionarios, serán evaluadas por el jefe inmediato del empleado, con la asesoría del área de Gestión Humana para determinar el procedimiento a seguir con relación al caso concreto, y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y el Código Sustantivo de Trabajo.

Cuando el hecho violatorio por parte del empleado pueda constituir alguno(s) de los delitos tipificados en el Código Penal, se exhortará a la Jefatura Jurídica para que ponga el caso en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, para que adelante la correspondiente investigación y establezca la comisión del ilícito.

En todo caso la Fiduciaria Coomeva 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.

De acuerdo con el artículo 51 del Código Sustantivo del Trabajo, los funcionarios que soporten o intervengan en la ejecución del Manual SAC, se encuentran obligados a:

- **a)** Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.
- **b)** No comunicar a terceros, salvo la autorización expresa, las informaciones que tengan sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.
- **c)** Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
- **d)** Adicionalmente los funcionarios deben cumplir todas las obligaciones y deberes establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo y así mismo observar cuidadosamente las prohibiciones definidas en el mismo.
- **e)** El desconocimiento o incumplimiento de alguna de las normas mencionadas en los párrafos anteriores, genera la aplicación de:
    - **i.** Las normas del Reglamento Interno de Trabajo que establecen la escala de faltas y sanciones disciplinarias, y las justas causas de terminación del contrato de trabajo.

ii. El artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo que establece las justas causas de terminación del contrato de trabajo.

Todo lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las demás disposiciones legales que se encuentren vigentes.

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	Diciembre 9-2016	Creación de documento
2	Junio 22-2017	Revisión y modificación del documento
3	Agosto 22-2017	Se incluyen comentarios del Informe de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal correspondientes al Semestre I 2017.
4	Julio 12-2018	Se incluyen recomendaciones del Informe de Auditoría Interna y Revisoría Fiscal correspondientes al Semestre I 2018.
5	Febrero 03-2020	Se incluyen recomendaciones del Informe de Auditoría Interna correspondientes al Semestre II 2019