



Política de Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

Colombia
Fiduciaria Sura

Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC

Realizado Por	Erika Pahola Huertas	Aprobado Por	Manuel Galeano
Proceso	Gestión de Canales	Subproceso	Soporte y Atención a Clientes
Versión	12	Fecha Última Versión	29/12/2025

Índice

1.	Introducción	4
2.	Objetivo.....	5
3.	Alcance	5
4.	Glosario	5
5.	Documentos de Referencia.....	6
6.	Detalle de la política.....	7
6.1.	Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.....	7
6.2.	Políticas:	13
6.3.	Procedimientos	13
6.4.	Documentación	14
6.5.	Estructura Organizacional.....	15
6.5.1.	Junta Directiva	15
6.5.2.	Representante Legal.....	15
6.5.3.	Asociado Senior de Clientes	15
6.6.	Órganos de control.....	16
6.6.1.	Auditoría Interna.....	16
6.6.2.	Revisoría Fiscal.....	16
6.6.3.	Comité SAC.....	17
6.7.	Infraestructura.....	17
6.7.1.	Estructura de Personal	17
6.7.2.	Estructura Técnica.....	17
6.8.	Capacitación e instrucción a los funcionarios	18
6.8.1.	Programa de capacitación	18
6.8.2.	Educación Financiera	19
6.8.3.	Métodos y medios de educación al Consumidor Financiero	20
6.9.	Principios reguladores	20
6.10.	Derechos de los Consumidores Financieros	22
6.11.	Obligaciones especiales de las entidades vigiladas.....	23
6.12.	Defensor del Consumidor Financiero	25
6.12.1.	Atención de requerimiento de Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero	26
6.12.2.	Funciones del Defensor del Consumidor Financiero	27
6.12.3.	Revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero ...	30
6.13.	Sanciones por incumplimiento del SAC	30
6.14.	Anexos.....	31
7.	Revisión del Documento	31
8.	Hoja de Modificación	31

	Política
	Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

1. Introducción

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

Para el cumplimiento de estos propósitos, y atendiendo los lineamientos establecidos en la citada Ley, Fiduciaria Sura S.A., ha implementado un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros – en adelante SAC-, el cual busca que: (i) se consolide al interior de Fiduciaria Sura S.A., una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros a los consumidores financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

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

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

2. Objetivo

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

3. Alcance

El manual está compuesto por políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, infraestructura, principios reguladores y sanciones, con los cuales Fiduciaria Sura S.A., busca obtener un efectivo servicio de atención del consumidor financiero.

4. Glosario

- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quién las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- **Cliente Potencial o Prospecto:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **Contratos de adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **Debida atención y protección al consumidor financiero:** Es el conjunto de actividades que desarrollen las entidades vigiladas con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros.

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

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

- **Productos y servicios:** Se entienden por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- **PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- **Petición:** Es una manifestación del consumidor financiero 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.
- **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 estratégico. Implica un incumplimiento de la promesa de servicio. Ejemplo: demoras en la entrega del producto, demoras en trámites, disponibilidad de canales, actitud y asesoría inadecuadas.
- **Reclamo:** Es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la entidad, puesta en conocimiento de este, y relacionado con la afectación negativa de la cuenta o transacciones, o en la cual se expresa pérdida de sumas de dinero por parte del Consumidor Financiero, y que generalmente implica un ajuste económico.
- **Consulta o Solicitud:** Proceso que inicia el Consumidor Financiero para solicitar información general de la entidad o tramitar documentos para su Fondo de Inversión Colectiva. Ejemplo: Certificados 4x100, Extractos, certificados de retención
- **Sugerencia:** Es una manifestación del consumidor financiero por medio de la cual brinda ideas para establecer oportunidades de mejoramiento en productos, canales o servicios.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

5. Documentos de Referencia

Tipo	Nombre	Referencia
Tipo de ley que regula el documento	Ley 1328 de 2009 Circular Básica Jurídica (Parte I, Título III, Capítulo I y Capítulo II)	Título I: Régimen de protección al consumidor financiero.

Política de Grupo	Política Fiduciaria Manual de políticas SAC	Política Fiduciaria Manual de políticas SAC
Procedimiento	Procedimiento Asignación, Recepción y Atención de PQRS	Procedimiento Asignación, Recepción y Atención de PQRS
Procedimiento	Procedimiento Fiduciaria Atención CFSD	Procedimiento Fiduciaria Atención CFSD
Instructivo	Instructivo Saldos de Clientes	Instructivo Saldos de Clientes
Instructivo	Instructivo Extractos del FIC	Instructivo Extractos del FIC
Instructivo	Instructivo Certificados GMF	Instructivo Certificados GMF
Instructivo	Instructivo Certificado de Movimientos	Instructivo Certificado de Movimientos
Instructivo	Instructivo Certificados Generales	Instructivo Certificados Generales
Instructivo	Instructivo Certificado de Retención en la Fuente	Instructivo Certificado de Retención en la Fuente
Política	Política de Capacitaciones SAC	Política de Capacitaciones SAC

6. Detalle de la política

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

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

6.1. Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

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

- **Identificación:** Entendiendo que son diversos los hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, y que dichas situaciones son inherentes a la operatividad que realiza Fiduciaria Sura S.A., en su labor de administradora de Fondos de Inversión Colectiva y Fideicomisos, es importante que los motivos de peticiones, quejas o reclamos sean tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos.

La identificación se realizará de acuerdo con la base histórica de quejas y reclamos que se presenten

durante el semestre y se llevará al comité SAC. Por otra parte, se tendrán en cuenta todos los procesos en los cuales se vea involucrada la atención al Consumidor Financiero.

- **Medición:** Una vez concluida la etapa de identificación, se debe medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse (específicamente los riesgos identificados y registrados en la matriz de riesgo del área).

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

Para la medición de los riesgos se usa como referencia la información relacionada a continuación, la cual es elaborada y/o actualizada directamente por el área de Riesgos y el área de Clientes se encuentra en línea con dichas definiciones:

Evaluación y medición del riesgo.

En esta instancia se debe evaluar y determinar la cuantificación de los riesgos previamente identificados, utilizando una escala que permita determinar el riesgo inherente de los riesgos de acuerdo con su “Probabilidad de Ocurrencia” e “Impacto” ante su materialización.

La cuantificación es realizada por el dueño del proceso cuyo riesgo se está evaluando con la asesoría de la segunda línea de defensa.

La cuantificación de riesgos se realiza tanto para el riesgo inherente, como para el riesgo residual. El riesgo inherente es el riesgo antes de la existencia de las actividades de control que lo mitigan, mientras que el riesgo residual es el riesgo remanente luego de las mitigaciones aplicadas. La herramienta de autoevaluación utilizada es la matriz de riesgos que permite realizar una vinculación entre el resultado de la frecuencia y probabilidad de impacto en el mapa de calor de cada unidad de negocio de SURA Investments.

- **Probabilidad de ocurrencia:** es la periodicidad con que se espera que se materialice un evento de riesgo en un período establecido. La probabilidad debe ser determinada por el dueño del proceso. Esta probabilidad debe ser contrastada con las frecuencias observadas en el registro de incidentes. La probabilidad de ocurrencia esperada podría tomar los siguientes valores:

Nivel	Probabilidad	
	Cuantitativa	Cualitativa
Muy alta	Probabilidad mayor a 90% que el evento ocurra. El evento de riesgo ocurre 1 o más veces por mes. Frecuencia: 12 veces o más por año	Existe la posibilidad que el evento ocurra muy frecuente
Alta	Probabilidad entre el 60% y 90% que el evento ocurra. El evento de riesgo ocurre 1 o más veces por bimestre. Frecuencia: 6 a 11 veces por año	Existe la posibilidad que el evento ocurra la mayoría de las veces
Moderada	Probabilidad entre el 40% y 60% que el evento ocurra. El evento de riesgo ocurre 1 o más veces por trimestre. Frecuencia: 4 a 5 veces por año	Existe la posibilidad que el evento ocurra varias veces
Baja	Probabilidad entre el 10% y 40% que el evento ocurra. El evento de riesgo ocurre 1 o más veces por semestre. Frecuencia: 2 a 3 veces por año	Existe alguna posibilidad que el evento ocurra
Muy baja	Probabilidad igual o menor a 10% que el evento ocurra. El evento de riesgo ocurre 0 o 1 vez por año. Frecuencia: 0 o 1 vez por año	Existe una posibilidad insignificante que el evento ocurra.

Imagen 4: Criterios para determinar probabilidad.

- **Severidad del impacto esperada:** la severidad del impacto esperada debe ser determinada por el dueño del proceso. Esta severidad esperada debe ser contrastada con las severidades observadas en el registro de incidentes.

Además, se debe incluir un análisis cualitativo por tipo de impacto: Estratégico, Financiero, Operacional Legal y Regulatorio, Reputacional, Activos de la Información y Continuidad del negocio.

Tipo de Impacto	Descripción del Impacto	Insignificante	Menor	Medio	Mayor	Significativo
Estratégico	Afectaciones en los objetivos estratégicos derivadas de decisiones directivas o de negocio.	El proceso no tiene participación sobre los objetivos o genera una afectación < 5 % de la cantidad de objetivos estratégicos de La Compañía.	Afectación < 15% de la cantidad de objetivos estratégicos de La Compañía	Afectación < 50% de la cantidad de objetivos estratégicos de La Compañía	Afectación < 70% de la cantidad de objetivos estratégicos de La Compañía	Afectación > 70% de la cantidad de objetivos estratégicos de La Compañía
Financiero	Menor generación de ingresos o generación de gastos financieros.	Se diligencia el impacto financiero en moneda (USD). El cálculo del nivel se realiza automáticamente, de acuerdo con los umbrales definidos.	< 0.00% - 0.05%> Utilidad de cierre o patrimonio	< 0.05% - 0.25%>	< 0.25% - 0.50%>	< 0.50% - 0.75%> > Utilidad de cierre o patrimonio

	Impacto monetario consolidado del riesgo (incluyendo posibles pérdidas de otros tipos de impacto).		Utilidad de cierre o patrimonio	Utilidad de cierre o patrimonio	Utilidad de cierre o patrimonio	
Operacional	Generación de la pérdida operativa propiamente dicha.	Menor al 5% del Apetito al Riesgo Operacional	Entre el 5% y 15% del Apetito al Riesgo Operacional	Entre el 15% y 30% del Apetito al Riesgo Operacional	Entre el 30% y 50% del Apetito al Riesgo Operacional	Superior al 50% del Apetito al Riesgo Operacional
Legal y Regulatorio	Multas, sanciones de entes reguladores.	No hay impacto regulador significativo. < 5% de Apetito	Llamada de atención y/o Multas < 15% de Apetito	Multa del regulador / demandas < 50% de Apetito	Multa de regulador / demandas < 70% de Apetito	Multa de regulador >= 70% de Apetito
Reputacional	Afectación de la reputación o imagen. Gastos para mejorar la imagen.	No hay afectación a clientes o el impacto es imperceptible. Pérdida de ingresos < 5% del apetito	La afectación reputacional es de ámbito local sin mayor transcendencia Pérdida de ingresos < 15% del apetito	Daño en la reputación con alcance local.	Daño en la reputación con alcance nacional (medios masivos). Pérdida de ingresos < 50% del apetito	Daño en la reputación con alcance internacional. Pérdida de ingresos >= 70% del apetito
Activos de la Información	Impactos en la integridad, disponibilidad o confidencialidad. Pérdidas por estos incidentes.	Los datos y sistemas de información están bien protegidos. No hay riesgo de pérdida o filtración de información por deficiencias al ejecutar procesos operativos. Pérdidas por incidentes < 5% del apetito	Se implementan medidas de seguridad para proteger la información, aunque existen factores operativos moderados de pérdida o filtración de información.	Se implementan medidas de seguridad, pero existen factores operativos moderados de pérdida o filtración de información.	Existe un riesgo sustancial de pérdida o filtración de información por inadecuada ejecución de procesos o controles, y las medidas de seguridad actuales son insuficientes.	Existe un riesgo inminente de pérdida o filtración de información confidencial y las medidas de control y/o ejecución de procedimientos de seguridad son insuficientes para mitigarlo. Pérdidas por incidentes >= 70% del apetito

					70% del ape- tito	
Continuidad del Negocio	Posibilidad de interrupciones de los procesos críticos y afectaciones de los niveles de prestación de servicios. Pérdidas por estas interrupciones.	La continuidad del negocio no se ve afectada y se mantiene en niveles normales a pesar de deficiencias durante la ejecución de procesos operativos.	La continuidad del negocio puede sufrir interrupciones menores, pero las operaciones se reanudan rápidamente.	La continuidad del negocio puede verse afectada durante un período limitado y puede requerir esfuerzos operativos adicionales para recuperarse.	La continuidad del negocio se ve seriamente comprometida y puede requerir una recuperación a largo plazo y esfuerzos significativos para restablecer la operatividad.	La continuidad del negocio se ve gravemente afectada y puede requerir esfuerzos operativos excepcionales para recuperarse, incluso con el riesgo de no poder restablecer por completo las operaciones normales.

Imagen 5: Criterios para determinar el impacto.

- **Mapa de calor por evento:** el mapa es la herramienta que permite visualizar en términos de criticidad, evaluando a partir de la frecuencia de ocurrencia esperada y la severidad del impacto esperada. El mapa de calor se determina a partir apetito de riesgo aprobado por el directorio.

		Impacto				
		Insignificante	Menor	Medio	Mayor	Significativo
Probabilidad	Muy Alta	Bajo	Medio	Alto	Crítico	Crítico
	Alta	Bajo	Medio	Alto	Alto	Crítico
	Moderada	Bajo	Medio	Medio	Alto	Crítico
	Baja	Bajo	Bajo	Medio	Alto	Crítico
	Muy Baja	Bajo	Bajo	Medio	Alto	Crítico

Imagen 6: Ejemplo de mapa de calor.

- **Control:** En esta etapa se busca mitigar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros (disminución de la probabilidad de ocurrencia), el área de

Clientes, de acuerdo con la medición realizada determinará los eventos de mayor posibilidad de impacto y les establecerá un plan de acción con el responsable del proceso afectado.

Fiduciaria Sura S.A., tomará medidas para mitigar los impactos de los eventos o situaciones que afecten la debida diligencia y protección a los consumidores financieros y así mismo determinará planes de mejora que permitan disminuir la ocurrencia. Los controles que se establezcan serán documentados en la Matriz de riesgos SAC. La auditoría será la encargada de realizar un seguimiento a estos planes de acción.

- **Monitoreo:** El SAC permitirá a la Fiduciaria Sura S.A., llevar a cabo un seguimiento constante a su gestión de atención al consumidor financiero, velando que las medidas que se hayan establecido sean efectivas.

Para el efecto, el monitoreo se realizará para los riesgos identificados como **críticos** y contempla los siguientes requisitos:

- A. El seguimiento debe hacerse semestral, facilitando la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC.
- B. El Indicador de Quejas y Reclamos debe evidenciar los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.
- C. Los controles deben evaluarse semestralmente, a fin de validar que estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- D. Los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero deben estar plenamente identificados y catalogados, de tal forma que puedan analizarse estadísticamente.

Adicionalmente para evaluar la efectividad del SAC se medirán de manera trimestral los siguientes indicadores y son presentados en el comité SAC:

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
GESTIÓN DE PQRS	$\frac{\# \text{ PQRS Gestionadas}}{\# \text{ PQRS Recibidas}}$
NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS	$\frac{\# \text{ Quejas y Reclamos Gestionadas}}{\# \text{ Quejas y Reclamos Recibidas}}$

Indicadores prospectivos

El monitoreo contará con indicadores prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones,

que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero:

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
CRECIMIENTO DE CLIENTES	$\frac{\# \text{ CLIENTES NUEVOS ÚLTIMO SEMESTRE}}{\# \text{ CLIENTES AL CIERRE DEL SEMESTRE}}$
NPS (Medición semestral)	$\% \text{Promotores} - \% \text{ Detractores}$

6.2. Políticas:

Atendiendo los objetivos previstos en el literal a) del artículo 8 de la Ley 1328 de 2009, la Junta Directiva de la Fiduciaria Sura S.A., ha adoptado las siguientes políticas y lineamientos en materia de la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y protección a los consumidores financieros:

- A. Es deber de cada funcionario procurar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros del consumidor financiero.
- B. Es deber de cada funcionario propiciar un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio por el consumidor financiero.
- C. Es deber de los órganos de administración impulsar a nivel institucional la cultura en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.
- D. Es deber de los órganos de administración, de control y de los demás funcionarios, asegurar el cumplimiento de las estrategia, políticas y normas internas y externas relacionadas con la protección debida atención, trato justo, respeto y servicio al consumidor financiero.
- E. La prevención y resolución de conflictos de interés se debe realizar en el marco del SAC.
- F. El incumplimiento, por parte de los funcionarios, de las políticas y/o lineamientos establecidos en el presente manual será causal de amonestación, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo VIII, Artículo 21 de la Ley 1328/2009, respecto del incumplimiento de las normas y obligaciones por parte de la organización.
- G. Es deber de cada funcionario reportar al área de SAC todas las PQRS que se reciban.

6.3. Procedimientos

Fiduciaria Sura S.A., establece el siguiente procedimiento en materia de atención y protección a los consumidores financieros:

- A. Las peticiones, quejas o reclamos, que formulen los consumidores financieros e incluso los mismos

funcionarios, deberán ser registradas por el área de Clientes y debe ser registrado en el aplicativo SalesForce.

- B. Cada ocurrencia será asignada a los funcionarios responsables de darle solución, y se determinará un plazo para su resolución, de acuerdo con la matriz de Plazos de Respuesta ANS.
- C. Se realizará seguimiento a cada ocurrencia. Para ello se irá registrando en el Aplicativo SalesForce la trazabilidad del caso, indicando las áreas que intervienen y la gestión de cada una de ellas.
- D. Para aquellas situaciones que no hayan sido resueltas las PQRS o se encuentre vencido el plazo para su resolución, se deberá solicitar prorroga la cual será registrada en el aplicativo Salesforce y se emitirán avisos vía correo electrónico.
- E. Se dará respuesta a la efectiva y debida de la petición, queja y/o reclamo del consumidor financiero, construyendo una plantilla de acuerdo a la solicitud del cliente, se debe tener en cuenta que si es una queja, debe pasar por el área legal, quien será la responsable de dar visto bueno a la información suministrada y posteriormente la respuesta se debe adjuntar en el Aplicativo SalesForce, por el cual se da respuesta automática al consumidor Financiero, así mismo esta será trasmisida automáticamente a la entidad reguladora Superintendencia Financiera de Colombia a través de APPs de comunicación entre el aplicativo interno (Salesforce) y el aplicativo estipulado por la SFC (SmartSupervision). La respuesta que se brinda a los consumidores financieros será concreta, clara, suficiente, oportuna, y atender cada uno de los puntos indicados por el consumidor financiero.
- F. Se generarán informes de seguimiento y estadísticas periódicas, las cuales son expuestas en la instancia destinada para la evaluación y análisis de las mismas denominado “Comité SAC” el cual se celebra de forma trimestral, allí se realiza el resumen de las cifras de los tipos de solicitudes que se realizaron en ese periodo. El análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos para el diseño y desarrollo de las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.
- G. El objetivo con este procedimiento es administrar, registrar, controlar y consultar las solicitudes de quejas o reclamos presentadas, de tal manera que estás puedan ser resueltas de una manera ágil cumpliendo con los términos de ley y garantizando una excelente atención y protección al consumidor financiero.
- H. Ver Procedimiento de Recepción, Asignación y Atención de PQRS.

6.4. Documentación

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

- A. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.
- B. Procedimiento de Recepción, Asignación y Atención de PQRS.
- C. Procedimiento Fiduciaria Atención CFSD.
- D. Instructivo para Saldos de Clientes.

- E. Instructivo para Certificados GMF.
- F. Instructivo para Extractos del FIC.
- G. Instructivo para los Certificados de Retención en la Fuente.
- H. Instructivo para Certificados de Movimientos.
- I. Instructivos para Certificados Generales.
- J. Matriz de riesgos SAC.
- K. Matriz de plazos de respuesta ANS.
- L. Los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC.
- M. Los informes que los órganos de control deben elaborar.

6.5. Estructura Organizacional

Fiduciaria Sura S.A., define las siguientes responsabilidades en materia de atención al consumidor financiero:

6.5.1. Junta Directiva

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

- A. Establecer las políticas relativas al SAC.
- B. Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- C. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos y las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- D. Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- E. Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

6.5.2. Representante Legal

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

- A. Revisión y aprobación de los reportes presentados por el Asociado Senior de Clientes.

6.5.3. Asociado Senior de Clientes

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, son funciones del Asociado Senior de Clientes:

- A. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- B. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- C. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones
- D. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- E. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- F. Velar por la correcta aplicación de los controles.
- G. Presentar un informe periódico (anual) a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) 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; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas.
- H. Realizar el respectivo reporte al representante legal.

6.6. Órganos de control

6.6.1. Auditoría Interna

El órgano de control será la Auditoría Interna. En ejercicio de sus funciones serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

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

6.6.2. Revisoría Fiscal

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

Así mismo, los órganos de control deberán elaborar un informe periódico, 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.

6.6.3. Comité SAC

Es la instancia institucional, encargada de definir, establecer y proponer directrices, criterios, políticas y pautas de seguimiento, para el manejo y administración adecuada del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y los asuntos que de ella se deriven, así como de los demás temas que estén relacionados con la correcta gestión de las Peticiones, Solicituds Quejas y Reclamos recibidos en Fiduciaria Sura S.A.

El Comité SAC, será igualmente una instancia de supervisión, control y seguimiento a los planes de acción de las áreas que intervienen en la apropiada atención de las solicitudes de los clientes, sin que esto contrarie el normal desarrollo de las funciones establecidas para cada proceso.

6.7. Infraestructura

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

6.7.1. Estructura de Personal

Para el desarrollo e implementación del SAC, en Fiduciaria Sura S.A., se conformó el área de Clientes, la cual tiene como directo responsable al Asociado Senior de Clientes, así mismo como órgano de vigilancia se tiene a la Junta Directiva y el Representante Legal, de igual manera cuenta con la participación de los órganos de Control como la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.

6.7.2. Estructura Técnica

El Líder Funcional, quien a su vez es el Analista de Clientes, y quien realiza la operación y gestión de las PQRs el Asistente de SAC será el encargado de llevar el registro en el aplicativo SalesForce de la Fiduciaria Sura S.A de las Peticiones, Quejas, Reclamos o Solicituds que se presenten, así como la documentación relacionada con las mismas. Para dicho propósito, el Procedimiento de Recepción, Asignación y Atención de PQRS se dividirá en cinco etapas:

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

Canales de recepción:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Carta física
- Personal

2. **Registro:** Etapa en la que se realiza el registro de la PQRS recibidas en el aplicativo SalesForce, este registro lo puede realizar el Analista de Clientes y/o Asistente de Clientes, quien es el autorizado para ejecutar esta función. Y los datos que se registran son: El tipo de solicitud, el motivo de la solicitud, datos del cliente, fecha de recepción, entre otras.
3. **Servicio:** Etapa en la que se investiga y gestiona con cada área involucrada en la solicitud, lo relacionado al requerimiento y se realizan los ajustes respectivos. En caso de que el requerimiento sea una queja, en esta etapa se debe realizar una proyección de la respuesta para el cliente y dado que aplique se debe escalar al área legal para realizar las validaciones y posteriormente gestionar la firma del representante legal.
4. **Respuesta:** Etapa en la que se le informa al cliente el resultado del requerimiento, se realiza por medio del aplicativo SalesForce quien realiza un envío automático de la respuesta con el documento que soporta la misma al correo electrónico que se encuentre registrado como autorizado para el cliente en la base de datos de Fiduciaria Sura S.A.
5. **Seguimiento:** es la etapa en la que se genera estadísticas respecto de las diferentes tipologías de Quejas o Reclamos para su análisis y determinación de planes de mejoramiento y se presenta en la instancia de seguimiento Comité SAC.

6.8. Capacitación e instrucción a los funcionarios

6.8.1. Programa de capacitación

Fiduciaria Sura S.A., cuenta con programas de capacitación para sus colaboradores y a terceros vinculados, en las siguientes materias:

- A. Contextualización de qué es el sistema de atención al consumidor financiero.
- B. Actualizaciones normativas del SAC.
- C. La existencia del Defensor del Consumidor, sus funciones, procedimientos y aspectos más relevantes.
- D. Funcionamiento del SAC.
- E. Capacitación en el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios de los distintos productos ofrecidos

por la Fiduciaria.

- F. ¿Quiénes son los consumidores financieros?
- G. ¿Cuáles son los derechos del consumidor financiero?
- H. Atributos de Servicio.
- I. Responsabilidades de los funcionarios con el SAC.
- J. Debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en Situación de Discapacidad.

Así mismo, se define una capacitación normativa respecto al SAC, con periodicidad semestral dirigida a todos los funcionarios de Fiduciaria Sura S.A. sobre las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, la cual se realiza por medio del aplicativo TALENTUM, al finalizar cada tema se aplicará una evaluación interactiva por medio del mismo aplicativo, la cual recibe el nombre “Pon a prueba tus conocimientos”. Con el fin de llevar un control, el área del SAC solicitará al área de gestión humana el listado de los funcionarios que han o no realizado el curso del sistema de atención al consumidor financiero - SAC.

Por otro lado, a los nuevos funcionarios, se les capacitará acerca del SAC, dentro de los 30 días hábiles siguientes a su vinculación la cual se realiza por medio del aplicativo TALENTUM, al finalizar cada tema se aplicará una evaluación interactiva por medio del mismo aplicativo, la cual recibe el nombre “Pon a prueba tus conocimientos”.

Para las capacitaciones de inducción a nuevos funcionarios y con el fin de llevar un control mensual, el área del SAC solicitará al área de gestión humana el listado de los nuevos funcionarios que han ingresado a la compañía y adicional a eso el reporte descargado desde el aplicativo TALENTUM del cumplimiento del curso de Inducción del sistema de atención al consumidor financiero - SAC.

El detalle de la información asociada a los programas de capacitación se puede ver en la Política de capacitaciones Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) e incluye la visión estratégica de la entidad, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.

6.8.2. Educación Financiera

A través de la página web de la Fiduciaria Sura S.A., <https://im.sura-am.com/es/fiduciariasura>, o en el menú “Educación Financiera”, los Consumidores podrán encontrar información acerca de los productos y servicios ofrecidos por la entidad. Así mismo, podrán acceder a diversos temas que permitirán ampliar la comprensión de los contenidos financieros y desarrollar habilidades para una mejor interacción con el sistema financiero, de manera que se promuevan actitudes favorables y responsables en busca de comportamientos y decisiones financieras informadas.

6.8.3. Métodos y medios de educación al Consumidor Financiero

La Fiduciaria Sura S.A., educará al Consumidor Financiero en alianza con dos entidades asociadas, como lo son el Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia y la Asociación de Fiduciarias.

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

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

6.9. Principios reguladores

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

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

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

fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.

- C. Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.** Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.
- D. Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas.** Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas.
- E. Manejo adecuado de los conflictos de interés.** Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
- F. Educación para el consumidor financiero.** Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- G. Principio de trato justo:** En desarrollo de este principio las entidades vigiladas deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios: Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros. Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto. Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras. Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos.
- H. Cultura organizacional:** Constituye el factor determinante de las conductas de las entidades vigiladas o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.

6.10. Derechos de los Consumidores Financieros

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

- A.** En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- B.** Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- C.** Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- D.** Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- E.** Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- F.** De acuerdo con Carta Circular No. 131 de 2024 cualquier usuario, cliente potencial o cliente de un miembro autorregulado, que tenga tal calidad en virtud de la suscripción de un contrato o el ofrecimiento de un producto o servicio que tenga relación con las actividades autorreguladas, puede optar por presentar su queja ante cualquiera de las siguientes instancias: i) directamente ante la Fiduciaria; ii) ante el Defensor del Consumidor Financiero de la Fiduciaria; iii) ante el Autorregulador del Mercado de Valores –AMV–; o iv) ante la Superintendencia Financiera de Colombia.
- G.** Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

6.11. Obligaciones especiales de las entidades vigiladas

Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- A. Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- B. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- C. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- D. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- E. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- F. Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- G. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- H. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

- I. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- J. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- K. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- L. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- M. Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- N. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- O. Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.
- P. Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- Q. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- R. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y

la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

- S. No requerir al consumidor financiero información que ya reposé en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- T. Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- U. Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

6.12. Defensor del Consumidor Financiero

Calidades

La Fiduciaria velará por que tanto el DCF principal como el suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.

Sin perjuicio de lo anterior, La Fiduciaria solicitará a los candidatos al rol de DCF, la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.

En adición a los requisitos legales establecidos en el art. 18 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen o adicionen, y en ejercicio de la facultad prevista en el inciso tercero de dicho artículo, para la designación del DCF las entidades vigiladas deben tener en cuenta, como mínimo, los siguientes criterios:

- 1. Si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, evento en el cual se debe evaluar: (i) la disponibilidad de tiempo; (ii) los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio

- de su labor; y (iii) la existencia de conflictos de interés.
2. Si el postulado presta sus servicios o desempeña funciones distintas a las propias del cargo de DCF en la sociedad matriz, filiales o subsidiarias de la entidad vigilada.
 3. Si el postulado tiene sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación. Si el postulado tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.
 4. Si el postulado tiene antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
 5. Si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

Además de los anteriores criterios, La Fiduciaria podrán establecer otros que estimen convenientes. En todo caso, deben evaluar, documentar y tener a disposición de la SFC, el análisis realizado frente a cada uno de ellos, y respecto de todas aquellas situaciones que puedan comprometer la autonomía e independencia del postulado. Del mismo modo, La Fiduciaria deben evaluar, documentar y tener a disposición de la SFC, la revisión de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

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

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

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

- A.** El Consumidor Financiero desee acudir a una instancia diferente a La Fiduciaria Sura S.A., para que su requerimiento sea atendido.
- B.** El Consumidor Financiero no está de acuerdo con la respuesta que le dio la Fiduciaria Sura S.A., a su Petición o Queja.

- C. El Consumidor Financiero considere que La Fiduciaria Sura S.A., está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno, que regula los contratos o servicios que éste ofrece y presta a sus Consumidores Financieros.

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

6.12.2. Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

- A. Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de Fiduciaria Sura S.A.
- B. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos, que afecten de manera directa al cliente o al usuario.
- C. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y Fiduciaria Sura S.A., en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el Consumidor Financiero y Fiduciaria Sura S.A., podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para ejercer la función de conciliación mencionada en el literal c. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, la Fiduciaria garantiza que el DCF cuenta con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permitan a los consumidores financieros de cualquier zona del país acceder en forma efectiva a esta instancia de protección.
- D. Ser vocero de los Consumidores Financieros ante Fiduciaria Sura S.A.
- E. Efectuar recomendaciones a Fiduciaria Sura S.A., relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el Ámbito de su actividad.
- F. Garantizar la protección de los derechos de los clientes o usuarios, actuando de manera imparcial, y de esta manera, colaborar con la descongestión judicial y administrativa.
- G. Generar los reportes solicitados por la entidad y por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como cumplir con las obligaciones por esta última establecidas.

Los Defensores del Consumidor Financiero designados por Fiduciaria Sura S.A., son el **Doctor Darío Laguado Monsalve**, quien actúa como **Defensor principal** y el **Doctor Christiam Ubeymar Infante Angarita**, como **Defensor suplente** de la Defensoría del Consumidor Financiero **LAGUADO GIRALDO LTDA**.

Los datos para su contacto son:

Página Web: www.defensorialg.com.co

Dirección: Calle 70A N° 11-83 Quinta Camacho Bogotá D.C.

Teléfonos: (601) 2110351 - 320 3981187

Defensor Principal: Darío Laguado Monsalve: reclamaciones@defensorialg.com.co

Defensor Suplente: Christiam Ubeymar Infante Angarita: reclamaciones@defensorialg.com.co

Obligaciones generales Fiduciaria SURA S.A

1. Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
2. 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.
3. 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.
4. Velar porque el DCF cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.
5. Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
6. Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.
7. Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

Obligaciones de la junta directiva

1. Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
2. Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

Obligaciones del representante legal

1. Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
2. Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.
3. 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.
4. 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.
5. Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
6. Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
7. 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.
8. Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a 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.

9. Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.2 del presente capítulo.

6.12.3. 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 Sura S.A., procederá así:

- A. Atención solicitudes de información:** Serán atendidas por el funcionario designado por la Fiduciaria Sura S.A., para coordinar las relaciones con el Defensor del Consumidor Financiero.
- B. Atención de recomendaciones o propuestas:** Las comunicaciones del Defensor del Consumidor Financiero, que contemplen recomendaciones o propuestas tendientes a mejorar, facilitar, aclarar o normalizar, aspectos como la correcta prestación del servicio, las relaciones entre la Fiduciaria Sura S.A., y sus clientes, la seguridad, y otros asuntos de su competencia, en las cuales solicite poner en conocimiento de la Junta Directiva, se harán conocer de manera inmediata a través del Representante Legal a más tardar en la sesión siguiente al recibo de la comunicación.

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

6.13. Sanciones por incumplimiento del SAC

Es deber de todos los funcionarios que intervienen en la ejecución del SAC de Fiduciaria Sura S.A., conocer y dar estricta aplicación al manual, para realizar una debida atención al Consumidor Financiero.

Con base en el informe periódico realizado por el responsable del SAC dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas e instructivos se informará el incumplimiento de las disposiciones del SAC, las cuales serán revisadas en cada caso.

Corresponderá al Representante Legal liderar los correctivos necesarios para lo cual se apoyará en el área de

de Clientes quien será el encargado de los planes de acción y compromisos que correspondan.

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

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

6.14. Anexos

MATRIZ DE PLAZOS DE RESPUESTA ANS



Matriz_TiposAtención
_MotivosCaso.xlsx

7. Revisión del Documento

El manual de políticas SAC, tendrá vigencia de 1 año con periodicidad de revisión o actualización del anual. No obstante las actualizaciones pueden ser en un tiempo menor, de acuerdo a los cambios funcionales realizados en el proceso.

8. Hoja de Modificación

Indica el registro histórico de todas las modificaciones, controles de cambio y/o actualizaciones anuales que tiene el documento, indicando: N° de versión, detalle de modificación, fecha de actualización, Cargo del colaborador que realizó la modificación y Cargo del responsable del proceso.

Nº	Modificaciones efectuadas	Fecha	Realizado por	Revisado y aprobado por
1	Creación del documento	19-10-2010	-	-
2	Modificación e inclusión de procedimientos, infraestructura,	24-04-2012	-	-

Nº	Modificaciones efectuadas	Fecha	Realizado por	Revisado y aprobado por
	educación financiera, e instrucción de los funcionarios.			
3	Modificación ítems: identificación, medición, control y monitoreo.	24-07-2015	-	-
4	Modificación ítems: políticas, medición, control, monitoreo, procedimientos, documentación, anexos.	21-09-2015	-	-
5	Se incluyen indicadores, y procedimiento para la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el DCF. Modificación del ítem de Educación Financiera.	22-02-2016	-	-
6	Modificación diseño y marca Sura. Modificación áreas y cargos.	12-02-2021	Daniela Quintero	-
7	Actualización general del documento	03-03-2022	Daniela Quintero	Carlos Suárez
8	Actualización general del documento	31/08/2022	Daniela del Mar Ríos	Manuel Galeano
9	Actualización de ANS Respuestas (Tiempo de respuesta entre áreas), se elimina relación de personas específicas, solo se definen las áreas y tiempo de respuesta.	26/10/2022	Daniela del Mar Ríos	Manuel Galeano
10	Aprobado en Junta Directiva Mediante Acta 165	27/10/2022	Daniela del Mar Ríos	Junta Directiva
11	Actualización general del documento: <ul style="list-style-type: none"> • Se incluye definición de prospecto y consulta • Aclaración de significados de Petición, queja, reclamo • Detalle de trasmisión automática de quejas y respuestas a través 	19/04/2024	Daniela del Mar Ríos	Manuel Galeano

Nº	Modificaciones efectuadas	Fecha	Realizado por	Revisado y aprobado por
	<p>de API entre los aplicativos salesforce y smartsupervision</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina periodicidad mensual de registro de cifras de PQRS y se aclara que la instancia de seguimiento es el comité SAC con periodicidad trimestral • Se elimina informe periódico a la super financiera ya que este se automatizó a través de herramienta Smartsupervision • Se eliminan informes de la Junta Directiva, el Representante Legal ya que estos no se ejecutan • Se actualiza cargo de Asociado transformación y SAC, nuevo cargo: Asociado Senior Clientes • Se incluye revisoría fiscal como órgano de control • Se ajusta área de SAC: ahora denominada Clientes y su vicepresidencia • Etapa registro: Se ajusta responsable de registro de PQRS. Se ajustan datos que se registran en el aplicativo • Etapa de servicio: se aclara que solo se proyectan respuestas para las quejas • Etapa respuesta: se aclara que el envío es automático desde el aplicativo salesforce • Se detalla capacitación en atención personas en situación discapacidad 			

Nº	Modificaciones efectuadas	Fecha	Realizado por	Revisado y aprobado por
	<ul style="list-style-type: none"> • Se aclara que son 30 días hábiles para capacitación de nuevos funcionarios • Se agrega control de seguimiento mensual de nuevos funcionarios y cumplimiento del curso de inducción • Se aclara que la capacitación de nuevos ingresos es a través de TALETUM • Se actualiza números de contacto defensor del consumidor • Se ajusta matriz de ANS: Motivos de acuerdo al tipo de atención y tiempos de respuesta. 			
12	Modificaciones aprobadas en Junta Directiva abril 2024	23/04/2024	Manuel Galeano	Junta Directiva
13	Se modificación la periodicidad de la capacitación a los funcionarios (de anual a semestral). Se ajuste en la etapa de medición alineado al mapa de calor definido por el equipo de riesgos. Se modifica periodicidad del monitoreo a, se ajustan los indicadores descriptivos y prospectivos. Se incluye como documento de referencia la política de capacitaciones.	21/11/2024	Daniela Del Mar Rios	Manuel Galeano Vega
14	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de motivos de los casos • Actualización de marca 	29/12/2025	Erika Pahola Huertas	Manuel Galeano Vega