

Proceso SAC

Manual Sistema de Atención al
Consumidor Financiero SAC
Código: MAFGN0015

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:		09/10/2023	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. VISTA GENERAL DE LA NORMATIVIDAD	6
1.1 Marco de referencia corporativo	6
1.1.1. Código de Buen Gobierno	6
1.1.2. Código de Ética y Conducta	6
1.1.3. MANUAL SAC	6
1.1.3.1. Definición de SAC	6
1.1.3.2. Objetivo del SAC	6
1.1.3.3. Definiciones.....	7
1.2. MARCO LEGAL	7
<input type="checkbox"/> Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales y demás normativa que la complemente, sustituya o derogue, mediante la cual se regula la Protección del Derecho Fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar el uso de la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos.....	8
1.3. Alcance	10
1.3.1. Consideraciones generales del SAC	10
1.4. Elementos	10
1.4.1. Políticas	10
1.4.2. Importancia del sistema	12
2. OBJETIVO DE SERVICIO	13
3. PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS RELACIONES ENTRE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y ALIANZA FIDUCIARIA.....	14
4. ESTRUCTURA	15
4.2. Estructura organizacional.....	15
4.2.1. Junta Directiva.....	15

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:		09/10/2023	

4.2.2.	Representante Legal	15
4.2.3.	gerencia de experiencia DE CLIENTE.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2.4.	Comité SAC.....	16
4.2.5.	Órganos de control	18
4.2.5.1.	Auditoría Interna.....	19
4.2.5.2.	Revisoría Fiscal.....	19
5.	PROCESOS	20
5.2.	PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ..	20
5.3.	INDICADORES DESCRIPTIVOS Y PROSPECTIVOS.....	20
6.	POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	23
7.	PROCEDIMIENTOS	25
8.	LINEAMIENTOS DE CUMPLIMIENTO	29
8.1.	Sobre la norma	29
8.2.	Funcionarios y Administradores	29
8.3.	Terceros.....	29
9.	DERECHO Y OBLIGACIONES.....	30
10.	IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO DEL SAC	34
10.1	Identificación.....	34
10.2.	Medición	34
10.3.	Control	35
10.4	Monitoreo.....	36
10.5.	Documentación.....	36
10.6	INFRAESTRUCTURA tecnológica	36
11.	CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE FUNCIONARIOS.....	34
11.1.	Capacitación interna	38
12.	DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	37

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>		
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios			
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN: 12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023	

12.1. Información Al Consumidor Financiero.....	37
12.2. Funciones De La Defensoría Del Consumidor Financiera.....	38
12.3. Asuntos Exceptuados Del Conocimiento Del Defensor Del Consumidor Financiro.....	38
12.4. Criterios Para La Designación Del Defensor Del Consumidor Financiero Por Parte De Alianza Valores.....	39
12.5. Informe De Gestión Del Defensor Del Consumidor Financiero.....	39
12.6. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE ALIANZA FIDUCIARIA Y SUS FUNCIONARIOS ENCARGADOS EN RELACIÓN CON EL DCF	39
12.6.1. Obligaciones generales.....	39
12.6.2. Obligaciones de la Junta Directiva de Alianza Fiduciaria.....	40
12.6.3. Obligaciones del representante legal.....	41
12.6.4. Seguridad y confidencialidad de la información.....	42
13. ATENCION A PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD.....	43
13.1 Circular 008.....	43
13.2 Objetivo General.....	43
13.3 Objetivos Específicos.....	43
13.4 Alianza Accesible.....	44

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC					
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

INTRODUCCIÓN

En concordancia con las normas vigentes se ha considerado pertinente recoger en el presente Manual, los procedimientos institucionales que sirven de guía para la atención del consumidor financiero, con el fin de adoptar criterios éticos y de conducta encaminados a preservar los derechos de los consumidores financieros.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, es el esquema que representa la orientación y estructura de la entidad para atender al consumidor financiero, alineado con los objetivos estratégicos organizacionales y con el Sistema de Control Interno.

Las directrices anotadas en este documento son una invitación formal para promover y reforzar la obligación de consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros, ayuda a asegurar que la filosofía de la Organización esté completamente entendida, es de obligatorio cumplimiento por todos y cada uno de los directivos y empleados de la Fiduciaria, quienes en sus actuaciones deben anteponer la observancia de los principios éticos al logro de metas comerciales o personales.

Su violación, así como la de los hechos u omisiones a que se refieren las disposiciones legales que se mencionan en este documento o de los hechos u omisiones que modifiquen o adicione tales normas, serán consideradas como faltas graves que dan lugar a la aplicación de medidas disciplinarias internas, sin perjuicio de las actuaciones de autoridades competentes si es del caso.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

1. VISTA GENERAL DE LA NORMATIVIDAD

1.1 Marco de referencia corporativo

La política para la gestión de atención al Consumidor Financiero se enmarca en la aplicación de:

1.1.1. Código de Buen Gobierno

Tiene por objeto adoptar criterios éticos y de conducta encaminados a preservar los derechos de los consumidores financieros bajo su administración, incluyendo el establecimiento de reglas claras y concretas que permitan realizar un control a la gestión de los administradores de la misma, sobre el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades asignadas, así como la prevención y administración de los posibles conflictos de interés que puedan afrontar tanto la sociedad administradora como sus administradores.

1.1.2. Código de Ética y Conducta

Describe las normas que rigen la ética y la conducta del personal de Alianza Fiduciaria S.A. Los directivos y empleados de la Fiduciaria deben conducir los negocios, atender los procedimientos y ejercer sus funciones con lealtad, claridad, transparencia, precisión, honestidad comercial, seriedad y cumplimiento para la creación de valores en búsqueda del bienestar social, ajustando su conducta de manera que a través de ella se “actúe en condiciones éticas de responsabilidad, carácter e idoneidad profesional, primando el interés general sobre el interés particular”

1.1.3. MANUAL SAC

Reúne las instrucciones emitidas por las Superintendencia Financiera de Colombia en materia de Atención al Consumidor Financiero, las cuales son de obligatorio cumplimiento de todos y cada uno de los directivos y empleados de Alianza Fiduciaria S. A., quienes en sus actuaciones deben propender por consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros.

Todos los temas en materia de gestión de Atención al Consumidor Financiero, que tengan alcance dentro de la organización, serán administrados por el Defensor del Consumidor Financiero o quien haga sus veces, quien los tratará y los dará a conocer a la Junta Directiva en sus informes periódicos, como mínimo semestralmente.

1.1.3.1. Definición de SAC

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC es el esquema que representa la orientación y estructura de la entidad para atender al consumidor financiero, alineado con los objetivos estratégicos organizacionales y con el Sistema de Control Interno.

1.1.3.2. Objetivo del SAC

Establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre éstos y Alianza Fiduciaria.

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 6 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

1.1.3.3. Definiciones

- **Clientes:** Es la persona natural o jurídica con quien la Fiduciaria establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de Alianza.
- **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con Alianza, respecto de los productos o servicios ofrecidos.
- **Consumidor Financiero:** Es todos cliente, usuario o cliente potencial de la Fiduciaria.
- **Productos y servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- **Contratos de adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad, y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose éstos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Fiduciaria y puesta en conocimiento de ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **Personas con y/o en situación de discapacidad:** Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

1.2. MARCO LEGAL

Es el conjunto de normas que regulan las actividades de Atención al Consumidor Financiero, que se encuentran contempladas en:

- **Ley 1328 de 2009**, mediante la cual se dicta un marco normativo reglamentario claro que garantice la oportuna, objetiva y gratuita resolución de las quejas presentadas por los consumidores financieros frente a las actuaciones de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Decreto 2281 de 2010**, reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.
- **Circular externa 015 de 2010**, que imparte instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del SAC. para imponer a las entidades financieras constituidas legalmente,

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 7 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

leyes y normas para observar la debida diligencia en cuanto a la atención al consumidor financiero, entre otras las siguientes:

- Emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores
 - Brindar una adecuada educación al consumidor financiero
 - Suministrar información cierta, clara y oportuna
- **Circular externa 029 de 2014**, es un complemento a la circular externa 015 de 2010, en el cuál imparte instrucciones sobre el acceso e información que se debe brindar al consumidor financiero en los siguientes aspectos:
 - Programas publicitarios
 - Información al consumidor financiero
 - Cláusulas y prácticas abusivas
- **Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales** y demás normativa que la complementa, sustituya o derogue, mediante la cual se regula la Protección del Derecho Fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar el uso de la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos.
 - **Ley 1266 del 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data** y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
 - **Circular 052 de 2007** relacionada para el cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad y calidad de la información que se maneja a través de canales y medios de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios, las entidades deberán tener en cuenta las siguientes definiciones y criterios:
 - 2.1. Criterios de Seguridad de la información
 - 2.2. Criterios de Calidad de la información
 - 2.3. Canales de distribución de servicios financieros
 - 2.4. Medios
 - 2.5. Vulnerabilidad informática
 - 2.6. Cifrado fuerte
 - 2.7. Sistema de Acceso Remoto (RAS)
 - 2.8. Operaciones
 - 2.9. Cliente
 - 2.10. Usuario
 - 2.11. Producto
 - 2.12. Servicio
 - 2.13. Dispositivo

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC					
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

○ 2.14. Información confidencial

- **Circular 008 de 2017** que imparte instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del SAC. para imponer a las entidades financieras constituidas legalmente, leyes y normas para observar la debida diligencia en cuanto a la atención al consumidor financiero en situación de discapacidad, entre otras las siguientes:
 - Emplear la debida diligencia y protección al consumidor financiero
 - Ofrecimiento de los productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores
 - Procesos y procedimientos para la atención
 - Suministrar información cierta, clara y oportuna
 - Capacitación a los funcionarios sobre el manejo y trato del consumidor financiero
- **Ley 1618 de 2013** establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. El propósito de esta ley es garantizar y asegurar que los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, a través de acciones afirmativas y de ajustes razonables, elimine toda forma de discriminación a las personas en situación de discapacidad.
- **Circular 010 del 2016.** Se debe enviar a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, un informe del representante legal de la entidad, sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las recomendaciones o sugerencias en caso de que el defensor las hubiere realizado. Igual deber tiene la administración de la entidad respecto de los casos y asuntos que el defensor hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva o del consejo de administración.

El término máximo para la remisión de estos informes es de 3 meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad y desde la fecha del escrito en el cual el defensor solicitó llevar a conocimiento de la junta determinado caso o situación.

- **Ley 1755 del 2015.** Por medio del cual se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título de código de procedimiento administrativo. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- **Ley 1748 de 2014.** Por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones. Se establece que las entidades vigiladas estarán en la obligación de informar a sus clientes,

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

además de la tasa de interés efectivamente pagada o recibida por estos, el Valor Total Unificado para todos los conceptos, efectivamente pagados o recibidos por el cliente, independientemente de si se trata de operaciones activas o pasivas.

- **Ley 1480 de 2011** - Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad. El acceso de los consumidores a una información adecuada - de acuerdo con los términos de esta Ley que les permita hacer elecciones bien fundadas.
- **Decreto 4809 de 2011** - Por la cual se adiciona el decreto 2555 de 2010, en relación con las normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros.
- **Circular Externa 023 De 2021** - Consagrado en el literal d) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, se adopta una nueva estructura en el proceso de atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas por parte de las entidades vigiladas. Dentro de este ejercicio se estandariza la estructura de clasificación de los motivos generales de quejas por producto y se implementa un desarrollo tecnológico que permita contar con información en tiempo real, de la gestión de las quejas interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, el defensor del consumidor financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Circular 013 de 2022** - Por la cual se imparten instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero

1.3. Alcance

1.3.1. Consideraciones generales del SAC

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero es un conjunto de actividades que se desarrollan al interior de la Fiduciaria, las cuales van encaminadas en brindar un ambiente de atención, protección y respeto, empleando la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y servicios a disposición del consumidor financiero.

Este sistema se desarrolla en cuatro pilares fundamentales:

- Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Fortalecer los procedimientos para la atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Propiciar la protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Propiciar la educación financiera de los consumidores financieros.

1.4. Elementos

Los elementos mediante los cuales se busca obtener una efectiva implementación del SAC son:

1.4.1. Políticas

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 10 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

Los objetivos fundamentales de estas políticas son los siguientes:

- a) Procurar la educación financiera a los clientes respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados, tipo de actividades de Alianza Fiduciaria, así como respecto a los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.
- b) Capacitar a los funcionarios, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros.
- c) Instruir anualmente a todos los funcionarios, respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.
- d) Alianza empleará la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer.
- e) La Fiduciaria procurará una adecuada educación del consumidor financiero de los productos que la misma comercializa.
- f) Suministrará al consumidor financiera información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a estos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios que de carácter masivo comercializa.
- g) Adelantará programas y campañas de educación financiera adecuada y suficiente, que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones. Actualización de la información en la página web.
- h) Alianza implementará mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financieros, respecto de:
 - Las características de los productos o servicios que comercializa
 - Los derechos de los consumidores financieros de los productos
 - Las obligaciones de la Fiduciaria con relación de los productos
 - Las tarifas o precios de los productos masivos que comercializa
 - Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato
 - Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros
- i) Alianza adelantará las siguientes actuaciones:
 - Procurará la debida atención y protección del consumidor financiero de los productos que comercializa
 - Propiciará un ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero
 - Impulsará a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC					
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

- Establecerá el deber de los órganos de administración, de control y de sus demás funcionarios, para asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al consumidor financiero.
- Establecerá los mecanismos que permitan la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC
- Contará con la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para e adecuado funcionamiento del SAC
- Propiciará la inclusión de personas con discapacidad para que puedan acceder a los productos y servicios sin barreras.

1.4.2. Importancia del sistema

Es una política institucional adoptar las mejores prácticas para la Gestión de Servicio al Consumidor Financiero, todo regulado desde los principios y valores corporativos, definidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

2. OBJETIVO DE SERVICIO

Continuar con el programa de Cultura de Servicio especializado por segmentos que involucre toda la organización, enfocado en entender mejor las necesidades específicas de los consumidores financieros en cada punto de contacto, con el fin de optimizar los procesos y mejorar la calidad del servicio.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

3. PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS RELACIONES ENTRE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y ALIANZA FIDUCIARIA

DEBIDA DILIGENCIA:

Las relaciones entre Alianza Fiduciaria y los consumidores financieros se desarrollarán de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

LIBERTAD DE ELECCIÓN:

Alianza Fiduciaria S.A., 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 la Fiduciaria ofrezca.

TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN CIERTA, SUFICIENTE Y OPORTUNA

Alianza Fiduciaria S.A., suministrará 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 establezcan con la Fiduciaria.

ATENCIÓN OPORTUNA DEL TRÁMITE DE QUEJAS

Alianza Fiduciaria S.A. atenderá eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros.

EDUCACIÓN FINANCIERA.

Se brindará una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios que ofrece Alianza Fiduciaria S.A., de la naturaleza de los mercados en los que actúa, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

4. ESTRUCTURA

4.2. Estructura organizacional

En la estructura organizacional de Alianza Fiduciaria S.A. se refleja el Defensor del Consumidor Financiero reportando directamente a la Presidencia y a su vez a la Junta Directiva. El Defensor del Consumidor Financiero es el responsable de garantizar el cumplimiento de las políticas de servicio y de la debida atención de peticiones, quejas y reclamos del consumidor financiero.

En la estructura organizacional de Alianza Fiduciaria S.A. están definidos claramente los niveles de responsabilidad de los encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC.

4.2.1. Junta Directiva

La Junta Directiva tiene como función:

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

4.2.2. Representante Legal

El Representante Legal deberá:

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicios a los consumidores financieros.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

4.2.3. Gerencia de Experiencia de Cliente

En materia de atención y protección del consumidor financiero, la Gerencia de Experiencia de Cliente tendrá a cargo las siguientes funciones:

- Elaborar semestralmente un informe sobre la evolución y los aspectos relevantes del SAC, para presentar al Representante Legal.
- Diseñar e implementar los planes de capacitación para los funcionarios de la Fiduciaria en materia del SAC.
- Llevar un control diario de las diferentes peticiones, quejas y reclamos, presentadas por los Consumidores Financieros y por los Entes de Control, para asegurar que se brinde una respuesta oportuna.

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 15 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

- d. Garantizar que los diferentes canales de distribución funcionen adecuadamente y que la información que se suministre a través de estos a los consumidores financieros sea clara, cierta y se encuentre actualizada.
- e. Elaborar indicadores que permitan medir y controlar eventos que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero que se presente un mayor número de incidencia, para de ser necesario, tomar medidas preventivas y correctivas, según lo establecido en la circular externa 023 del 2021 emitida por la Superfinanciera de Colombia.
- f. Velar por propiciar un ambiente de inclusión ajustable para las personas con discapacidad a través de manuales, protocolos y capacitaciones.

4.2.4. Comité SAC

El Comité del SAC es el máximo órgano operativo del sistema, y en éste se revisa, en forma integral, la evolución de este. Participan en el comité las diferentes áreas implicadas directamente en el cumplimiento de lo establecido en la normativa que reglamenta el SAC, ya sea como participantes fijos o como invitados, en el caso en que se considere oportuna su intervención. El Comité, mediante sus decisiones, busca garantizar el cumplimiento de los objetivos del SAC, formulando recomendaciones y/o definiendo planes de acción para aprovechar oportunidades de mejora identificadas.

4.2.4.1. Miembros del Comité

El Comité del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, estará integrado por los representantes de las áreas con mayor injerencia en la atención de clientes y usuarios y/o más afines a la naturaleza del sistema.

Los integrantes del Comité del SAC son:

- Presidente Grupo Alianza
- Presidente Alianza Fiduciaria
- Presidente Alianza Valores
- Vicepresidente de Tecnología

Los miembros principales podrán delegar su representación en un empleado de nivel directivo, los cuales no podrán delegar la representación conferida.

Cuando los temas del orden del día así lo requieran, podrán ser convocados al Comité alguna de las demás Vicepresidencias Ejecutivas de la Entidad y/o alguna de sus áreas dependientes.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC					
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

4.2.4.2. Funciones Generales de los miembros del Comité

- Definir los cambios que sean necesarios en cada una de las instancias del SAC, ya sea que tengan origen legal o regulatorio, o que se sustenten en los análisis de los informes o mediciones propios del sistema. Definir la instancia a la que corresponde realizar los cambios requeridos.
- Identificar los procesos en los que se presentan deficiencias que afecten las relaciones con los consumidores financieros, de acuerdo con los resultados obtenidos en las mediciones de indicadores y riesgos, o a partir de los informes presentados por los diferentes actores del sistema. Definir y priorizar los planes de acción orientados a subsanar las deficiencias previamente identificadas.
- Conocer los casos que se consideren particularmente relevantes por su criticidad, tipología o impacto en cuanto a la vulneración de los derechos del consumidor financiero, el deterioro de las relaciones comerciales o la reputación de la Entidad. Así mismo, realizar el seguimiento de estos casos, a partir de los informes de evolución que sobre el particular presente el área responsable.
- Conocer, revisar y aprobar la estrategia de Educación Financiera a adoptar por parte de la Entidad, a partir de la propuesta preparada por las áreas a las que se les asigne esta responsabilidad.
- Conocer, revisar y aprobar el Plan Anual de Formación a ejecutar por parte de la Entidad, a partir de la propuesta preparada por las áreas a las que se les asigne esta responsabilidad.
- Conocer sobre las acciones y desarrollos en materia de mitigación de riesgos y prevención al fraude que se estén adoptando al interior de la Entidad.
- Conocer y analizar los informes de gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero y, de manera selectiva, los pronunciamientos y sugerencias que desde ese despacho se emitan hacia la Entidad.
- Evaluar las infracciones a las políticas del SAC, conociendo las instancias comprometidas. A partir del análisis del caso, definir los correctivos e instruir su implantación y seguimiento.

4.2.4.3. Funciones del presidente del Comité

- Presentar a la Junta Directiva las propuestas de actualización del SAC, de acuerdo con cambios en la normativa relacionada, indicando su implicación en las responsabilidades de las diferentes áreas

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 17 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

(Mapa de Responsabilidades), con los consecuentes ajustes requeridos en la normativa interna de la Entidad.

- Presentar a la Junta Directiva la estrategia de Educación Financiera aprobada en el marco del Comité del SAC.
- Presentar a la Junta Directiva el Plan de Formación aprobado en el marco del Comité del SAC.

4.2.4.4. Funciones del secretario del Comité

- Realizar las convocatorias ordinarias y extraordinarias del Comité.
- Preparar y conservar las actas de las reuniones del Comité, en las que queden consignados los temas tratados y las decisiones adoptadas.

4.2.4.5. Convocatorias y periodicidad

El Comité SAC, se reunirá semestralmente, previa convocatoria que se hará con diez (10) días calendario de anticipación a la fecha de sesión. Igualmente, podrá funcionar extraordinariamente cuando sean convocados por el secretario del Comité, con no menos de tres (3) de sus integrantes, incluyendo en la citación los temas a tratar.

En la primera reunión de cada año el Secretario presentará a consideración del Comité una agenda con las fechas de las reuniones para el respectivo periodo. Dichas fechas podrán ser modificadas de acuerdo con las circunstancias, informando con la debida anticipación los motivos del cambio y la nueva fecha definida.

Adicionalmente, en la primera reunión del año, se presentará un informe de gestión y resultados relativos al SAC, correspondiente al año inmediatamente anterior, junto con las recomendaciones sugeridas para procurar mejoras en el sistema.

4.2.5. Órganos de control

En ejercicio de sus funciones, la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna o quien ejerza las funciones de control interno, serán responsables de 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.

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

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 18 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC					
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

4.2.5.1. Auditoría Interna

La Auditoría Interna está concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Fiduciaria. Su actividad objetiva de aseguramiento y consulta debe estar fundamentada sobre la confianza generada en cada una de las labores realizadas en la gestión de riesgos, control y dirección. Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones, le corresponde en su gestión, revisar si las políticas y controles emanados del SAC, están siendo correctamente aplicados y evaluar semestralmente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SAC, con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones. Así mismo, deberá informar los resultados de la evaluación al Defensor del Consumidor Financiero, Presidente y a la Junta Directiva.

4.2.5.2. Revisoría Fiscal

Deberá presentar un informe semestral a la Junta Directiva acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

4.2.6. VICEPRESIDENCIAS DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS, DE INVERSIONES Y DE DISTRIBUCIÓN Y VENTAS

La Vicepresidencia de Negocios Fiduciarios colaborará con la elaboración oportuna de las respuestas a los requerimientos remitidos por los clientes.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

5. PROCESOS

5.2. PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Los procedimientos que soportan este esquema se diseñan y aprueban a nivel de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, de manera que se permite el desarrollo y se garantiza el cumplimiento de las funciones de planeación y estrategia de la Sociedad. El trámite para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se encuentra publicado en Binaps (PRAFAVGN0001)

5.3. INDICADORES DESCRIPTIVOS Y PROSPECTIVOS

Los indicadores permiten la recolección de datos que posibilitan el monitoreo de los riesgos del SAC, se especifican los indicadores definidos por Alianza, para monitorear y administrar el desempeño del SAC.

Para evaluar la efectividad del SAC se medirán los indicadores listados a continuación:			
Nombre del Indicador	Indicador	Periodicidad	Meta
Nivel de servicio	Número de llamadas atendidas / Número de llamadas recibidas	Mensual	A convenir en la planeación estratégica anual
Calidad de la atención	Criterios de evaluación definido en llamadas y correos atendidos	Mensual	A convenir en la planeación estratégica anual
Calidad de atención del área	Número de quejas puestas por servicio del área / Total de quejas recibidas	Mensual	A convenir en la planeación estratégica anual
Oportunidad en respuestas de QR	Número de QRs contestadas dentro de los tiempos establecidos / Número de QRs recibidas	Mensual	A convenir en la planeación estratégica anual

5.3.1 Metodología indicadores

- ✓ **Nivel de Servicio (Descriptivo):** Esta métrica calcula el número de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas durante el mes a evaluar y su resultado indica la variación con otros meses.

$$\frac{X \text{ número de llamadas Atendidas}}{Y \text{ número de llamadas Recibidas}}$$

- **Planes de Acción:** Al finalizar el mes se genera el informe de indicadores para ser evaluado con la Vicepresidencia, con el cual se determina las estrategias a seguir.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

✓ **Calidad de la llamada (Prospectivo)**

Revisión aleatoria de las grabaciones correspondientes a las llamadas atendidas por los agentes, durante la verificación se califican criterios como:

- Protocolo Alianza: Entiéndase por el guion corporativo
 - Identificación ID: Entiéndase por el Id del cliente y/o usuario
 - Tiempo de espera: No superior a 2 minutos
 - Número de PQR: Registro único en CRM
 - Conocimiento del proceso
 - Nivel de satisfacción: Experiencia del cliente durante la atención. (Cualitativo)
- **Planes de Acción:** Durante el mes a evaluar se realizan sesiones para identificar oportunidades de mejora, refuerzos y acompañamientos a los agentes del área SAC que dentro de sus funciones se encuentra la atención de clientes y/o usuarios, que dan paso a capacitaciones individuales o grupales.

✓ **Calidad de la atención del área (Descriptivo)**

Esta métrica calcula el número de quejas recibidas correspondientes al servicio prestado en el área Experiencia de cliente, sobre el total de quejas recibidas durante el mes a evaluar.

$$\frac{X \text{ número Quejas SAC}}{Y \text{ total Quejas Alianza}}$$

Planes de Acción: Se realiza la debida capacitación al equipo enfocado en los puntos de mejora y se realizan las restricciones que correspondan.

✓ **Oportunidad en respuesta de QR (Descriptivo)**

Esta métrica calcula el número de quejas atendidas dentro de los tiempos de respuesta sobre el total de quejas recibidas durante el mes a evaluar.

$$\frac{X \text{ número quejas a tiempo}}{Y \text{ Total Quejas}}$$

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

✓ **Indicador NPS (prospectivo)**

El Net Promoter Score es un indicador que se utiliza para medir experiencia del cliente. Sirve para determinar la lealtad y nos ayuda a entender si hay probabilidades de que el cliente regrese, mantenga su fidelidad y hable bien de la marca con otros clientes.

Dentro de la metodología se establece un sistema de calificación de 1 a 10 que a la vez son llevados a escala de 0 a 100, a través de la siguiente fórmula:

$$NPS = \frac{(Promotores - Detractores)}{(Total\ de\ la\ muestra)}$$

Basado en una calificación de 0 a 10, los clientes se dividen en tres grupos:

- Detractores (0–6)
- Neutros (7–8)
- Promotores (9–10)

Planes de Acción: El resultado del NPS es compartido a las presidencias que a su vez dirige y alinea estrategias por cada línea de negocio.

Metodología

1. Población objetivo: La población estudiada son clientes actuales de Alianza Negocios Inversión, Fiduciarios, Institucionales.
2. Envío de encuesta a través de un 3ro o Alianza
3. Generación del informe y recomendaciones
4. Presentación de resultados

Glosario:

Indicadores descriptivos: se encargan de identificar un evento de riesgo que ya ha tenido lugar en la organización y busca reducir el daño.

Indicadores prospectivos: son aquellos que buscan evitar que ocurran los riesgos.

Responsable del informe NPS: Proveedor contratado por la entidad para el estudio.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

6. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

En virtud de la norma y sin perjuicio de las demás funciones asignadas, Alianza Fiduciaria ha adoptado las siguientes políticas con el fin de orientar la actuación eficiente y oportuna en relación con la atención al consumidor financiero, de cada una de las áreas responsables, así como de los colaboradores y empleados de la entidad.

- a) Procurar la educación financiera a los clientes, en relación de las diferentes operaciones, servicios, mercados, tipo de actividades de la entidad, así como respecto a los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

La entidad desarrollará, difundirá e impulsará programas de capacitación sobre el SAC dirigidos a todos los empleados, e incluirá el mismo en el proceso de inducción a nuevos funcionarios que intervienen en la atención y servicio al consumidor financiero, contemplando todos los aspectos del SAC, incluyendo aquellos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

- b) La sociedad fiduciaria empleará la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y/o servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban la información y atención, debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer.
- c) Los órganos de control y los funcionarios de la entidad deberán dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente, a las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y la administración de la sociedad comisionista, así como a lo establecido en el presente manual con el fin de garantizar la protección del consumidor financiero.
- d) Brindar a los consumidores financieros toda la información necesaria en relación con el Defensor del Consumidor Financiero, tal como datos de contacto, funciones, obligaciones y el procedimiento para la presentación de peticiones, quejas y reclamos.
- e) Alianza Fiduciaria S.A implementará mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financieros, respecto de:
- Las características de los productos y servicios que ofrece.
 - Los derechos y obligaciones del consumidor financiero.
 - Las tarifas y/o precios de los productos y servicios que ofrece la entidad.
 - Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.
 - Los mecanismos legales y contractuales, establecidos para la defensa de los derechos del consumidor financiero.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

f) Alianza Fiduciaria S.A adelantará las siguientes actuaciones:

- Procurará la debida atención y protección del consumidor financiero.
- Propiciará un ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero.
- Impulsará una cultura de protección al consumidor financiero.
- Establecerá el deber de los órganos de administración, de control y de sus funcionarios, para asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas, relacionadas con la protección al consumidor financiero.
- Establecerá los mecanismos que permitan la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC.
- La sociedad Fiduciaria garantizará el adecuado funcionamiento del SAC suministrando los recursos necesarios (infraestructura física, técnica y de recurso humano necesario) para cumplir con este objetivo.
- Propiciará la inclusión de personas con discapacidad para que puedan acceder a los productos y servicios sin barreras.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

7. PROCEDIMIENTOS

A lo largo del contenido del Manual, se describen las actividades que definen responsabilidades, deberes y facultades de los empleados que garantizan el desarrollo normal de la gestión y los mecanismos apropiados para detectar situaciones o eventos que afecten la atención al consumidor financiero.

De acuerdo con el cargo y desempeño de las funciones asignadas, cada directivo y empleado debe:

- Aplicar estrictamente el Código de Ética y Conducta.
- Reportar oportunamente sobre las situaciones detectadas.
- Aplicar estrictamente los procedimientos diseñados para la atención de peticiones, quejas, reclamos.
- Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos para la atención de PQRS, de acuerdo con la tipología:

Superintendencia Financiera de Colombia - Se deben responder en un lapso no mayor a 15 días hábiles, esto siempre y cuando no se cataloguen como queja expés o habeas data ya que estas cuentan con un tiempo estimado de 5 días hábiles improrrogables.

Quejas Directas – se deben responder en un lapso no mayor a 15 días hábiles, teniendo en cuenta que esta información se transmite directamente a la SFC, de conformidad con la circular básica jurídica 023 del 2022.

Reclamo y Solicitudes: las anteriores tienen un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.

Derecho de Petición: De conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 14:

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda; petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

El procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero se encuentra establecido en el Artículo 5 del Decreto 2281 de 2010.

En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

- El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 25 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada las oficinas o sucursales de Alianza. En este último caso, la fiduciaria tiene la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la fiduciaria dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la Fiduciaria, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere más información de parte de la Fiduciaria o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la fiduciaria o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado a la fiduciaria, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que, en el mismo traslado, se solicite a la fiduciaria que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

Alianza deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la fiduciaria ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 26 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la fiduciaria deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la fiduciaria se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a Alianza para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en él envió tardío, en forma incompleta o en él no envió de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva de la fiduciaria, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a Alianza Fiduciaria y al consumidor financiero.
8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.
9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la Fiduciaria el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. Alianza podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, la fiduciaria informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 27 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC					
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

- En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

- El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la fiduciaria sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Parágrafo. El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

8. LINEAMIENTOS DE CUMPLIMIENTO

8.1. Sobre la norma

En el cumplimiento de este manual, como con todos los demás aspectos de su negocio, la Fiduciaria espera que todos los funcionarios se desempeñen de acuerdo con las más altas normas éticas y conduzcan los negocios de acuerdo con las leyes y las regulaciones aplicables.

8.2. Funcionarios y Administradores

En Alianza Fiduciaria S.A. como régimen sancionatorio se aplica lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, en las políticas y demás procedimientos internos de la compañía y el clausulado del contrato laboral.

8.3. Terceros

En la Fiduciaria, la Presidencia es la responsable de regular la relación con los clientes y proveedores que puedan tener un impacto material en el SAC.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

9. DERECHO Y OBLIGACIONES

9.1. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

1. Recibir servicios con calidad y seguridad:

En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de Alianza Fiduciaria S.A. productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas.

2. Recibir toda la información sobre las características de productos o servicios.

Tener a su disposición, en los términos establecidos en la 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 Alianza Fiduciaria será de tal forma que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

3. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de Alianza Fiduciaria.

4. Recibir la correspondiente educación sobre la utilización de los productos y servicios, sus derechos, obligaciones y costos de estos.

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 Alianza Fiduciaria, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

5. Presentar peticiones, solicitudes, quejas y reclamos

Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la Fiduciaria, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

9.2. PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

a) Cerciorarse antes de si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones.

c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta Alianza Fiduciaria S.A. sobre el manejo de productos o servicios financieros.

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 30 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la Fiduciaria para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

9.3. OBLIGACIONES ESPECIALES DE ALIANZA FIDUCIARIA

a) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero.

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.

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 Fiduciaria. 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.

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 31 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

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 Alianza Fiduciaria 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 este manual 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 Alianza Fiduciaria haya destinado para tal fin, 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 será divulgada de manera permanente por Alianza Fiduciaria en las oficinas, los cajeros de la red y la 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 esta, 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.

s) No requerir al consumidor financiero información que ya reposé en Alianza Fiduciaria 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, mercados, 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.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

u) Las demás previstas en la 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.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

10. IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO DEL SAC

Alianza Fiduciaria S.A. ha establecido metodologías para medir la probabilidad y el impacto de ocurrencia de los riesgos, por lo tanto, actualmente se cuenta con el procedimiento “Identificación, Medición, Control y Monitoreo de SAC” P-GN-0058 V1, que se encuentra publicado en la intranet. A continuación, se explican las etapas del SAC:

10.1 Identificación

Con la implementación del aplicativo que administrará la información para los sistemas SARO-SARLAFT, las etapas de identificación, medición, control y monitoreo para el SAC, estarán involucradas en el factor de riesgo asociado a pérdida de clientes. De esta forma, se tendrá un análisis de riesgo integral, para la Fiduciaria y se mitigarán los riesgos asociados a este sistema.

Teniendo en cuenta los datos históricos y haciendo un análisis de los posibles riesgos que puedan afectar la adecuada atención y protección del consumidor financiero, identificar los posibles eventos por los cuales un cliente puede generar alguna inconformidad, con el fin de disponer en los canales de atención la debida solución a cada uno de ellos, los responsables de su atención y tiempos máximos de respuesta. Adicionalmente, se efectúa el análisis periódicamente los hechos sobre los eventos de mayor recurrencia en los productos y servicios, para formular planes de acción efectivos encaminados a su mitigación o eliminación.

Atender las recomendaciones emitidas por el sistema de control interno, por los clientes, accionistas, entes de control, entre otros; que una vez evaluados permitan mejorar el desempeño de Alianza Fiduciaria frente a la protección al Consumidor Financiero.

10.2. Medición

Con la elaboración del mapa de riesgos en el aplicativo, se tendrá una medición integral de los riesgos por los cuales se puede ver afectada la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

A través del indicador de número de quejas que reciba la Fiduciaria trimestralmente, ya sea por el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera o de manera directa, se efectuará la medición de la inconformidad del Consumidor de Alianza.

Alianza Fiduciaria cuenta con un aplicativo, donde se radican cada una de solicitudes peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, presentados por los consumidores financieros y por los entes de autorregulación.

El sistema administra el flujo del evento en cuanto al cliente o la entidad remitente direcciona la solicitud a la persona o personas encargadas de dar solución y asigna el tiempo de respuesta máximo para dar por finalizado el evento. La asignación del tiempo de respuesta, en los casos en los cuales la solicitud no relaciona la fecha en la que debe ser emitida la respuesta, se asigna teniendo en cuenta los tiempos estipulados por la ley, para cada tipo de solicitud.

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 34 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

El sistema Gestor de Servicio Alianza – SUGAR, es un CRM que permite una solución de gestión de procesos de negocio, es una herramienta que permite realizar la radicación, gestión, control y monitoreo de todas las PQR´ presentadas por los clientes.

10.3. Control

Una vez identificados los riesgos por los cuales se puede incurrir en una indebida atención al consumidor financiero, se elaborarán los controles necesarios para que el riesgo residual sea menor.

El sistema de gestión para las solicitudes, quejas y reclamos que tiene la Fiduciaria, cuenta con parámetros que controlan el tiempo de atención de cada evento, los eventos próximos a vencer o vencidos, y la persona responsable de emitir la respuesta.

El control y monitoreo de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias se efectuará a través de la Gerencia de Experiencia de cliente. Esta, canaliza las comunicaciones recibidas del Defensor del Consumidor financiero, del cliente y de los entes de control al interior de la Fiduciaria, y suministra la información requerida para dar una solución veraz, clara y oportuna, de acuerdo con la fecha de vencimiento asignada en el aplicativo.

A cada evento es asignada una tarea con fecha de vencimiento dependiendo del tipo de solicitud, que permite alertar a diferentes funcionarios en la organización, la ocurrencia de un evento vencido o próximo a vencerse y asegurar las acciones requeridas para su cierre en el menor tiempo posible.

El Representante Legal revisa la evolución de los indicadores relacionados con la atención de sus consumidores, las causas que originan los eventos más críticos, la formulación de planes de acción encaminados a mitigar o eliminar las causas que los originan y los resultados generados.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

10.4 Monitoreo

La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología velará en todo momento, por garantizar que los mecanismos adoptados funcionen y se ajusten para que cumplan a cabalidad el objetivo para lo cual fueron creados.

Semestralmente, los órganos de control realizarán evaluaciones que le permitan verificar el cumplimiento de los parámetros incorporados en el SAC y formulara recomendaciones necesarias para llevar a cabo las mejoras.

Mensualmente el área de SAC, elabora informes de seguimiento, control y monitoreo, a través de la herramienta SUGAR, con el propósito de evidenciar oportunidades de mejoras.

10.5. Documentación

Toda gestión sobre SAC debe estar debidamente documentada para garantizar el funcionamiento de los procedimientos y la atención debida a los requerimientos de las autoridades competentes.

10.6 INFRAESTRUCTURA tecnológica

La Fiduciaria en su soporte tecnológico dispone del sistema y de la página Web, los cuales, de acuerdo a sus actividades, operaciones, riesgo y tamaño, cumplen como mínimo con las siguientes características:

- Tener registros consolidados de sus clientes.
- Captura y actualización periódica de la información de sus clientes.
- Genera información cuantitativa requerida por la entidad.

10.7 DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero de Alianza Fiduciaria se apoya en los siguientes canales de distribución:

10.7.1. Atención personalizada

Para la atención personaliza de los clientes, Alianza Fiduciaria cuenta con personal orientado en brindar una excelente atención al cliente, con amplios conocimientos en todos los productos y servicios y con la capacidad suficiente para ofrecer soluciones a las inquietudes de los clientes.

Se cuenta con un sistema de digiturno, con el cual se pretende consolidar al interior de la entidad la cultura de atención, respeto y servicio. Las modernas instalaciones ofrecen al cliente salas de espera y centros de atención cómodos y agradables.

Para personas en situación de discapacidad se adaptará un espacio exclusivo con el propósito que el funcionario debidamente capacitado, pueda acceder a los medios necesarios para brindar la

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 36 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

información clara, suficiente y comprensible. Para más detalle puede dirigirse al protocolo de atención IT-PM-GP-05069

10.7.2. Atención virtual

- La atención virtual se realiza a través de dos medios:
 - En la página principal de la Fiduciaria <http://www.alianza.com.co/> en el link servicio al cliente y en la opción Quiero que me contacten, el cliente tiene la posibilidad de enviar su petición, queja o reclamo
 - Enviando correo electrónico a la siguiente dirección, servicioalcliente@alianza.com.co

Estas solicitudes son recibidas por una persona, quien es la encargada de remitir el correo al responsable y de hacer un seguimiento, para garantizar que se dé una respuesta oportuna al cliente.

Alianza Fiduciaria S.A., atendiendo como administrador de recursos las disposiciones de la Ley 1328 de 2009 y del Decreto 2281 de 2010, ha nombrado un **Defensor del Consumidor Financiero**, figura que colaborará en el proceso de resolución de conflictos.

Es un vocero de los clientes de la Fiduciaria que, a través del conocimiento de las quejas reportadas sobre el servicio, ofrece respuestas y soluciones a dichas solicitudes. Esta figura es un mecanismo adicional para la solución de quejas y reclamaciones con el fin de resolverlas de forma eficiente e imparcial y cumpliendo con los términos establecidos.

El envío de estas solicitudes se puede realizar a través de correo electrónico o en forma física, la información podrá verse en nuestra página principal <http://www.alianza.com.co/> en el link servicio al cliente - defensor al consumidor financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero, dentro de su marco de competencias, atiende las reclamaciones en contra de la Entidad cuando la respuesta no ha sido satisfactoria o no se le ha dado trámite a su reclamación.

10.7.3. Atención escrita

La recepción de documentos se lleva a cabo a través del aplicativo, por medio del cual se radican los documentos a nombre del responsable y se genera una tarea con fecha de vencimiento asignada dependiendo del tipo de trámite requerido por el cliente o entidad. Sobre los documentos relacionados con derechos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, entre otros, se lleva un control diario con el fin de que se dé una respuesta oportuna y clara al cliente.

Los tiempos de respuestas a dichas solicitudes van relacionadas en el numeral 7. Procedimientos de este manual.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

10.7.4. – Call Center

Para la atención telefónica a los clientes, Alianza Fiduciaria S.A. cuenta con personal orientado en brindar una excelente atención, con amplios conocimientos en productos y servicios y manejo del sistema GRIFUS, SIFI y Gestor de Servicio Alianza, con la capacidad suficiente para ofrecer soluciones a las inquietudes de los clientes.

La atención telefónica se realiza a través de la línea 6447700, en donde el call center está compuesto por personal capacitado en nuestras líneas de negocio, como lo son, negocios de inversión y negocios fiduciarios.

Así mismo, cuenta con una opción exclusiva para “Queja o reclamo”, en donde el asistente de atención al cliente tomará los datos básicos como: nombre, identificación y teléfono; se radicará en el aplicativo y finalmente se tramita la solicitud, se direcciona la llamada o escalará la solicitud al responsable para que este dé por finalizado el trámite.

La política del Call Center va relacionada con la calidad y seguridad de la información suministrada al cliente, la cual se encuentra bajo los parámetros de la Circular 052 de 2007.

11. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE FUNCIONARIOS

11.1. Capacitación interna

En el proceso de implementación del SAC, la Gerencia de Experticia al Cliente, programará capacitaciones anuales para todos los funcionarios de la entidad, con la finalidad de generar en todos los funcionarios una cultura de atención, respeto y servicio al consumidor financiero. Los temas que se dan a conocer en la capacitación a los funcionarios son los siguientes:

- a. Definición del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC
- b. Elementos que componen el SAC
- c. Canales de atención al Consumidor Financiero con los que cuenta Alianza Fiduciaria para atender todas las necesidades de los clientes.
- d. Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC
- e. Defensor del Consumidor Financiero.
- f. Y demás procesos asociados con la atención al Consumidor Financiero

Adicionalmente en el proceso de inducción a nuevos funcionarios se incluyó la información relacionada con este sistema.

Para conocer al detalle sobre la metodología utilizada para realizar la capacitación del Sistema, actualmente se cuenta con el procedimiento “Capacitación a los funcionarios sobre los Sistemas de Administración de Riesgos no Financieros” PR-PH-GH-07-01-10.

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 38 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-------------------------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

11.2 CAPACITACION EXTERNA

Alianza Fiduciaria S.A, diseñarán los programas para las capacitaciones dirigidas al consumidor financiero, por medio de comunicaciones escritas, información en salas de ventas, en los eventos como seminarios, congresos u otros escenarios propicios para este fin, con información actualizada en la página web y en el boletín informativo para los clientes de Alianza. Estos programas serán permanentes dada la dinámica del negocio.

12. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Alianza Fiduciaria S.A. se acoge a la Ley 1328 de 2009 capítulo VI, Artículo 18. En el cual se especifica los aspectos para la Designación y requisitos de los Defensores del Consumidor Financiero. Los Defensores del Consumidor Financiero deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que establezca el Gobierno Nacional. Serán designados por la Asamblea General de Accionistas. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Alianza Fiduciaria S.A. cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero, el cual es autónomo en su actividad y decisiones, su función principal consiste en brindarte la ayuda necesaria en la resolución objetiva e imparcial de problemas que surjan con la Fiduciaria. La ayuda que ofrece el Defensor del Consumidor Financiero es gratuita, y debe ser eficaz y ágil, para evitar acudir a otras vías legales.

12.1. Información al Consumidor Financiero

En Alianza Fiduciaria S.A. tenemos el compromiso de brindar información clara y transparente sobre los diferentes productos y servicios ofrecidos a los consumidores financieros.

El consumidor financiero puede obtener información acerca de:

- Características y beneficios
- Tarifas
- Dónde y cómo adquirirlos
- Recomendaciones de seguridad
- Reglamentos
- Mecanismos legales para la defensa de los derechos de los consumidores.

El envío de estas solicitudes se puede realizar a través de correo electrónico o en forma física, la información podrá verse en nuestra página principal <http://www.alianza.com.co/> en el link servicio al cliente - defensor al consumidor financiero.

12.2. Funciones de la defensoría del consumidor financiero

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 39 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	-----------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.

b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de Alianza Fiduciaria 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.

c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Alianza Fiduciaria 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 Alianza Fiduciaria podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la Fiduciaria y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

12.3. Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero

- Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Fiduciaria.
- Los concernientes al vínculo laboral entre la Fiduciaria y sus empleados.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la Fiduciaria.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.
- Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

Control de cambios				
Versión	Fecha publicación	Punto o sección modificada y breve descripción del cambio	N° de acta interna	N° acta de JD o comités (Si aplica)
1	No aplica	Creación del documento	No aplica	No aplica
2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
5	05/05/2015	Se ajusta manual de acuerdo con la estructura organizacional. El sistema de atención al consumidor (SAC) estará a cargo de la Gerencia Nacional de Mercadeo y Servicio al Cliente.	No aplica	Acta 316 Febrero 23 de 2016
6	27/04/2017	Se ajusta el manual implementando el comité de monitoreo del sistema de atención al consumidor financiero (SAC), definiendo tiempos, responsables, funciones y reportes a presentar.	No aplica	Acta 382 Julio 27 de 2017
7	27/07/2017	Se ajusta el manual realizando ajustes sobre miembros del comité, código del procedimiento identificación, medición, control y monitoreo.	No aplica	No aplica
8	27/10/2017	Se ajusta el manual realizando ajustes sobre la circular 008 de 2017 relacionado con personas en situación de discapacidad.	No aplica	Acta 385 Octubre 27 de 2017
9	08/03/2018	Se realizan ajustes sobre la circular 010 de 2016 en donde se informa que se debe enviar informe sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las recomendaciones o sugerencias en caso de que el defensor las hubiera realizado.	No aplica	Acta 348 Julio 25 de 2018
10	21/04/2021	Se ajusta el manual modificando la Gerencia responsable por "Gerencia de Experiencia de Cliente" se incluye la normatividad la cual agrega valor al documento al contemplar de manera completa la regulación que rige el SAC: Ley 1748 de 2014, Ley 1480 de 2011 y Decreto 4809 de 2011, se ingresa la Ley 1328 de 2009 capítulo VI, Artículo 18. En el cual se especifica los aspectos para la Designación y requisitos de los Defensores del Consumidor Financiero.	No aplica	ACTA JD 388 abril/21/2021
11	24/06/2022	Se incluye la circular 023 del 2021, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.	No aplica	Acta JD 407 del 17/06/2022

Responsable Gerencia de experiencia al cliente	Página 41 de 42	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Para uso exclusivo de personal autorizado
--	------------------------	--

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		 Alianza <small>UNA EMPRESA DE LA ORGANIZACIÓN DELIMA</small>			
MACROPROCESO:	Gestión de Negocios Fiduciarios				
PROCESO:	Todos	CÓDIGO:	MAFGN0015	VERSIÓN:	12
PROCEDIMIENTO:	PQRSF	FECHA ACTUALIZACIÓN:	09/10/2023		

		<p>Se incluye la circular 013 del 2022, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>Se modifica las funciones de la Gerencia de Experiencia al Cliente (Numeral e).</p> <p>Actualización de los miembros del COMITÉ SAC. Actualización del proceso de PQR'sf</p> <p>Inclusión de indicadores Descriptivos y Prospectivos.</p> <p>Actualización de las etapas SAC (Identificación, Medición, Control y Monitoreo)</p> <p>Actualización Capacitación Externa.</p> <p>actualización de la Información al Consumidor Financiero</p>		
12		<p>Se incluye la Circular 013 del 10 de junio de 2022, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>Circular 008 de Superintendencia Financiera, de 31 de marzo de 2017</p> <p>Se realiza actualización con relación a los numerales 5.3 y 5.3.1 indicadores Prospectivos y descriptivos, metodología y NPS</p> <p>Se relacionan los tiempos de respuesta establecidos para la atención de las PQR'SF</p>	No aplica	ACTA JD 420 de 26/04/2023

Aprobaciones			
	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboró y revisó	Cindy Johanna Gómez Cárdenas	Analista SAC	04/10/2023
Elaboró y revisó	Luz Marina Caceres Bernal	Directora de Experiencia de cliente	06/10/2023
Aprobó	Diana Ramírez Bernal	Gerente de Experiencia de Cliente	09/10/2023