

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES
SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A.

Versión 4.5

DOCUMENTO PARA PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA
JUNTA DIRECTIVA

SECURITIES SERVICES
COLOMBIA, 21/01/2021



SECURITIES SERVICES

Operational Procedure

Macro-process	57. RISKS
Process	57.6. Manuals
Procedure	57.6.2.1. Manual SAC - BP2S

Issuer	Country	BNP Paribas Securities Services	COLOMBIA
Activity Business Line	Corporate & Institutional Banking	Securities Services	ALL
Functional domain	CLIENT RELATIONSHIP MANAGEMENT		
Involved Processes	ALL		
Risk domain(s)	Know Your Customer	Process failures	Professional ethics (code of conduct)
Keywords	SAC, CLIENTE, SERVICIO		

Level	P3
Procedure type	Manual
Scope	BNP Paribas Securities Services
Customization	Regulatory Obligation
Access rights	Limited access
Author	Juan Riaño
Validated by	Claudia Calderón
Authorized by	Junta Directiva



SECURITIES SERVICES

Reference	02. CLIENT RELATIONSHIP MANAGEMENT
Version	V4.4
Status	Draft
Date of the previous version	27/07/2020
Publication (or issue) date	21/01/2021
Validation date	21/01/2021
Expiry date	21/01/2021
Effective date	21/01/2021

Higher level procedures	26449_CORP0237EN_CS_PIC_Client Complaints & Complaints handling part of BP2S CPL0276 Protection of interests of clients policy
Related procedures	NA
Regulatory texts	Ley 1328 De 2009 Y La Circular Externa 015 De 2010 Emitida Por La Superintendencia Financiera De Colombia CARTA CIRCULAR 075 DE 2016, AMV



SECURITIES SERVICES

CHANGE CONTROL TABLE

Version	Date of Change	Changed by	Change Details
1.0	28/08/2013	Loic Marlin	Emisión
2.0	11/07/2014	Loic Marlin	Actualización General
3.0	18/01/2016	Loic Marlin	Actualización General
4.0	16/11/2016	Juan Carlos Riaño	Responsabilidades Defensor del Consumidor / Inclusión Anexos
4.1	11/08/2017	Juan Carlos Riaño	Estructura Organizacional, Representante legal Responsable SAC
4.2	18/06/2018	Juan Carlos Riaño	Estructura Organizacional, numeral 9.1. logbook Actualización procedimiento en cumplimiento de la CE 008 de 2017, Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en relación a los consumidores financieros en situación de discapacidad Incorporación del Boletín de cumplimiento n.º 2017-14: Revisión del procedimiento de quejas de los clientes y escalonamiento al equipo de Compliance.
4.3	25/06/2019	Juan Carlos Riaño	<ul style="list-style-type: none"> · Definición quejas y reclamos. · Tiempos de respuesta a quejas. · Procedimiento de control al buzón de correo electrónico. · Reporte de quejas ante la SFC
4.4	22/07/2020	Juan Carlos Riaño	<ul style="list-style-type: none"> · Responsabilidades Órganos de Control
4.5	12/02/2021	Juan Carlos Riaño	<ul style="list-style-type: none"> · Definición Educación Financiera y Conflicto de Interés · Marco Regulatorio · Criterios de atención para personas con discapacidad · Mención de revisión periódica del SAC para medir su efectividad · Obligaciones especiales de la fiduciaria · Derechos de los Consumidores Financieros · Anexos: Política de Conflicto de Interés y Código de Ética y Conducta

REFERENCE DOCUMENTS

Versión	Date	Title	Location
1.0	28/11/2016	Client Complaints Handling	Appendix



SECURITIES SERVICES

1.0	NA	002838_CIB Compliance Client Complaints Procedure_CIB_V1.0.doc	http://directives.group.echonet/applis/ Directives/Procedur.nsf/frameset? OpenForm&Lng=EN&cnt=Metier ActiviteEN
NA	01/09/2012	CORP_CI_QUAL_Client Complaints_20121122	Appendix
NA	01/015/2019	26449_CORP0237EN_CS_PIC_Client Complaints_effective 01.05.2019.pdf	Appendix



TABLA DE CONTENIDO

1.	PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO.....	8
2.	ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO.....	8
2.1.	OBJETIVO	8
2.2.	DEFINICIONES.....	9
2.3.	ENTRADAS/SALIDAS	10
3.2.	HERRAMIENTAS	10
2.4.	marco regulatorio.....	10
2.5.	Compromiso institucional “nuestros consumidores primero”	10
2.6.	principios.....	11
2.6.1.	Principios Generales.....	11
2.6.2.	Principios para la gestion de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.....	11
2.6.3.	Principios para la atencion de los consumidores financieros	11
2.7.	CANALES DE ATENCIÓN.....	13
2.7.1.	ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	13
2.7.2.	ATENCIÓN POR CANALES ELECTRONICOS.....	13
2.7.3.	ATENCIÓN PRESENCIAL.....	13
2.7.4.	6.4 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDADES.....	13
2.8.	POLITICAS DEL SAC.....	14
3.	PROCEDIMIENTOS.....	16
3.1.	PROCEDIMIENTOS PARA LA ADECUADA IMPLIMENTACION Y FUNCIONAMIENTO DEL SAC.....	16
3.2.	PROCEDIMIENTOS PARA LA ADECUADA IMPLIMENTACION Y FUNCIONAMIENTO DEL SAC.....	16
3.2.1.	MANEJO INTERNO.....	16
3.2.2.	MANEJO CON EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	18
4.	DOCUMENTACION	19
5.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	19
5.1.	JUNTA DIRECTIVA	20
5.2.	REPRESENTANTE LEGAL	20
5.3.	AREA DE SERVICIO AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	21
5.4.	ORGANOS DE CONTROL.....	22
5.5.	LOS DEMAS FUNCIONARIOS DE LA FIDUCIARIA.....	22
6.	INFRAESTRUCTURA	23
7.	CAPACITACION	23
8.	INFORMACION A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	24



SECURITIES SERVICES

8.1.	8.1 CONTROL: DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CONTROL.....	24
9.	ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOS FINANCIERO	25
9.1.	IDENTIFICACION.....	25
9.2.	MEDICION	26
9.3.	CONTROL.....	26
9.4.	MONITOREO.....	27
10.	DIVULGACION DEL MANUAL.....	28
11.	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC.....	28
12.	ANEXOS.....	31



1. PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO

Para la Sociedad Fiduciaria (en adelante BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES o simplemente “La Fiduciaria” o “La Entidad”), los consumidores financieros constituyen el eje central del negocio que desarrollará la entidad y son, sin duda alguna, su razón de ser. Por lo tanto, la debida protección a los consumidores, así como el mejoramiento continuo de los procesos relacionados con la atención de los mismos, constituyen una prioridad para la entidad.

Conscientes de ello, hemos adoptado el presente Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero -en adelante SAC-, dando cumplimiento al mandato legal contenido en la Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 015 de 2010 y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia -en adelante SFC- y a las políticas establecidas por la entidad en materia de atención al consumidor.

En este Manual se establecen las reglas claras respecto de las medidas que implementará **LA FIDUCIARIA** para (i) consolidar al interior de La Fiduciaria una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) implementar los sistemas que sean necesarias para el suministro de información adecuada; (iii) fortalecer los procedimientos para la atención de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que se presenten; y (iv) propiciar, en todo tiempo, la protección de los derechos de nuestros consumidores.

Así mismo, en el presente Manual se describen de manera general, todos los elementos y etapas necesarios para implementar las políticas, procedimientos y controles tendientes a garantizar la existencia de mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009

LA FIDUCIARIA ha desarrollado su SAC con base en la debida atención y protección de sus clientes actuales y potenciales, enfocándose para ello en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Consolidar al interior de la estructura organizacional un ambiente de atención, respeto y servicio.
- Propender porque la información que reciban nuestros clientes y potenciales clientes de parte de **LA FIDUCIARIA** sea adecuada en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia, y que la asesoría que se ofrezca a aquellos sea entregada con profesionalismo y excelencia.
- Fortalecer y mejorar continuamente los procedimientos para la atención de las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias.

2. ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

2.1. OBJETIVO

El SAC de **LA FIDUCIARIA** ha sido estructurado teniendo en cuenta, además de los elementos establecidos en la normatividad vigente, los siguientes aspectos relacionados con la estructura, tamaño y objeto social de la entidad:

- Los principales productos y servicios a ofrecer. Tales productos o servicios serán (i) custodia para clientes extranjeros en el mercado local y regional; (ii) custodia para clientes locales en el mercado local; y (iii) custodia para clientes locales en los mercados del exterior bajo Encargo Fiduciario.

- **LA FIDUCIARIA** operará sin la presencia de sucursales atendiendo la naturaleza del negocio.
- Los principales clientes potenciales de **LA FIDUCIARIA** serán (i) custodios globales, quienes a su vez tendrán clientes que serán al final los inversionistas extranjeros de portafolio interesados en invertir en el mercado local y regional); (ii) brokers internacionales, quienes a su vez tendrán clientes que serán al final los inversionistas extranjeros de portafolio interesados en invertir en el mercado local y regional invertirán por cuenta propia; (iii) instituciones financieras que requieran para sus portafolios propios o los fondos o Fondos de Inversión Colectivas por ellas administradas, los servicios de un custodio local y en el exterior; (iv) el Gobierno Colombiano; e (v) instituciones financieras y grandes corporaciones locales o extranjeras, que también requieran los servicios de un custodio local y en el exterior.

Teniendo en cuenta las anteriores particularidades asociadas al tipo de negocio y de mercado objetivo de **LA FIDUCIARIA**, el cual será conformado por “clientes profesionales e institucionales”, quienes se caracterizan por ser profesionales expertos con un alto nivel de experiencia en el funcionamiento del sistema financiero y bursátil, algunos de los cuales se encuentran además sujetos a la inspección, vigilancia y control de la SFC, el SAC de La Fiduciaria ha sido estructurado con base en la definición de políticas especiales de atención hechas a la medida de los mismos, las cuales reconocen tales particularidades y por lo tanto, guardan relación directa con las condiciones propias del mercado potencial de clientes de **LA FIDUCIARIA**.

Por lo anterior, **LA FIDUCIARIA** brindará una atención profesional y especializada acorde con el perfil de sus consumidores e implementará políticas más estrictas en lo que respecta a la información que se pondrá en conocimiento de aquellos.

Las anteriores consideraciones son fundamentales para la realización del diagnóstico o evaluación previa por parte de **LA FIDUCIARIA** respecto de todos aquellos hechos, eventos o situaciones que permitan definir la estructura de nuestro SAC. Tales aspectos nos permiten construir un SAC pensado en el tipo de consumidor financiero que atenderemos, así como en el tamaño, objeto y estructura de la Entidad.

2.2. DEFINICIONES

- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien **LA FIDUCIARIA** ha establecido relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de **LA FIDUCIARIA**.
- **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa o preliminar con **LA FIDUCIARIA**, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
- **Consumidor financiero:** Es todo 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 por parte de **LA FIDUCIARIA**.
- **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad o falta de satisfacción expresada por un consumidor financiero respecto de servicios, productos o procesos, ofrecidos o prestados, por **LA**



SECURITIES SERVICES

FIDUCIARIA. Solicitudes ordinarias de información, opiniones, clarificaciones sobre el servicio, citaciones o detalles adicionales no son considerados como quejas o reclamos.

- **Entidades vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia como lo es **LA FIDUCIARIA**
- **Educación Financiera:** la capacidad de una persona de entender cómo funciona la economía y tomar decisiones a partir de ese entendimiento.
- **Conflicto de interés:** Es una situación en la cual, en el ejercicio del negocio del banco, el interés del banco y/o los de sus clientes y/o los de sus empleados están en conflicto, ya sea directa o indirectamente. Esta definición se aplica a los conflictos eficaces, potenciales y evidentes de interés.

2.3. ENTRADAS/SALIDAS

Entradas	Salidas
Quejas y/o reclamaciones de Clientes	Respuesta a quejas y/o reclamaciones de Clientes

3.2. HERRAMIENTAS

- Outlook

2.4. MARCO REGULATORIO

Las disposiciones normativas relacionadas con el SAC son principalmente las siguientes:

- Código de Comercio
- Estatuto del Consumidor – Ley 1480 del 12 de octubre de 2011
- Ley 1328 del 15 de julio de 2009
- Decreto 2555 de 2010
- Circular Básica Jurídica de la SFC (C.E. 029 de 2014)
- Circular Externa 008 de 2018 (incorporada a la C.E. 029 de 2014)

2.5. COMPROMISO INSTITUCIONAL “NUESTROS CONSUMIDORES PRIMERO”

Bajo el lema “Satisfacción del Cliente” se encuentra previsto nuestro principal compromiso institucional. Sabemos que nuestro éxito depende de ser la opción preferida de nuestros clientes. Buscamos escucharlos cuidadosamente y trabajar de su mano. En **LA FIDUCIARIA** siempre estamos atentos a los comentarios de los clientes. Proteger los intereses de los clientes no solo significa cumplir con los requerimientos regulatorios o estatutarios. Nuestro propósito es construir relaciones de largo plazo con nuestros clientes y transformar continuamente nuestros productos, servicios y estructuras organizacionales para poder cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

La atención eficiente al cliente tiene como objetivos:



- Diferenciación de Marca gracias a las excelentes relaciones con nuestros clientes;
- Alineación de expectativas entre el servicio esperado por el cliente y el servicio ofrecido por **LA FIDUCIARIA**.
- Brindar atención especial y profesional a todos nuestros consumidores sin discriminación alguna.
- Contar con personal idóneo para atender con eficiencia y eficacia a nuestros consumidores.

Procurar que todos los funcionarios de la entidad cuenten con las competencias y capacidades para brindar un adecuado y eficiente servicio a los consumidores.

2.6. PRINCIPIOS

La debida atención de los consumidores financieros de **LA FIDUCIARIA** tendrá como eje central los siguientes principios:

2.6.1. Principios Generales

- Reciprocidad: Tratar a nuestros consumidores como nos gustaría ser tratados
- Interés en el consumidor: Conocer los intereses de nuestros consumidores, sus necesidades y expectativas.
- Transparencia e información suficiente: Proporcionar a nuestros consumidores información adecuada, suficiente y oportuna respecto de los productos y servicios que ofrece la entidad en cualquier etapa.
- Responsabilidad: Ofrecer a nuestros consumidores lo que prometimos.

2.6.2. Principios para la gestión de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos

LA FIDUCIARIA ha definido las siguientes reglas para la gestión de las quejas de nuestros consumidores financieros:

- Oportunidad: Cumplir estrictamente con los tiempos establecidos en los procedimientos relacionados con servicio y atención al cliente y procurar, inclusive, emitir una respuesta definitiva en un plazo inferior al máximo previsto en las disposiciones aplicables a cada caso.
- Calidad: Actuar con honestidad y transparencia en las relaciones con nuestros consumidores y en consecuencia, en las respuestas que se den a los mismos.
- Eficiencia: Además de la oportunidad de respuesta, cumplir eficientemente con lo demandado o solicitado por los consumidores en términos claros y precisos.

2.6.3. Principios para la atención de los consumidores financieros

SECURITIES SERVICES

A continuación se definen los principios para la debida atención de los consumidores financieros de **LA FIDUCIARIA**:

- **Confianza y seguridad:** Todos los funcionarios de La Fiduciaria y terceros que se encuentren autorizados para atender a los consumidores financieros por cuenta de la entidad, deberán estar en capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura, exacta y oportuna.
- **Amabilidad:** Es el comportamiento afable, complaciente, afectuoso, educado, cortés que aplican los funcionarios de **LA FIDUCIARIA** hacia sus consumidores.
- **Competencia:** Todos los funcionarios de **LA FIDUCIARIA** deberán contar con los conocimientos, habilidades y actitudes personales, la información, capacitación y la formación necesaria para la realización del servicio.
- **Credibilidad:** Todos los funcionarios de La Fiduciaria y terceros que se encuentren autorizados para atender a los consumidores financieros por cuenta de la entidad deberán ser consecuentes en lo que se dice y lo que hacen.
- **Accesibilidad:** **LA FIDUCIARIA** deberá brindar a sus consumidores financieros facilidades para utilizar los servicios dispuestos para su atención en el momento que este lo desee.
- **Comunicación:** Todos los funcionarios de La Fiduciaria y terceros que se encuentren autorizados para atender a los consumidores financieros por cuenta de la entidad, deberán brindar información o responder formalmente a los consumidores con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.
- **Tolerancia:** Todos los funcionarios de La Fiduciaria y terceros que se encuentren autorizados para atender a los consumidores financieros por cuenta de la entidad, deberán estar en capacidad para comprender los consumidores en sus diversas actitudes y comportamientos, procurando mantener en todo tiempo un clima adecuado para conservar el ambiente de atención y protección.
- **Debida Diligencia.** **LA FIDUCIARIA**, su administración y todos los empleados de la entidad, deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los clientes o consumidores, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con éstos a fin de satisfacer las necesidades del consumidor financiero.
- **Libertad de elección.** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, **LA FIDUCIARIA** aplicará la normatividad en relación con que los consumidores financieros puedan escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos o la normatividad que para tal fin emita la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Transparencia e información cierta, suficiente, clara y oportuna.** **LA FIDUCIARIA** y su administración propenderán y buscarán razonablemente que los funcionarios y sus procesos suministren a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita,



especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con La Fiduciaria.

- Responsabilidad en el trámite de quejas. **LA FIDUCIARIA** atenderá eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los clientes o consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, con el fin de diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias y oportunas para garantizar la satisfacción del cliente y el estricto cumplimiento de la normatividad local y la emitida por Casa Matriz.
- Manejo adecuado de los conflictos de interés. **LA FIDUCIARIA** deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los clientes o consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
- Educación para el consumidor financiero. **LA FIDUCIARIA** procurará una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrece de tal forma que los clientes o consumidores financieros incluyendo los clientes potenciales estén plenamente enterados de los servicios, productos y las características de seguridad aplicables a cada uno de los mismos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

2.7. CANALES DE ATENCIÓN

2.7.1. Atención telefonica

A través de este canal los consumidores financieros podrán solicitar información, e interponer peticiones, quejas o reclamos. Para lo anterior, la entidad ha dispuesto el teléfono (57 1) 6514371–Client Services. Dicha línea de atención estará disponible de 8:30 am a 6:00 pm (hora local Colombia).

2.7.2. Atención por canales electronicos

LA FIDUCIARIA brindará atención por canales electrónicos tales como correo electrónico y otras herramientas tecnológicas ofrecidas por **LA FIDUCIARIA**, procurando en todo momento una atención ágil y oportuna.

2.7.3. Atención presencial

LA FIDUCIARIA brindará atención presencial a sus clientes a través de su oficina principal, procurando en todo momento una atención ágil y oportuna. Teniendo en cuenta el perfil de nuestros potenciales clientes, **LA FIDUCIARIA** considera indispensable procurar en todo momento la atención presencial de los mismos preferiblemente a través de profesionales especializados en los temas relacionados con el objeto que desarrollará La Entidad.

2.7.4. 6.4 Atención a Personas con discapacidades

En cumplimiento con lo definido en la CE 008 de 2018 sobre el deber de las entidades vigiladas de divulgar las medidas, canales e instrumentos que implementen para la atención a personas con cualquier tipo de discapacidad y adultos mayores, BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES tomando en cuenta al tipo de

clientes que maneja y a la naturaleza de sus operaciones adopta las medidas señaladas a continuación para la debida atención de ésta población.

Actualmente las operaciones que realiza BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES se pueden realizar por medio telefónico para personas con discapacidad visual, en todo caso, en la medida que alguna persona natural que tenga una condición de discapacidad no pueda comunicarse por ninguno de esos medios, se designará a una persona para que la atienda de manera exclusiva de acuerdo con sus necesidades o se procederá a contactar a una persona adecuada que pueda comunicarse con esta persona, BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES evaluará otras medidas que se podrían incluir en la medida que se amplíe el portafolio de productos.

Criterios de atención para personas con discapacidad

- **Atención a personas sordas:** Su atención será mediante el centro de relevo, el cual proporciona un servicio gratuito de interpretación entre el ciudadano y la entidad. Dicho servicio es avalado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC
Link de acceso <https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>
- **Atención a personas ciegas* o con otras discapacidades:** Serán atendidas por un representante de Facilities o por un representante comercial.

(*) Las personas ciegas deberán contar con el acompañamiento de un familiar o acompañante

2.8. POLITICAS DEL SAC

LA FIDUCIARIA, con la aprobación de su Junta Directiva, ha establecido las políticas y lineamientos relacionados con el SAC, los cuales atienden la normatividad vigente sobre la materia y que le permitirá a la entidad identificar, medir, controlar y monitorear todo aquello que pueda afectar la debida diligencia, atención y protección de los consumidores financieros.

El presente Manual contiene las políticas que deben ser divulgadas al interior de **LA FIDUCIARIA**, las cuales a su vez deberán ser atendidas por parte de todos los sus funcionarios, especialmente aquellos que establezcan una relación directa con los consumidores financieros.

La inobservancia de las disposiciones del SAC generará la imposición de las sanciones a que haya lugar.

A continuación se mencionan las políticas definidas por **LA FIDUCIARIA** para la atención y protección de nuestros consumidores:

- Propender por la debida y adecuada atención y protección a los consumidores financieros. Dicha política, que reviste a su vez la connotación de ser una obligación legal para la entidad, se concreta en el suministro de información suficiente y en la atención debida y respetuosa a los consumidores financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con aquellos. Para garantizar el cumplimiento de esta política y obligación, **LA FIDUCIARIA** realizará revisiones documentarias periódicas o visitas o llamadas periódicas para la evaluación del servicio prestado.

SECURITIES SERVICES

- Brindar el máximo de información legalmente permitido y dar un tratamiento con calidad y excelencia a todos sus clientes, a fin de evitar que se presenten quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros.
- Propender por la satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones pactadas. Para ello **LA FIDUCIARIA** adoptará todas las medidas necesarias a fin de evitar la insatisfacción de los consumidores por considerar que el producto o servicio contratado no corresponde con el inicialmente ofrecido
- Involucrar a todos los funcionarios y terceros relacionados en la cultura de atención y respeto a los consumidores financieros.
- Suministrar, en todo tiempo, información suficiente, clara y oportuna, así como la debida asesoría que requieran nuestros clientes y potenciales clientes con profesionalismo y excelencia.
- Emplear en todo momento la debida diligencia en el ofrecimiento de productos y en la prestación de servicios.
- **LA FIDUCIARIA** comunicará oportunamente y dará el manejo indicado en las políticas de la Compañía a los conflictos de interés que surjan entre los propios intereses de La Fiduciaria, sus empleados o colaboradores y los de los clientes, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más clientes.
- Atender de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos las Solicitudes, Peticiones, Quejas o Reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros.
- Difundir al interior de la entidad la existencia y funciones del Defensor del Consumidor Financiero.
- Velar por la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan entre la entidad, sus funcionarios y los consumidores financieros.
- **LA FIDUCIARIA** implementará todas las medidas de control y procedimientos estrictos que sean necesarios para asegurar el cumplimiento de los reglamentos internos y demás disposiciones relacionadas con el SAC, los cuales deberán ser acatados no sólo por las áreas encargadas de atender a los clientes y potenciales clientes sino por todos sus funcionarios. Para el efecto, se adoptan los siguientes controles:
 - **LA FIDUCIARIA** evaluará los hechos y situaciones que puedan afectar a sus clientes, utilizando para ello los mecanismos implementados en nuestro Sistema de Administración de Riesgo SARO, el Sistema de Control Interno, así como las políticas propias que diseñen de manera independiente respecto del SAC.
 - **LA FIDUCIARIA** impulsará la creación y sostenibilidad de una cultura de protección y atención adecuada a los clientes actuales y potenciales.



- **LA FIDUCIARIA** velará por la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC y de acuerdo con los lineamientos estipulados en el Código de Conducta y Ética de la Compañía, procurando que siempre prevalezca el interés de los clientes.
- Los Órganos de Gobierno de **LA FIDUCIARIA** velarán por la implementación y el funcionamiento adecuado del SAC.
- **LA FIDUCIARIA** adoptará las medidas disciplinarias necesarias en los casos de incumplimiento de las políticas y procedimientos definidos para la debida atención a los clientes actuales y potenciales.

3. PROCEDIMIENTOS

LA FIDUCIARIA implementará los siguientes procedimientos dentro del marco del SAC.

Tales procedimientos le permitirán a **LA FIDUCIARIA** garantizar la adecuada implementación y funcionamiento de los elementos y etapas del SAC, la atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros, así como la revisión de solicitudes y recomendaciones que presente el Defensor.

3.1. Procedimientos Para La Adecuada Implimentacion Y Funcionamiento Del Sac

- **LA FIDUCIARIA** establecerá los procedimientos necesarios a fin de que se instrumenten los diferentes elementos y etapas del SAC. Para el logro de este objetivo, se llevará a cabo una revisión periódica de la efectividad del sistema.
- **LA FIDUCIARIA** adoptará las medidas tendientes a evaluar (i) la evolución de los controles adoptados por la entidad, especialmente aquellos establecidos para la implementación previa e inicial del SAC; y (ii) La efectividad del SAC. Lo anterior, le permitirá a **LA FIDUCIARIA** identificar los ajustes y tomar las medidas que sean necesarias para el adecuado funcionamiento del sistema.
- **LA FIDUCIARIA** adoptará las medidas necesarias y ejemplarizantes, en el evento que los funcionarios, administradores y terceros incumplan el SAC, tales como llamados de atención, imposición de multas y demás sanciones que resulten aplicables de acuerdo con los respectivos contratos de trabajo o de prestación de servicio suscritos.
- **LA FIDUCIARIA** administrará los conflictos de interés que surjan en desarrollo de su actividad, así como los que surjan entre los intereses de dos o más de sus consumidores financieros de una manera transparente e imparcial.
- **LA FIDUCIARIA** hará una revisión periódica del SAC para medir su efectividad.

3.2. Procedimientos Para La Adecuada Implimentacion Y Funcionamiento Del Sac

3.2.1. Manejo Interno

- Los clientes podrán presentar de manera verbal o por escrito sus solicitudes, reclamos o quejas a través de los canales que habilite **LA FIDUCIARIA**.



SECURITIES SERVICES

- **LA FIDUCIARIA** enviara al cliente un reconocimiento formal de recepción dentro de los 5 días laborales de recibir la queja.
- Todas las peticiones, quejas o reclamos recibidas se re direccionarán en forma inmediata al Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services, de acuerdo a la estructura organizacional descrita en el punto 11 de este manual.
- Una vez sea recibida la petición, queja o reclamo se clasificará el impacto probable de la misma.
- Identificado el impacto probable (alto, medio o bajo) se procederá a determinar si es posible atender la solicitud de manera inmediata. En caso de no ser posible, se generará la solución dentro del plazo establecido para tal fin,
- El Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services estudiará el caso y lo elevará a su superior jerárquico a fin de que se revise y resuelva la situación particular.
- El Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services o el funcionario que haga sus veces, deberá llevar un registro de los eventos identificados como generadores de, quejas o reclamos. Dicho registro debe ser concordante con la clasificación estadística de quejas que para el mismo fin lleve la Superintendencia Financiera de Colombia. Para tales fines se utilizará la plantilla establecida por **La Fiduciaria** a nivel mundial, denominada “Client Complaint Log Book”:
- El término para atender las quejas es de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando, si es del caso, la fecha que se ha establecido para que la entidad contra la cual está dirigida la queja de respuesta a la misma.
- Las respuestas formales (por ejemplo, los reconocimientos formales y las respuestas finales) para las quejas deben ser revisadas por Compliance, el gerente o supervisor competente y, en algunos casos, por Legal antes de enviarla al cliente.

En ciertos casos es aceptable reconocer informalmente la queja (por ejemplo, enviar un correo electrónico que diga que “estamos trabajando para solucionarlo”, etc.) y resolver el problema sin consultar primero con Compliance. En esos casos, se debe notificar a Compliance tan pronto sea coherente, pero en ningún caso después de terminar el día. Tenga en cuenta que esta excepción no aplica al tratar con quejas “delicadas” (por ejemplo, supuestos problemas de conducta, violación de las regulaciones o que implique un daño mayor a la reputación).



SECURITIES SERVICES

INPUT ZONE																		
Complaint recorded by team	Contact name	Complaint internal ID	Date of complaint	Date of Acknowledgment	Client	Client Segment	Business Line/Function where the problem has occurred	Process where the problem has occurred	Reason for complaining	Description of the problem	Booking location	Transferred to (team) for analysis and correction	Contact name	Date of response to the client	Status of the complaint	Date when the complaint was resolved	New complaint internal ID	Priority
Équipe en charge de l'investigation	Répondant	Référence interne de la plainte	Date de la plainte	Date de Réception Réponse au client	Client	Segment client	Ligne d'activité concernée	Processus	Motif d'insatisfaction	Description du problème remonté par le client	Booking location	Transmis à l'équipe (...) pour analyse et correction	Contact direct (équipe destinataire)	Date de Réponse au client	Status de la plainte	Date de résolution de la plainte	Référence de la nouvelle plainte	Criticité
Other	aa	20120726-1	2012/12	2012/12	Philp	Bank	Cleaning & Custody Services	Linked Debitaries: Cleaning & Settlement process	BPCCS ready to deliver as agreed		xx	France	FIS	aa	02/08/12	Responded to the client		Very High
RRClient segment	bb	20120726-1	2012/12	2012/12	Carly	Asset Managers	Asset & Fund Services	Fund Accounting process	Sanitizing knowledge or expertise		xx	France	Fund Admin	aa	12/28/12	Responded to the client		High
RRClient segment	bb	20120809-1	09/09/12	11/09/12	Ma	Asset Managers	Cleaning & Custody Services	Cash Clearing process	Staff lacking responsiveness		xx	France	Central Money Transfer	aa	14/09/12	Responded to the client		High
RRClient segment	cc	20120825-1	25/08/12	28/09/12	Ma	Asset Owners	Cleaning & Custody Services	Corporate Actions process	Operation incorrectly processed		xx	France	Global Custody Corporate Actions	aa	02/10/12	Responded to the client		Medium
Other	aa	20121001-1	01/10/12	05/10/12	Philp	Asset Owners	Market & Financing Services	Reverse remittance related process	Violation of the promise of client interests		xx	France	MFS Operations	aa		In progress		Very High
RRClient segment	bb	20121004-1	02/10/12	02/10/12	Nguyen	Asset Managers	Cleaning & Custody Services	Corporate Action process	Link of information delivered to client		xx	France	Global Custody Corporate Action	aa		In progress		High
RRClient segment	bb	20121002-2	02/10/12	05/10/12	Carly	Asset Managers	Asset & Fund Services	FIS process	Operation incorrectly processed		xx	France	FIS	aa	05/10/12	Responded to the client		High
RRClient segment	bb	20121005-1	05/10/12	05/10/12	Carly	Asset Managers	Cleaning & Custody Services	Income & Dividend process	Operation processed with delay		xx	France	Global Custody Income	aa		In progress		Medium
Other	ff	20121101-1	20/11/12	20/11/12	Nicolas	Asset Owners	Chief Operating Officer	Securities Data Management process	Operation processed with delay		xx	France	Securities Rebalances	aa	05/12/12	Responded to the client		High
Other	ee	20121104-1	19/11/12	19/11/12	Charles	Corporate & Business	Corporate Trust Services	Stock options plans services	Break of confidentiality		xx	France	CTS operations	aa	03/12/12	Responded to the client		Very High
RRClient segment	ii	20121119-2	19/11/12	19/11/12	Kate	Bank	Cleaning & Custody Services	Cash/Link Management process	Control of BPCCS internal procedures		xx	France	Credit Risk	aa	30/11/12	Responded to the client		High
RRClient segment	aa	20121212-1	12/12/12	12/12/12	Philp	Bank	Market & Financing Services	Cash financing process	Control of BPCCS internal procedures		xx	France	MFS Operations	aa		In progress		High
RRClient segment	aa	20121212-2	12/12/12	12/12/12	Philp	Bank	Cleaning & Custody Services	Linked Debitaries: Cleaning & Settlement process	Operation not processed		xx	France	Linked Debitaries	aa		In progress		Very High
RRClient segment	dd	20130102-1	02/01/13	02/01/13	Françoise	Asset Owners	Corporate Trust Services	Stock options plans services	Operation incorrectly processed		xx	France	CTS operations	aa	07/01/13	Responded to the client		Very High

3.2.2. Manejo con el Defensor del Consumidor Financiero

- Los clientes podrán presentar de por escrito sus solicitudes, reclamos o quejas directamente al Defensor del Cliente de **LA FIDUCIARIA**, como se describe en el siguiente gráfico:



Si dada la complejidad de la solicitud del consumidor, es necesario contar con un mayor plazo para la atención de su requerimiento, esta circunstancia deberá ser puesta en conocimiento inmediato del superior jerárquico del Área de Servicio al Consumidor Financiero, a fin de que se evalúe el caso en concreto y se proceda a establecer contacto directo e inmediato con el consumidor para informarle que se entregará una respuesta parcial o que se atenderá en un plazo razonable que no podrá ser superior a cinco (5) días adicionales al plazo máximo establecido para la atención de la petición, queja o reclamo.

Adicionalmente, el cliente tiene acceso en el website de la Fiduciaria a un formulario de registro de quejas, peticiones o reclamos.

3.3 Procedimientos para la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero



SECURITIES SERVICES

- Todas las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero de **LA FIDUCIARIA** serán atendidas a través del Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services o el funcionario que haga sus veces, en donde se procederá a evaluar el contenido y alcance de dicha solicitud y/o recomendación.
- En el evento que el Área Atención al Consumidor/ Client Services o el funcionario que haga sus veces considere que la solicitud y/o recomendación formulada por el Defensor, debe ser analizada con otra área de la entidad, procederá a elevar dicha petición ante el área que considere pertinente a fin de dar respuesta al requerimiento.

4. DOCUMENTACION

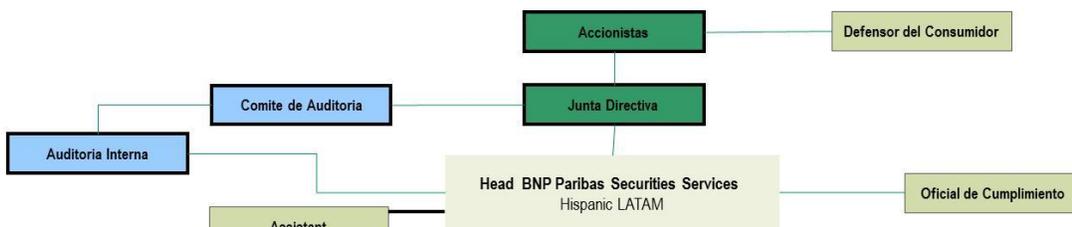
Todos los aspectos relacionados con el SAC de **LA FIDUCIARIA**, incluyendo sus etapas y elementos, constarán en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida, especialmente respecto de los siguientes aspectos:

- El Manual SAC, incluyendo sus respectivas actualizaciones, el cual será permanentemente divulgado entre los funcionarios o terceros autorizados por la entidad, encargados de atender a los consumidores financieros de La Entidad.
- Los documentos en los que se evidencien las razones que justificaron el ajuste o mejora del Manual SAC.
- Las actas de Junta Directiva relativas al SAC.
- Los informes del Representante Legal y los órganos de control relacionados con el SAC.
- Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y operación del SAC.
- Los informes mediante los cuales se controlan las políticas y elementos del SAC.
- La metodología establecida para el diseño del SAC, así como las pruebas documentales relacionadas con este fin, tales como actas de reuniones de trabajo, comités, etc.
- Toda comunicación enviada a los funcionarios y terceros relacionada con el SAC.
- Los requerimientos de las entidades de supervisión relacionados con el SAC.
- Las estadísticas relacionadas con la tipología y frecuencia de quejas, peticiones y reclamos presentados por los consumidores financieros, si a ello hubiere lugar.
- Los registros y demás elementos que evidencien la operación del SAC.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En el presente numeral se mencionan las funciones y responsabilidades atribuidas por la normatividad vigente a los encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC, de acuerdo con la normatividad vigente.

A continuación, se presenta el organigrama donde se puede observar la estructura organizacional de **LA FIDUCIARIA**, en el cual se identifican las áreas relacionadas con el SAC:



Organigrama de BNP Paribas Securities Services.

Las áreas resaltadas corresponden a los actores directamente involucrados en los procesos relativos a SAC.

El representante legal designado por Junta Directiva para liderar el SAC de la Fiduciaria es el Head of Client Development Hispanic LATAM, quien se apoya con el Gerente de Relación para la recepción y el seguimiento de las sugerencias, quejas y peticiones, y la asistente administrativa en las actividades de registro físico y documentación.

5.1. Junta Directiva

La Junta Directiva de **LA FIDUCIARIA** tendrá las siguientes funciones respecto del SAC:

- Establecer y aprobar las políticas generales, el Manual del SAC y sus actualizaciones.
- Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.
- Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

5.2. Representante Legal

El Representante Legal **LA FIDUCIARIA** tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades en relación con el SAC:

- 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, relacionadas con el SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- Diseñar y establecer la estrategia 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 mensual 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.

5.3. Area De Servicio Al Consumidor Financiero

LA FIDUCIARIA, a través del Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services o el funcionario que el Representante Legal designe para el mismo fin, tendrá dentro de sus responsabilidades (i) manejar la relación con los consumidores financieros; y (ii) atender todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que presenten los consumidores financieros.

Bajo la responsabilidad de esta Área se encuentra la asignación, coordinación y control de todas las actividades relacionadas con las solicitudes de los consumidores financieros.

Dicha Área servirá de soporte para liderar, dirigir, administrar y controlar las diferentes actividades que se lleven a cabo en la misma.

LA FIDUCIARIA contará con un Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services, la cual será estructurada teniendo en cuenta el tamaño de la entidad, las actividades, el tipo de consumidores y el volumen de nuestros negocios.

Debido al perfil de nuestros consumidores financieros, el Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services estará conformada por personal altamente calificado, no solamente con capacitación en lo que respecta a la atención propiamente dicha, sino que deberán contar con los conocimientos necesarios para comprender el modelo de negocio, las características de los productos y servicios ofrecidos desde el punto de vista técnico y jurídico.

El Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services de **LA FIDUCIARIA** será objeto de evaluación constante a fin de verificar que el servicio que se preste a los consumidores a través del mismo sea eficiente y altamente calificado.

Toda consulta que se reciba en dicha área deberá ser calificada por el consumidor financiero que se atendió y deberá contar con la supervisión y monitoreo del superior jerárquico.

De manera general, las funciones del Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services son las siguientes:

- Atender de manera oportuna, eficiente y efectiva las solicitudes de los consumidores financieros.
- Velar por mantener actualizados los instrumentos, metodologías y procedimientos que permitan administrar eficientemente el SAC.
- Brindar información veraz y oportuna a los consumidores financieros en los términos exigidos por la normatividad vigente.
- Escalar las solicitudes de los consumidores financieros a otras áreas **LA FIDUCIARIA**, cuando el Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services o el funcionario que haga sus veces, no pueda resolver directamente las peticiones de aquéllos.
- Conservar los registros y demás documentación que evidencie la operación efectiva del SAC.
- Desarrollar e implementar el sistema de reportes respecto de los eventos que afecten o puedan afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros.
- Administrar el registro de eventos de todos aquellos hechos o situaciones que afecten o puedan afectar la atención y protección de los consumidores financieros.
- Implementar las acciones de mejora necesarias para el adecuado funcionamiento del SAC.
- Realizar los informes que se requieran de acuerdo con lo previsto en el presente Manual.

5.4. Organos De Control

En ejercicio de sus funciones la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna, 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.
- Elaborar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.
- Divulgar el resultado de las auditorías a la Junta Directiva, el Representante Legal y a las instancias que se consideren necesarias.
- Informar el resultado de las auditorías a los entes externos cuando éstos sean solicitados.

5.5. Los demas funcionarios de LA FIDUCIARIA

Es responsabilidad de todos los funcionarios de la entidad cumplir las siguientes obligaciones:

- Conocer, entender y aplicar las políticas, procedimientos y metodologías para la efectiva administración del SAC.



SECURITIES SERVICES

- Apoyar a los funcionarios responsables en la administración del SAC en la propuesta de planes de acción para mitigar los eventos que afecten o puedan afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros.
- Propender por la permanente mitigación de los hechos, situaciones o eventos con que afecten la debida atención de los consumidores financieros.
- Informar al Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services sobre los eventos relacionados con la indebida protección de los consumidores financieros que se presenten en la ejecución de sus labores o aquellos que consideren se puedan presentar.
- Apoyar el desarrollo de los planes de acción y acciones de mejora encaminadas a garantizar la adecuada atención de los consumidores financieros, así como la adopción de medidas para fortalecer el funcionamiento del SAC.
- Atender oportunamente los requerimientos que le formule el Área de Atención al Consumidor Financiero/ Client Services, cuando ésta no esté en capacidad de responderle directamente al consumidor financiero.

6. INFRAESTRUCTURA

LA FIDUCIARIA contará con la infraestructura física, técnica y el personal necesario para garantizar la adecuada administración y funcionamiento del SAC. Dicha infraestructura reconocerá el tamaño de la entidad, sus actividades, el perfil de sus consumidores y el volumen de sus negocios.

Para este efecto, dentro del presupuesto de **LA FIDUCIARIA**, se aprobarán los gastos e inversiones de cada año relacionados con el SAC.

7. CAPACITACION

LA FIDUCIARIA diseñará e implementará un programa de capacitación dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la Compañía, con el fin de dar a conocer la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento general del SAC, con las siguientes características:

- El programa se realizará con una periodicidad mínima anual.
- El programa se impartirá durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios.
- El programa será revisado y actualizado de acuerdo con las necesidades de **LA FIDUCIARIA** y los cambios que surjan en la normatividad relacionada con la protección del consumidor.
- El programa será evaluado con el fin de determinar la eficacia y el alcance de los objetivos propuestos.
- El contenido del programa será documentado en su totalidad.



Como política de La Entidad, todos los funcionarios o terceros autorizados para la atención de los consumidores financieros deberán estar capacitados para brindar la información que estos requieran, y particularmente respecto de los productos y servicios ofrecidos.

8. INFORMACION A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

LA FIDUCIARIA suministrará a sus clientes actuales y potenciales toda la información que estos requieran de manera personal antes, durante y después de la estructuración de cada negocio, de acuerdo con el contrato que se pretenda desarrollar y en los términos y condiciones exigidos por la normatividad vigente.

Las características y contenido de la información que se divulgue, tendrá en consideración el perfil de los consumidores financieros de **LA FIDUCIARIA**, el cual se encuentra conformado única y exclusivamente por Clientes Profesionales e Institucionales, como se mencionó en el Capítulo 1 del presente Manual.

La información que suministre **LA FIDUCIARIA** a sus clientes actuales y potenciales será cierta, suficiente, clara y oportuna, de manera que les permita (i) contar con los elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones; (ii) facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado; y (iii) conocer sus derechos y las obligaciones pactadas.

Para estos propósitos, todo cliente que desee formular una queja lo podrá realizar a través de los siguientes canales:

Teléfono Oficina principal: 6514372 – 6514371

Dirección: Carrera 11 No. 77ª-65 Oficina 204 – Edificio Semana – Bogotá, Colombia

E-mail: co-bp2s@co.bnpparibas.com.

8.1. 8.1 Control: Descripción general del control

Como parte de los mecanismos de comunicación con el consumidor financiero y el público en general que ha dispuesto BNP Paribas, se encuentra habilitada la siguiente dirección de correo electrónico co-bp2s@co.bnpparibas.com, disponible para todas las personas que deseen solicitar y/o remitir información, así mismo para establecer alguna queja o enviar alguna petición.

La administración de este buzón de correo electrónico está a cargo del área de Facilities, quien se encargara de revisarlo continuamente y de responder todos los correos electrónicos que lo requieran o, escalarlos a las áreas encargadas según sea el caso para la debida respuesta. Para garantizar que todo mensaje que se reciba y que requiera respuesta sea procesado se han establecido los siguientes controles:

1. Semanalmente el Analista de Facilities realizara un screenshot de la bandeja de entrada del correo electrónico, donde se evidencie la totalidad de los correos recibidos en la semana, así como el remitente, la fecha de recibido y el asunto del correo. Con esto, el analista deberá cerrar los cumplimientos semanales que se encuentran cargados en la herramienta de GCI.
2. Sera responsabilidad del Analista de Facilities registrar en la bitacora de control del buzón bp2s@co.bnpparibas.com que se encuentra en un archivo Excel, la siguiente información cada vez que se reciba un correo electrónico que requiera respuesta:
 - a. Mes
 - b. Semana



9. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOS FINANCIERO

A continuación se desarrollan cada una de las etapas del SAC que implementará **LA FIDUCIARIA**, las cuales son: (i) identificación; (ii) medición; (iii) control; y (iv) monitoreo de todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros.

El cumplimiento de todas y cada una de las mencionadas etapas, le permitirán a **LA FIDUCIARIA** consolidar ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a nuestros consumidores financieros. Para ello, la adopción y cumplimiento del SAC por parte de **LA FIDUCIARIA**, se desarrollará siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

9.1. IDENTIFICACION

En desarrollo del SAC **LA FIDUCIARIA** deberá establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros. Los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos.

Esta etapa es quizá, la más determinante para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC, pues permitirá que **LA FIDUCIARIA** contar con un análisis integral que le facilite determinar todos aquellos factores que puedan incidir negativamente en la formación, promoción y mantenimiento de ese ambiente de atención, protección y respeto.

Para **LA FIDUCIARIA** la protección a los consumidores debe ser por esencia preventiva, por ello, la implementación de esta etapa es fundamental para el adecuado funcionamiento del SAC. Además, teniendo en cuenta que los consumidores financieros de La Fiduciaria son únicamente Clientes Profesionales e Institucionales, la atención personalizada será el insumo más valioso que nos permitirá identificar los eventos que afecten su debida atención.

En principio y debido a la trayectoria de **LA FIDUCIARIA** en otras regiones, se estima que la presentación de quejas por parte de consumidores de tan alto perfil es de carácter excepcional. En todo caso, toda queja o reclamación que se presente, será analizada apoyándonos para ello en el registro de eventos de nuestro Sistema de Riesgo Operativo.

LA FIDUCIARIA implementará un sistema estadístico de seguimiento de las Peticiones, Quejas o Reclamos que los Consumidores Financieros presenten ante la entidad. La medición se realizará de forma consolidada mensualmente, semestralmente y anualmente.

Sumado a lo anterior, las siguientes clasificaciones o tipos de quejas deberán atenderse de manera prioritaria y diligentemente dando una respuesta oportuna a los consumidores de acuerdo a la clasificación establecida en el LOGBOOK:

- Quejas relacionadas al área de Operaciones (Client Delivery) y sus proceso asociados
- Quejas relacionadas al área de Supervisión y Vigilancia (Client Delivery) y sus procesos asociados
- Quejas relacionadas al área Comercial (Client Development) y sus procesos asociados

- Quejas relacionadas al área de Funciones Globales (Global Functions) y sus procesos asociados

Cuando se presenten quejas o reclamos con las anteriores clasificaciones, las mismas deberán ser reportadas a través del mecanismo de registro de eventos de riesgo definido nuestro Sistema de Riesgo Operativo, según aplique.

La respectiva área o responsable del proceso de atención al cliente deberá aplicar integralmente el procedimiento del Grupo BNP Paribas.

9.2. MEDICION

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

Para ello, **LA FIDUCIARIA** determinará claramente los eventos que afecten la debida atención de sus clientes actuales y potenciales utilizando para el efecto, principalmente los aspectos que se puedan identificar a través de la atención personalizada de nuestros consumidores.

Con base en la información que se logre estructurar se crearán los perfiles de hechos que se presenten con mayor frecuencia dentro de nuestros clientes, lo cual a su vez, permitirá establecer las medidas necesarias para mitigar la ocurrencia de tales circunstancias.

En la etapa de medición **LA FIDUCIARIA** se apoyará en la metodología de medición de los eventos de riesgo establecida para el Sistema de Administración de Riesgo Operativo, a través de un análisis cualitativo. De acuerdo a la escala definida, se medirá la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los eventos identificados, de tal forma que se determine el riesgo inherente y, a partir de la efectividad de los controles implementados, se evaluará el riesgo residual de una indebida atención de los consumidores financieros.

Más allá del alcance del Sistema de Administración del Riesgo Operativo como herramienta de apoyo para el SAC, se llevará a cabo la construcción de indicadores prospectivos y descriptivos para lograr una medición real y acorde con las actividades y la prestación del servicio de **LA FIDUCIARIA**. Tales indicadores nos permitirán controlar en forma efectiva el impacto que generen los eventos identificados. Estos serían, en principio, los indicadores a construir:

- Número y motivo de quejas, peticiones o reclamos presentados por los consumidores financieros.
- Número y motivo de quejas, peticiones o reclamos solucionados mensualmente.

El resultado que arroje la medición, será analizado con miras a tomar las acciones necesarias para mejorar la atención a nuestros consumidores financieros

Para efectos de la medición de los eventos que afectan la debida diligencia y protección a los consumidores financieros, cualquier Evento Crítico del Servicio será considerado como de alto impacto para los Consumidores Financieros.

9.3. CONTROL

LA FIDUCIARIA deberá tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

Para este efecto, el Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services determinará los eventos de mayor probabilidad e impacto, excluyendo los eventos críticos de servicio, ya que respecto de estos últimos, la entidad procederá con plan de acción inmediato y tomará las medidas necesarias para mitigar el impacto que se derive de los mismos.

En la etapa de control, **LA FIDUCIARIA** implementará las medidas que se relacionan a continuación, de las cuales será responsable el Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services:

- Implementará planes de mejora que le permitan disminuir la ocurrencia de los eventos o situaciones que afecten la debida atención y protección de los consumidores;
- Hará seguimiento a los planes de acción que se establezcan.
- Determinará planes de contingencia.
- Definición e implementación de los controles necesarios para el mejoramiento del SAC.

Las acciones de mejoramiento y correctivas surgirán de las auditorías internas y externas que se realicen, así como de los informes y recomendaciones que presente el Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services, o el funcionario que haga sus veces.

Las medidas que se adopten como resultado de tales acciones, permitirán a **LA FIDUCIARIA** retroalimentar las etapas de identificación y medición del SAC.

9.4. MONITOREO

LA FIDUCIARIA efectuará un monitoreo constante que le permita establecer si las medidas adoptadas para el adecuado funcionamiento del SAC son efectivas o si es necesario corregir las deficiencias encontradas.

Dicho monitoreo se fundamentará, principalmente, en la implementación de indicadores, estadísticas y tipologías, las cuales se construirán, basados en la experiencia **LA FIDUCIARIA** en otras regiones, así como de la información que se pueda extraer del mercado Colombiano. Tales mecanismos permitirán contar con evidencias cualitativas y cuantitativas de la ejecución del SAC en La Fiduciaria.

Para ello, **LA FIDUCIARIA** realizará un monitoreo constante para velar porque las medidas que establecidas sean efectivas y establecerá los procedimientos necesarios que le permitan:

- Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC. Dicho seguimiento se realizará semestralmente.
- Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.
- Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.

- Establecer mecanismos que les permitan a **LA FIDUCIARIA** la producción de estadísticas sobre (i) tipologías de quejas y (ii) cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

A fin de garantizar el estricto cumplimiento de esta etapa, el Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services evaluará 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. En desarrollo de esta función deberá elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

10. DIVULGACION DEL MANUAL

Con el fin de consolidar un ambiente de atención, protección y respeto a los consumidores al interior de **LA FIDUCIARIA**, resulta fundamental que este Manual sea divulgado entre todos los funcionarios de la entidad, ya sea que tengan o no una relación directa con los consumidores.

Para ello **LA FIDUCIARIA** procurará además, que todos los consumidores sean atendidos de manera homogénea por cualquiera de sus funcionarios.

11. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

Es deber de todos los funcionarios de **LA FIDUCIARIA**, contribuir a una debida atención al Consumidor Financiero. Por lo tanto, todos los funcionarios que soportan el SAC o intervienen en su ejecución, deberán conocer y dar estricta aplicación al presente Manual.

En caso de su inobservancia, podrán darse aplicación a las sanciones y demás medidas vigentes en las disposiciones legales que rijan la materia y las previstas en el Reglamento Interno de Trabajo y demás normativa interna de la entidad.

El Área de Servicio al Consumidor Financiero/ Client Services deberá incluir en los reportes que presente al Representante Legal y a la Junta Directiva sus conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas e instructivos del SAC por parte de los funcionarios de la entidad.

Corresponderá al área de cumplimiento revisar cada caso y liderar los correctivos necesarios

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

Cuando el hecho violatorio por parte del Colaborador pueda constituir alguno(s) de los delitos tipificados en nuestro código penal, se informará de ellos a la Fiscalía General de la Nación, para que adelante las investigaciones a las que haya lugar.

12. REPORTE DE QUEJAS A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA



De acuerdo a lo establecido en la parte I, título III, capítulo II de la circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera, las entidades vigiladas tienen la obligación de diligenciar y remitir el formato "F0000- 116 Formato 379" (Anexos) en la proforma e instructivo, establecidos para el efecto por la SFC, dicho formato debe ser remitido con la firma digital del representante legal de la entidad vigilada, dicho formato deberá ser enviado a la SFC con una periodicidad trimestral reportando las quejas , si hubiesen del trimestre inmediatamente anterior, de no existir quejas a reportar el formato no deberá ser enviado al regulador. Es responsabilidad del área de Client Services verificar la existencia de quejas y de realizar y enviar el reporte las veces que aplique.

13. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA FIDUCIARIA

De acuerdo a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, **LA FIDUCIARIA** tiene las siguientes obligaciones especiales:

- Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 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.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 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.
- 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.
- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- 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.



SECURITIES SERVICES

- Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- 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.
- Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios
- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.



14. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA ENTIDAD

De acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con **LA FIDUCIARIA**, los siguientes derechos:

- En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas
- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

15. ANEXOS



26449_CORP0237EN
_CS_PIC_Client Comp



Template
Transcript.xlsx



Formulario Quejas y
Reclamos BP2S.pdf



BP2S
NA_HispanicLatam_Br



F0000-116 formatos
379.xls



CPL0057 Conflicts
of Interest Umbrella



Code of conduct
EN.pdf

