



57.6.2.1. MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

Emisor (Entidad propietaria) *	12360433 - BP2S CO_Coverage			
Proceso(s) Involucrados*	PR00029 - Client & intermediaries relationship management	Select an item.	Select an item.	Others
Riesgo(s) Involucrados*	L1-RIT0001 Compliance / L2-RIT0022 Professional Ethics risk	Select an item	Select an item	Others
Palabras clave (ej. "Palabras clave de la empresa")	Servicio al cliente, quejas, reclamos, consumidor financiero			

Nivel*	Level 3			
Tipo de procedimiento*	2- Organization documents			
Entidad de la Organización Alcance de aplicabilidad (ej. Campo de ámbito de aplicación) *	58247 - BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A.			
Alcance Geográfico de Aplicabilidad *	Americas-Colombia - CO	Americas-Colombia - CO	multiple selection possible	
A Adaptar localmente*	Applied as such			
Reglas de clasificación*	Internal			
Autor(es)	Biviana Rodríguez			
Rol de Autor*	Client Service Manager			
Validador(es)*	Junta Directiva			
Rol del Validador	Junta Directiva			

Referencia*	CIBL3-04936-ES
Versión*	5.3
Fecha(s) de versión(es) previas	22/03/2023
Fecha de validación*	15/07/2024
Fecha de publicación*	31/07/2024
Fecha de entrada en rigor*	01/08/2024
Fecha de renovación *	31/07/2025

Procedimientos de mayor nivel	CPL0276EN - Policy for the Protection of Interests of Clients
Procedimientos relacionados	NA
Texto(s) Regulatorio(s) / Provisión(es) legal(es)	Ley 1328 De 2009 Y La Circular Externa 015 De 2010 Emitida Por La Superintendencia Financiera De Colombia Carta Circular 075/2016, AMV Circular Básica Jurídica Título III, Parte I. Circular Externa 023/2021 Smartsupervisión Circular Externa 013/2022 DFC



BNP PARIBAS

Ref al Control plan, si existiese	Refer to RCL
Evidencia(s)	BOD

** Campos obligatorios*



Todos los roles, responsabilidades y tareas mencionadas en este documento son realizadas por empleados de BNP Paribas sin distinción de género.

RESUMEN EJECUTIVO

El Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (en adelante, el “Manual SAC”) de BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A. (en adelante la **FIDUCIARIA**) tiene por objeto establecer los principios, reglas y mecanismos que rigen la protección de los consumidores financieros, así como las relaciones entre éstos y la **FIDUCIARIA** y contribuir a la consolidación de una cultura de protección al consumidor financiero, dentro de un ambiente de atención, respeto y servicio. La **FIDUCIARIA** presenta este Manual SAC, como parte del Grupo BNP Paribas y en atención a su compromiso con la debida atención a los consumidores financieros.

¿QUÉ ES LO NUEVO?

Versión	Fecha de la modificación	Modificado por	Detalle de los cambios
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 8. 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	Definición quejas y reclamos. Tiempos de respuesta a quejas. Procedimiento de control al buzón de correo electrónico.
5	19/05/2022	Biviana Rodríguez	Definición educación financiera y conflicto de intereses Inclusión de las obligaciones de la entidad y marco legal Inclusión de los derechos de los consumidores Inclusión de los criterios para atender personas con alguna discapacidad Inclusión apartado educación financiera por parte de asociaciones gremiales Inclusión del código de conducta de BNP Paribas.
5.1	22/03/2023	Biviana Rodríguez	Actualización circular externa 013/2022 con relación a incentivos, contenidos en los programas de capacitación, plazo de inducción nuevos



			funcionarios, actualización de las funciones de la Junta Directiva y el representante legal, actualización obligaciones de la Junta Directiva.
5.2	12/07/2023	Jorge Rocha	Revisión diaria SMARTSUPERVISION
5.3	01/07/2024	Biviana Rodríguez	<p>Actualización del Manual SAC en línea con lo sugerido por el Defensor del Consumidor Financiero. Ajustes menores en la redacción del documento</p> <p>Se derogan procedimientos de grupo en paréntesis dado que el procedimiento que aplica corresponde a PIC - Protection of Interests of Clients CPL0276 (002838_CIB Compliance Client Complaints Procedure_CIB_V1.0.doc y CIB Compliance Client Complaints Handling Procedure_CIB_V1.0.doc)</p> <p>El apartado de obligaciones de la Junta Directiva fue trasladado a la sección relacionada con las funciones de la Junta Directiva</p> <p>Monitoreo: Se incluyó presentación del Informe SAC a Enterprise Department, el cual incluirá el análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos, a fin de contar con acciones de mejores necesarias, oportunas y continuadas. (Numeral 1.5.2.3 del Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica).</p> <p>Incorporación registro quejas recibidas a través de correo electrónico</p>

REFERENCIA A DOCUMENTOS

Version	Fecha	Título	Ubicación
N/A	30/06/2017	Boletín de cumplimiento n.º 2017-14	Intranet
N/A	25/09/2020	Procedimiento de referencia PIC - Protection of Interests of Clients CPL0276	SharePoint



TABLA DE CONTENIDO

1.	Objetivos generales	7
2.	Objetivos específicos	7
3.	Aspectos generales del procedimiento	7
4.	Vista general del flujo de trabajo	8
4.1.	Entradas/salidas	8
4.2.	Flujo del procedimiento	8
4.3.	Herramientas	8
5.1.	Finalidad del SAC	8
5.2.	Destinatarios	8
5.3.	Encargados de la prestación del servicio	8
5.4.	Accesibilidad a la Información y los Servicios	9
5.5.	Principios	9
5.6.	Reglas de oro para la gestión de quejas de los Clientes	9
6.	DEFINICIONES	9
7.	MARCO NORMATIVO	11
7.3	Obligaciones especiales de la FIDUCIARIA	11
7.4	Derechos y obligaciones del Consumidor Financiero	13
8.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAC	14
9.	PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS	16
9.2	PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A.	16
9.3	Mecanismos de información sobre los Productos y Servicios ofrecidos	17
10.	ESCALONAMIENTO DE QUEJAS A COMPLIANCE	17
11.	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SMARTSUPERVISION	18
12.	Así mismo, se incorpora a este proceso el registro de las quejas recibidas a través de buzones en el portal Smartsupervision, con el fin de asegurar el tratamiento correspondiente a los consumidores financieros.SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	18
13.	ETAPAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	24
•	Presentación de indicadores generales para evaluar la efectividad del SAC	26
14.	REVISIÓN ANUAL	26
15.	PROCEDIMIENTOS	26
16.	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	30
17.	De tiempos en Colombia	35



18.	Informe de Gestión del DCF	36
19.	Deberes y responsabilidades de las entidades vigiladas en relación con el DCF	38
20.	Seguridad y confidencialidad de la información.....	38
21.	INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS	38
22.	EDUCACIÓN FINANCIERA	39
1.2	MÉTODO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	39
	Medios De Educación Al Consumidor Financiero	39
23.	CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS.....	39
24.	CONFLICTO DE INTERESES	40
25.	ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	40
26.	RIESGOS RELACIONADOS	40
27.	Actualización Guia Casillero Virtual Superfinanciera de colombia Carta circular 33 de 2019 Mayo 09.....	41
28.	Controles.....	41
29.	Anexos.....	42
a)	Carta Circular 075 de 2016	42
b)	Casillero Virtual Superintendencia Financiera de Colombia.....	42
c)	Circular Externa 008 de 2017	42
d)	F.000.165 Formato 410 y F.000.166 Formato 411.....	42
e)	Código de Conducta	42
f)	Indicadores DCF.....	42



1. Objetivos generales

El Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A. (en adelante, el "Manual SAC") tiene por objeto establecer los principios, reglas y mecanismos que rigen la protección de los consumidores financieros, así como las relaciones entre éstos y la **FIDUCIARIA** y contribuir a la consolidación de una cultura de protección al consumidor financiero, garantizando una debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio frente a este. La **FIDUCIARIA** presenta este Manual SAC, como parte del Grupo BNP Paribas y en atención a su compromiso con la debida atención a los consumidores financieros.

2. Objetivos específicos

En línea con la Ley 1328 de 2009 se busca (i) consolidar al interior de BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A. (en adelante la **FIDUCIARIA**) una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) adoptar sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Establecer las etapas que permitan administrar el Sistema de Atención al Consumidor mediante la identificación, medición, control y monitoreo.

3. Aspectos generales del procedimiento

La innovación tecnológica, la modernización, la calidad en los procesos, los cambios vertiginosos en todos los campos de las relaciones sociales, han conformado una tendencia creciente de las expectativas de los clientes y consumidores por más y mejores Productos o Servicios, razón por lo cual la **FIDUCIARIA** debe procurar que la atención a los clientes, consumidores y partes interesadas sea eficiente y con prontitud, de manera tal que los derechos y expectativas de las partes interesadas sean gestionadas adecuadamente siendo subsanadas sus demandas, necesidades o expectativas.

En este Manual de Atención al Cliente se da a conocer a todos los funcionarios de la entidad, los fundamentos básicos de atención a las partes interesadas y pautas de comportamiento en la prestación de servicio.

No solo va dirigido a los funcionarios que prestan directamente los Servicios de atención al cliente sino también para que sirva como herramienta para todos los funcionarios que sin tener conocimientos previos en la materia, conozcan y apliquen las políticas y procedimientos descritos en este Manual para aplicar en el día a día en la atención y servicio al cliente.

En cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica 023/21 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la **FIDUCIARIA**, ha diseñado el presente manual el cual contempla los lineamientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC que busca (i) consolidar al interior de la **FIDUCIARIA** una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) adoptar sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

En cumplimiento con los requisitos fijados en la normatividad local y la emitida por la Casa Matriz de la **FIDUCIARIA**, a través de este Manual las entidades definen, desarrollan y adoptan su propio Sistema de Atención al Consumidor Financiero en adelante el SAC.

Siendo una de las prioridades para la **FIDUCIARIA** el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos y en especial los relacionados con los Sistemas de Atención al Cliente, la Junta Directiva y la Administración de la **FIDUCIARIA** adoptan el presente Manual para el Sistema de Atención al Cliente SAC.



Finalmente, en desarrollo de lo anterior y con el fin de fijar lineamientos de protección a los derechos del consumidor, igualmente se hace referencia en este manual a la Defensoría del Consumidor Financiero en adelante DCF

4. Vista general del flujo de trabajo

4.1. Entradas/salidas

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

4.2. Flujo del procedimiento



Procedure flow
SAC.xlsx

4.3. Herramientas

- Outlook
- Smartsupervisión

5. Procedimiento operacional

5.1. Finalidad del SAC

La **FIDUCIARIA** deberá propender siempre por la generación de los mecanismos adecuados para la atención al cliente de acuerdo a las disposiciones normativas, con miras a la eficiencia y calidad de la prestación del servicio y con ello a la satisfacción de sus clientes o partes interesadas.

5.2. Destinatarios

Los encargados de brindar el servicio de atención al cliente deben ofrecer dicho servicio sin discriminación a todos los clientes y partes interesadas de la entidad otorgando siempre su servicio con sentido humanitario, trato cordial, igualdad de condiciones y oportunidad en las respuestas.

5.3. Encargados de la prestación del servicio

La **FIDUCIARIA** deberá propender porque siempre se disponga del personal idóneo para el Sistema de Atención al Consumidor - SAC y con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio.

Adicionalmente, todos los funcionarios de la **FIDUCIARIA** deberán estar en condiciones de prestar una orientación básica al Cliente o Usuario en materia de Servicios y atención al cliente.

El área de Servicio al Cliente a través de su personal, es la responsable por asegurar periódicamente que los funcionarios de la entidad cuenten con las competencias y capacidades para brindar un adecuado y eficiente servicio al cliente a los Usuarios y Clientes.



5.4. Accesibilidad a la Información y los Servicios

El área de Servicio al Cliente o quien haga sus veces y los diferentes canales de atención son los responsables por coordinar y gestionar la correcta y eficiente accesibilidad a la información que los diferentes clientes de la entidad requieran. No obstante la **FIDUCIARIA** deberá asegurar a través de mecanismos de capacitación periódica que cualquier funcionario de la entidad, ofrezca la información o el direccionamiento correcto para el acceso a la información y/o los Servicios.

5.5. Principios

La **FIDUCIARIA** centra su servicio al cliente en cuatro principios:

- i. Tratar a los clientes como nos gustaría ser tratados.
- ii. Conocer los intereses de los clientes, sus necesidades y expectativas.
- iii. Proporcionar a los clientes información adecuada sobre el producto en cualquier etapa.
- iv. Ofrecer a los clientes lo que prometimos.

5.6. Reglas de oro para la gestión de quejas de los Clientes

La **FIDUCIARIA** ha definido los siguientes objetivos para la gestión de las quejas del cliente:

- i. Oportunidad: Cumplir estrictamente con los tiempos establecidos en los procedimientos relacionados con servicio y atención al cliente.
- ii. Calidad: Honestidad y transparencia en las relaciones con el cliente y las respuestas que se den a los mismos.
- iii. Eficiencia: Además de la oportunidad de respuesta, cumplir eficientemente con lo demandado o solicitado por el cliente en términos claros y precisos.

Sumado a lo anterior, las siguientes clasificaciones o tipos de quejas deberán atenderse prioritaria y diligentemente dando una respuesta oportuna a los clientes:

- i. Quejas consideradas o relacionadas con la no respuesta a un cliente ("sin respuesta" de una queja anterior)
- ii. Quejas recurrentes.
- iii. Las quejas con consecuencias reputacionales (con copia a los medios, gremios o grupos de consumidores).
- iv. Las quejas relativas a cuestiones de cumplimiento (incumplimiento de la normatividad).

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.

6. DEFINICIONES

A continuación, se presentan las definiciones dadas por la Ley 1328 de 2009.

- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de Productos o Servicios, en desarrollo de su objeto social.
- **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los Productos o Servicios ofrecidos por esta.



- **Compañía:** A efectos del presente Manual SAC se refiere a BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A., entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Conflicto de Intereses:** Es una situación en la cual, en el ejercicio del negocio de la **FIDUCIARIA**, el interés de la **FIDUCIARIA** 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.
- **Consumidor Financiero:** Es todo Cliente, Usuario o Cliente potencial de la **FIDUCIARIA** que sea consumidor en el Sistema Financiero.
- **Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad:** Es todo aquel Cliente, Usuario o Cliente Potencial con diversidad funcional que, debido a la alteración de sus funciones físicas, tiene impedidas o entorpecidas alguna de las actividades cotidianas consideradas normales.
- **Contratos de Adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **Debida Diligencia – Principio:** Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros. (literal a del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009).
- **Defensor del Consumidor Financiero o DCF:** vocero encargado de conocer y resolver las inconformidades que le presenten los Consumidores Financieros de la entidad.
- **Entidades Vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Educación Financiera:** La capacidad de una persona de entender cómo funciona la economía y tomar decisiones a partir de ese entendimiento.
- **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. Cada uno de los productos y servicios ofrecidos por BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A. se relacionan en el numeral 10 del presente Manual SAC.
- **Queja o Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.



- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los Servicios de la entidad vigilada.

7. MARCO NORMATIVO

La **FIDUCIARIA** es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y por ende cumple con toda la normatividad financiera aplicable a dicha entidad. Así mismo cuentan con Código de Conducta y Código de Ética.

7.3 Obligaciones especiales de la FIDUCIARIA

- I. Suministrar información al público respecto de su Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- II. 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.
- III. Suministrar al Consumidor Financiero información comprensible, cierta, suficiente y oportuna acerca de las características de los Productos y Servicios que les son ofrecidos, incluyendo los costos y tarifas de los mismos, así como de los derechos y obligaciones que tendrían.
- IV. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en el Capítulo 2 del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier norma que la modifique, derogue o complemente.
- V. 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.
- VI. 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.
- VII. 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.
- VIII. 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.
- IX. 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.
- X. 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.
- XI. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los Consumidores Financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, la regulación que le resulten aplicables.
- XII. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el adecuado funcionamiento del SAC
- XIII. 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.



- XIV.** Contar en su página Web con un enlace permanente denominado “Defensor del Consumidor Financiero” con acceso directo a la información actualizado del mismo.
- XV.** Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los Productos y Servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente en sus instalaciones y su página de Internet.
- XVI.** Dar a conocer a los Consumidores Financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- XVII.** 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.
- XVIII.** 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.
- XIX.** No requerir al Consumidor Financiero información que repose en la entidad o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del Consumidor Financiero de actualizar la misma, en los términos que se lo exija la normatividad vigente.
- XX.** Adoptar e implementar una cultura al interior de la entidad que garantice la Debida Diligencia en el ofrecimiento de sus Productos o en la prestación de sus Servicios a los Consumidores Financieros, con el fin de que éstos reciban productos que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la información y la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer
- XXI.** Procurar una adecuada Educación Financiera de sus Consumidores Financieros, mediante programas y campañas que atiendan las distintas necesidades y perfiles de los mismos.
- XXII.**
- XXIII.** Establecer medidas específicas que garanticen la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los Consumidores Financieros que se encuentren en situación de discapacidad.
- XXIV.** Desarrollar programas y campañas de Educación Financiera adecuados y suficientes, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad que permitan y faciliten a los Consumidores Financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes Productos y Servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los Consumidores Financieros y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos: de forma tal que contribuyan al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de Productos y Servicios, promuevan el uso de la tecnología en forma segura y sean accesibles para todos los Consumidores Financieros, incluyendo aquellos que estén en una situación de discapacidad.
- XXV.** Definir mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los Consumidores Financieros sobre: (i) las características de los Productos y Servicios, incluyendo las tarifas o tasas asociados a los mismos; (ii) los derechos y deberes que estos tienen; (iii) las obligaciones de la entidad; (iv) las medidas para el manejo del producto o servicio; (v) las consecuencias derivadas del incumplimiento de los contratos que haya suscrito; (vi) los mecanismos legales y contractuales para la defensa de sus derechos; y (iv) cualquier otra que la entidad estime conveniente para que el Consumidor Financiero comprenda el contenido y funcionamiento de la relación legal o contractual que tenga con esta.
- XXVI.** Revisar periódicamente los elementos y etapas del SAC a fin de realizar los ajustes que sean necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento.
- XXVII.** Disponer de procedimientos para la atención y resolución de las peticiones, quejas y reclamos que formulen los Consumidores Financieros
- XXVIII.** Publicar en su página Web, el texto de los contratos estandarizados -entendiéndose como aquellos contratos que utiliza la entidad respecto de sus Productos y Servicios masivos. Esta información deberá actualizarse cada vez que se realicen modificaciones respecto de dichos textos.



- XXIX.** Las demás previstas en la Ley 1328 de 2009, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, o cualquier norma que las modifique, derogue o complemente así como las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del Producto y/o Servicio prestado a los Consumidores Financieros

7.4 Derechos y obligaciones del Consumidor Financiero

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009, son derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros, los siguientes, sin perjuicios de las normas que la modifiquen, complementen o adicionen:

- i. Recibir por parte de la entidad, Productos y Servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones que estas asuman.
- ii. Tener a su disposición, en los términos establecidos en la regulación aplicable, publicidad e información cierta, suficiente, clara, y oportuna, sobre las características propias de los Productos o Servicios ofrecidos y/o suministrados, incluyendo los costos y tarifas asociadas a los mismos, así como las obligaciones y derechos que tendrían. En particular, la información suministrada por la entidad deberá ser tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes Productos y Servicios ofrecidos en el mercado.
- iii. Exigir a la entidad la Debida Diligencia en la prestación del servicio y/o Producto ofrecido
- iv. 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 desarrolla, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- v. 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.
- vi. Los demás derechos que se establezcan en la regulación aplicable

7.5 PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección que deben observar los Consumidores Financieros:

- i. Cerciorarse si la entidad se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ii. Informarse sobre los Productos o Servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de los mismos; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- iii. Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad sobre el manejo de los Productos o Servicios financieros que desea adquirir.
- iv. Revisar los términos y condiciones del o los contrato(s) y/o documentos que suscriba con la entidad, incluyendo anexos, y conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- v. Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- vi. Realizar seguimiento a la respuesta de cada solicitud de producto o servicio realizada a la entidad.
- vii. En el evento en que el Consumidor Financiero tenga además la calidad de inversionista institucional, éste deberá cumplir con los criterios de diligencia y cuidado que las buenas costumbres establecen para este tipo de personas, además del cumplimiento de sus deberes y obligaciones impuestas por la regulación aplicable.



El no ejercicio por parte de los Consumidores Financieros, de los derechos que le son propios, de acuerdo con la regulación aplicable, no implica la pérdida o desconocimiento de los mismos .

Los Consumidores Financieros tienen el deber de suministrar información cierta, clara, suficiente y oportuna a la entidad vigilada y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes si la entidad suministra Productos o Servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAC

8.1 Funciones específicas de la Junta Directiva

En cumplimiento de la normativa vigente, en especial el Capítulo I del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Junta Directiva de la **FIDUCIARIA**, tiene a cargo las siguientes funciones:

- I. Establecer y aprobar las políticas relativas al SAC, a que se refiere el subnumeral 1.5.1 del Capítulo 2 de Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier norma que la modifique, derogue o adicione, el manual del SAC y sus actualizaciones.
- II. Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades
- III. Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC
- IV. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.
- V. Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.
- VI. Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad evite conductas que afecten los derechos del Consumidor Financiero, en caso a que diere lugar.
- VII. Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad, que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros.
- VIII. Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

8.2 Funciones específicas del Representante Legal

En cumplimiento de la normatividad vigente, en especial el Capítulo I del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, los Representantes Legales de la **FIDUCIARIA** deberán realizar las siguientes funciones:

- i. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- ii. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- iii. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los Funcionarios de la entidad, en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros, es pecial los involucrados en estas funciones
- iv. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- v. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- vi. Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente manual.
- vii. Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente respecto a: i) la gestión realizada para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los



- derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los Consumidores Financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los Consumidores Financieros y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas.
- viii. Proponer a la Junta Directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
 - ix. Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.
 - x. Documentar y reportar a la Junta Directiva u órgano equivalente, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
 - xi. Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al Consumidor Financiero.
 - xii. Presentar ante la asamblea general de accionistas de la sociedad, en reunión ordinaria, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los Consumidores Financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
 - xiii. Informar a la asamblea general de accionistas, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los Conflictos de Interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
 - xiv. Poner a disposición de la asamblea general de accionistas, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la Junta Directiva. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
 - xv. Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la Junta Directiva, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al Consumidor Financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.
 - xvi. Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones

8.3 ÓRGANOS DE CONTROL

Los órganos de control incluyen la Auditoría Interna y la Revisoría fiscal. En ejercicio de sus funciones serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

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

8.4 FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL

En cumplimiento de la normatividad vigente y en ejercicio de sus funciones, la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna de la **FIDUCIARIA** serán responsables de:



- I. 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.
- II. 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.
- III. Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

9. PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

9.1 Disposiciones generales

En atención a lo dispuesto en el literal c) artículo 3 de la ley 1328 de 2019, el artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, o cualquier norma que las modifique, complemente o derogue, es obligación de la FIDUCIARIA, suministrarle a sus Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, frente a los Productos y Servicios que le sean ofrecidos..

La seguridad de la información relativa a los clientes es gestionada con los estándares establecidos en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, o cualquier norma que la modifique, complemente o derogue. En consecuencia cualquier duda respecto a las operaciones y sus soportes se encuentran disponibles para su consulta en los términos establecidos en la citada circular.

En cumplimiento de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, o cualquier norma que la modifique, complemente o derogue, y teniendo en cuenta el tipo de clientes que maneja la entidad y a la naturaleza de sus operaciones, la FIDUCIARIA cuenta con las siguientes medidas, canales e instrumentos que implementen para la atención de personas con cualquier tipo de discapacidad, así como para los adultos mayores, que son divulgadas en los términos establecidos en la regulación aplicable.

Actualmente las operaciones que realiza la **FIDUCIARIA** se pueden realizar por medio escrito (Neolink o SWIFT) para personas con una discapacidad del habla o 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, la **FIDUCIARIA** evaluará otras medidas que se podrían incluir en la medida que se amplíe el portafolio de productos.

9.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A.

BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES S.A. ofrece los siguientes productos y servicios, para más detalle de cada uno de estos, ingresa al siguiente link [BNP Paribas Securities Services Colombia - Securities Services \(cib.bnpparibas\)](http://cib.bnpparibas.com)

9.1.1 Custodia para clientes extranjeros en el mercado local

Teniendo en cuenta la normatividad colombiana aplicable, BNP Paribas Securities Services Sociedad Fiduciaria S.A ofrece servicios de custodia, liquidación y compensación para inversionistas extranjeros, directos y de portafolio, que desean invertir en el mercado Colombiano.

9.1.2 Custodia para clientes locales en el mercado



La Fiduciaria ofrece a entidades locales los servicios de custodia, administración de cuentas, liquidación, cumplimiento de valores, y supervisión y vigilancia de los portafolios custodiados, de acuerdo con la reglamentación vigente, agregando valor a los procesos operativos que hacen parte de la actividad de inversión de sus clientes.

9.1.3 Custodia para clientes locales en el exterior

Adicionalmente, la Fiduciaria ofrece a sus clientes locales los servicios de custodia y administración de valores y fondos en diferentes mercados en el exterior en donde BNP Paribas Securities Services también tiene presencia.

Riesgos: Los riesgos que se pueden presentar son de tipo operacional o de manipulación de la información, los cuales mitigamos contando con plataformas robustas que garantizan una mayor seguridad en los todos los servicios ofrecidos.

9.3 Mecanismos de información sobre los Productos y Servicios ofrecidos

La FIDUCIARIA ha dispuesto para sus Clientes, Csuarios y consumidores que la información del portafolio de Productos y Servicios se divulgue a través de:

- Información Online <https://securities.bnpparibas.com/Colombia>
- Información Telefónica: teléfonos de Atención al Cliente, (601)6516420.
- Información Empresarial: Folletos publicitarios, reseñas y presentaciones comerciales y dispositivos audiovisuales.
- Asesoría Especializada: funcionarios especializados en las diferentes líneas del portafolio de la FIDUCIARIA que atienden las necesidades particulares de nuestros clientes en forma personalizada.

10.1.5 Costos y tarifas de los Productos ofrecidos

La información de los costos y tarifas de los Productos y Servicios ofrecidos a nuestros Consumidores Financieros, se encuentra disponible en los términos establecidos en la regulación aplicable. Es importante precisar que, los mismos son aplicables de acuerdo a las necesidades específicas del cliente, sin que ello implique un tratamiento diferencial

10. ESCALONAMIENTO DE QUEJAS A COMPLIANCE

Toda queja que sea identificada que aplica a la FIDUCIARIA, deberá ser informada por el área de Servicio al Cliente al área de Compliance, quienes se encargaran de reportar la queja de acuerdo al procedimiento Policy For The Protection Of Interests Of Clients CPL0276.

11.1.1 Reporte mensual de quejas a Compliance

Todas las quejas que se reciba la FIDUCIARIA durante el mes, pueden ser consultadas directamente por el área de Compliance en Smartsupervisión, independientemente de su estado (Cerrada o en trámite).

Todos los documentos soporte, evidencias y carta de respuesta de las quejas en Smartsupervisión, quedan registradas dentro de la queja, la cual se identifica con el número del radicado y a su vez queda consolidado por Consumidor Financiero.



11. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA SMARTSUPERVISION

La FIDUCIARIA implementó de acuerdo a los proyectos estratégicos y acorde con la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Smartsupervisión, un sistema que permite la atención y supervisión a las quejas del Consumidor Financiero, a través de tecnologías de integración con la Superintendencia Financiera de Colombia, de tal forma que se pueda acceder en tiempo real a la información de estas quejas y a la gestión de las mismas, logrando así una mejora en los tiempos de atención.

Esta implementación originó 3 nuevas etapas en el proceso de atención de quejas y reclamos las cuáles se incluyeron dentro de la estructura del área del SAC, con el fin de generar los 3 momentos de transmisión como los son:

Momento 1:

La entidad vigilada deberá capturar la información por medio de API REST de las quejas o reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros a través del portal Smartsupervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Momento 2:

La Superintendencia Financiera de Colombia recibirá información de la interposición de las quejas o reclamos interuuestos por de los Consumidores Financieros ante las entidades vigiladas o interpuesta a través del Defensor del Consumidor Financiero.

Momento 3:

La Superintendencia Financiera de Colombia recibirá la información derivada del proceso de gestión de las quejas o reclamos, llevado a cabo por parte de las entidad vigilada.

Adicional a monitorear diario que se realiza en la plataforma, para los revisar PQRs entrantes. Se revisará SMARTSUPERVISION en la opción “Quejas por estado” para revisar el estado de las mismas. El número de quejas y su estado serán incluidas en la presentación que se reporta al comité de riesgo, yque tiene lugar a mediados de cada mes. El responsable del SAC será el encargado de entrar a la plataforma y hacer esta validación.

Link [Smart Supervision \(superfinanciera.gov.co\)](https://superfinanciera.gov.co)

Smartsupervisión incorpora los formatos F.000.165 Formato 410 y el F.000.166 Formato 411, (Ver Adjunto)

La información de los formatos deberá ser actualizada en el API REST, de ser posible en tiempo real o a más tardar a las 23:59:59 (hh:mm:ss) con las quejas o reclamos interpuestos entre las 00:00:00 y las 23:59:59 de ese día. En el caso de los fines de semana y festivos, la información debe ser actualizada durante el día hábil siguiente antes de las 23:59:59.

12. Así mismo, se incorpora a este proceso el registro de las quejas recibidas a través de buzones en el portal Smartsupervision, con el fin de asegurar el tratamiento correspondiente a los consumidores financieros.SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Junta Directiva de la FIDUCIARIA ha establecido las políticas generales que se mencionan a continuación en materia de SAC, las cuales corresponden a la visión que el grupo financiero tiene sobre el tema y a lo establecido en la normatividad vigente sobre el tema:

12.1 POLÍTICAS GENERALES



- Todos los requerimientos de los clientes deben estar acompañados por una carta de respuesta o mail en las cuales se deben aplicar los niveles de autorización, la firma de cada uno de estos niveles y la verificación de la calidad de la respuesta al requerimiento.
- Cuando se presentan requerimientos en los que se evidencian riesgos operativos, de reputación, legales, de cumplimiento, o financieros, se debe documentar el caso e inmediatamente notificar al director de área, y registrar el evento de riesgo para ponerlo en conocimiento del Oficial de Cumplimiento, que tiene las funciones de Área de Cumplimiento, incluyendo el Riesgo Operativo (unidad de riesgo), a través del sistema de ocurrencias.
- En caso de presentarse requerimientos que necesitan ser escalados o compartidos con otras áreas al interior de la **FIDUCIARIA**, es responsabilidad del Representante Legal o la persona que sea designada por éste para manejar la relación con el cliente, coordinar con las áreas la respuesta oportuna del requerimiento.
- Es responsabilidad del Representante Legal o la persona que sea designada por éste para manejar la relación con el cliente, copiar al Oficial de Cumplimiento, que tiene las funciones de Área de Cumplimiento, incluyendo el Riesgo Operativo de todos aquellos requerimientos que involucren entes de control o medios de comunicación.
- Es responsabilidad del Representante Legal o la persona designada por éste para manejar la relación con el cliente, capacitar a los funcionarios, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los Servicios y/o Productos a los clientes o Consumidores Financieros en atención a los lineamientos establecidos en el presente manual. Esta capacitación deberá incluir la visión estratégica de la entidad, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los Consumidores Financieros, y ser realizada ser mínimo una vez por año y durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios. Así mismo, el Representante Legal o la persona que este designe, deberá instruir a todos sus funcionarios, involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero . Los planes de capacitación deberán mantenerse constantemente revisados y actualizados. Finalmente deberán contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.
- Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.
- Es responsabilidad del Representante Legal o la persona designada por éste para manejar la relación con el cliente, garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta con el cliente, de acuerdo con la tipificación establecida en este manual y sus anexos.
- Es responsabilidad de los funcionarios que tienen contacto con el cliente, para atender sus requerimientos, guiarlo hacia el área responsable de registrar las quejas verbales o escritas que desee presentar, independientemente del canal utilizado por el cliente. Las quejas se registrarán en orden cronológico, en la herramienta que se tiene implementada al interior de la entidad, y que es conocida por los empleados a cargo, desde su proceso de inducción.
- Es responsabilidad de todos los funcionarios de la **FIDUCIARIA**, velar por la seguridad y confidencialidad de la información del cliente, por lo tanto, no se permite utilizar esta información para fines diferentes a la operación de la **FIDUCIARIA**.
- Es responsabilidad de los funcionarios que tienen contacto con el cliente, para atender sus requerimientos, informarles la forma de contactarse con la **FIDUCIARIA** a través de la línea telefónica, la página Web, el Defensor del Consumidor Financiero o directamente en la dirección de la entidad.
- Los funcionarios de la **FIDUCIARIA**, deben abstenerse de dar respuesta a entes de control o medios de comunicación, cuando no estén autorizados para ello. En caso de recibir un requerimiento o una solicitud deberán escalar el caso al Representante Legal o la persona designada por éste para manejar la relación con el cliente, para que a su vez sea remitido al Oficial de Cumplimiento , incluyendo el Riesgo Operativo.
- Cuando se presenten requerimientos cuya respuesta se prevea que pueda tomar más de diez (10) días hábiles, se debe generar una comunicación al cliente, informando que se ha recibido su queja o reclamo, que



se está trabajando en ella, y comunicar el tiempo estimado de respuesta. Esta política, no aplica para tutelas, derechos de petición, o comunicaciones de entes externos.

- Es responsabilidad del Representante Legal o la persona designada por éste para manejar la relación con el cliente, generar informes dentro de los diez (10) primeros días de cada mes, con el resultado de los indicadores de gestión de las respuestas dadas a las peticiones, quejas o reclamos que estos presenten, para darlos a conocer a sus superiores o en los diferentes comités que lo requieran (incluye Comité de riesgos, de control interno y auditoría, en caso de ser necesario).
- Es responsabilidad del Representante Legal o la persona designada por éste para manejar la relación con el cliente, generar y promover planes de acción para minimizar los requerimientos de los clientes y controlar los riesgos derivados de estos. Estos planes de acción y/o tratamientos deben quedar incluidos en el sistema de ocurrencias, con fechas y responsables definidos.
- Es responsabilidad del Representante Legal o la persona designada por éste, para manejar la relación con el cliente, presentar un informe al Oficial de Cumplimiento,, incluyendo el Riesgo Operativo, con las estadísticas sobre la gestión de requerimientos y presentar los planes de acción preventivos y/o correctivos para discusión dentro de las reuniones de Seguimiento operativo.
- Cualquier modificación a las condiciones de los contratos que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto, deberá ser notificadas previamente a los clientes en los términos establecidos en los respectivos contratos y en la normatividad vigente
- La administración, a través del área Comercial, deberá procurar por la Educación Financiera de sus clientes respecto de las diferentes operaciones y Servicios que le son ofrecidos, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos como cliente.
- Es obligación de los órganos de administración, control y demás funcionarios de la entidad, cumplir con las estrategias, políticas y normas internas y externas para la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio que son o sean implementadas y aplicables a la entidad.

Políticas relacionadas con la atención de Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad:

a. Los Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad serán atendidos de manera preferencial en las oficinas de la Entidad.

b. **LA FIDUCIARIA** propenderá porque sus empleados, que interactúen con Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad, se encuentren capacitadas para brindar un trato incluyente. Igualmente evitará que en la prestación de sus Productos o Servicios, así como en sus canales de atención, existan barreras actitudinales, físicas, arquitectónicas y de comunicación que limiten el acceso de los Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad.

c. La entidad propenderá porqué la información sobre sus Productos y Servicios sea proporcionada atendiendo a las necesidades particulares de los Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad.

d. El canal de atención para los Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad será las oficinas de **LA FIDUCIARIA.**"

Se prohíben las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los Contratos de Adhesión que:

- a. Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los clientes o Consumidores Financieros.
- b. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del cliente o consumidor financiero.
- c. Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.



- d. Cualquiera otro que limite los derechos del cliente o de los consumidores financieros.
- e. Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

NOTA: Todo funcionario de la FIDUCIARIA, está en la obligación de dirigir una queja, reclamo o sugerencia acerca de su área o de otras áreas a través del área de Servicio al Cliente y de los mecanismos pertinentes para ello, con perjuicio de lo estipulado en el código de ética y conducta de la FIDUCIARIA

12.2 ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- i. La administración será la responsable de brindar una debida atención y protección al Consumidor Financiero, debiendo propiciar mecanismos eficaces de atención, en un marco de respeto.
- ii. La administración estará a cargo de implementar en todas las áreas de la organización una cultura en materia de protección al Consumidor Financiero.
- iii. Los requerimientos del Consumidor Financiero deben ser atendidos a través del modelo de servicio aprobado por la entidad y deben ajustarse al estándar de servicio definido.
- iv. El Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, debe alinearse con los planes de mejoramiento continuo dispuestos al interior de la entidad y los indicadores estratégicos controlados periódicamente por la misma.
- v. La administración velará por realizar directamente y/o a través de las asociaciones gremiales programas de Educación Financiera a sus clientes que incluyan una descripción detallada de los Productos ofrecidos y de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

12.3 CRITERIOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Las **FIDUCIARIA** propenderá por la Debida Diligencia frente a los Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad, que se concreta en el suministro de información sobre sus Productos y la prestación de Servicios y/o la atención debida y respetuosa a estos Consumidores Financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con estos y en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones. En desarrollo de esta política, la **FIDUCIARIA** deberán propender por otorgar la información adecuada sobre la prestación de un Producto o Servicio a los Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad, a través de las herramienta que se presentan a continuación:

- **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://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>
- **Atención a personas ciegas* o con otras discapacidades:** Serán atendidos en primer instancia por un representante de Servicio al Cliente

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

12.4 ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SAC



La administración desarrollará planes de capacitación a todos sus funcionarios en todo lo concerniente a:

- i. Defensor del Consumidor Financiero de la entidad.
- ii. Principios que rigen en materia de protección al Consumidor Financiero
- iii. Obligaciones a cargo de la entidad en materia de protección al consumidor.
- iv. Derechos del Consumidor Financiero.
- v. Procedimiento para la atención de solicitudes, quejas o reclamos.
- v. Lineamientos y políticas establecidos en el presente Manual

a. La administración velará porque los mecanismos de identificación de quejas frecuentes y sus respectivos planes de acción se mantengan implementados.

b. La entidad, mediante los programas de formación dirigidos a sus funcionarios debe propender por mantener y maximizar una cultura orientada a la satisfacción integral de las necesidades de nuestro Consumidor Financiero, una adecuada prestación de Servicios y la multiplicación de experiencias de servicio memorables.

12.5 PROVISIÓN DE RECURSOS

La administración deberá establecer el área encargada de velar porque todos los funcionarios de la organización den cumplimiento a la normatividad relacionada con la protección al Consumidor Financiero.

La administración deberá implementar los mecanismos para suministrar información adecuada sobre el SAC a todos sus funcionarios y Consumidores Financieros.

12.6 MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

El Representante Legal deberá presentar a la Junta Directiva, semestralmente, un informe sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo acciones preventivas y correctivas propuestas y por desarrollar.

La administración deberá soportar eficazmente las labores de la Revisoría Fiscal y de la Auditoría Interna en materia de SAC. Igualmente deberá adoptar e implementar las medidas que estos entes de control consideren necesarias para el adecuado funcionamiento del SAC.

12.7 RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DESDE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones serán tramitadas y analizadas por el Coordinador de Servicio al Cliente; quien se encargará de presentar al Representante Legal, las medidas de implementación de dichas solicitudes y recomendaciones. Una vez ejecutado este proceso, el Representante Legal presentará al comité de Junta Directiva el resultado final.

12.8 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE O PARTES INTERESADAS

Atención Telefónica



Es uno de los medios por donde se reciben las llamadas que los clientes utilizan para solicitar información, y para presentar las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones etc. Para lo anterior, la entidad ha dispuesto el teléfono (601) 6516420 para la atención del cliente financiero.

Lineamientos de la atención telefónica

- Hacer sentir al cliente que estamos atentos, con un tono de voz agradable, empático cercano.
- No tutear al cliente para demostrarle respeto.
- Registrar aspectos importantes de la conversación para recordar puntos importantes.
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido de manera clara o lo suficiente, las solicitudes, reclamos o quejas presentadas por el cliente.
- No interrumpir al cliente cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes.
- Preguntar al cliente puntualmente cuál es su solicitud, reclamo o queja, haciendo referencia al producto y/o servicio del mismo, punto de contacto o persona que normalmente lo contacta para brindarle información de los mismos.

Atención Presencial

Esta situación se presenta cuando el cliente acude personalmente a las instalaciones o dependencias de la **FIDUCIARIA**, con el objetivo realizar una solicitud, iniciar algún trámite, o presentar una petición, una queja o formular un reclamo.

Factores importantes en la atención presencial.

- Atención oportuna: La atención que se preste directamente a los clientes en las instalaciones de **FIDUCIARIA** deberá ser ágil y oportuna.
- Presentación personal: La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene los clientes respecto de la **FIDUCIARIA**, con el aspecto físico se muestra una imagen corporativa de la Compañía, por lo tanto los funcionarios del área de servicio al cliente deberán tener en todo momento una presentación personal adecuada.

Atención Virtual

Debido a la modernización y la implantación de nuevas tecnologías, es necesario tener unas pautas en cuanto a la página Web de la **FIDUCIARIA**, ya que es un medio masivo que hoy en día los clientes de la **FIDUCIARIA** utilizarán para contactarnos. Los tiempos de respuesta a todas las solicitudes, quejas o reclamos formulados por este medio deberán ser atendidos de acuerdo con los procedimientos establecidos tanto en la normatividad local aplicable, como la emitida por casa matriz. Así mismo nuestro correo electrónico dispuesto para la recepción de quejas, peticiones y reclamos es: quejassecuritiesservices@co.bnpparibas.com.

Hacia la búsqueda de la solución de los conflictos

En general, la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, el enfrentamiento y la confrontación. Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía.

Entre otros aspectos, todo funcionario de la **FIDUCIARIA** debe tener en cuenta lo siguiente:

- Nunca mostrarse agresivo verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.



- Adaptarse a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Reconocer los valores de los demás tanto como los propios.
- Trazarse como objetivo la búsqueda de la solución.

Área de Servicio Al Cliente

La **FIDUCIARIA**, a través del Representante Legal o la persona designada por éste para manejar la relación con el cliente, atienden todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de sus clientes. Para el efecto tienen dispuesto, para el área de Servicio al Cliente y recepción, el software necesario y las líneas telefónicas en las cuales pueden radicarse tales solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, o según la naturaleza de las mismas, se informan los procedimientos aplicables para atenderlas.

Adicionalmente se brinda información permanente sobre los Productos de la **FIDUCIARIA** en el horario de oficina de lunes a viernes, así como en la página Web de la entidad

Es responsabilidad del área de Servicio al Cliente la asignación, coordinación y control de todas las actividades relacionadas con las solicitudes, peticiones quejas o reclamos presentados por los clientes o Consumidores Financieros.

La misión del Representante Legal o la persona designada por éste para manejar la relación con el cliente es servir de soporte para liderar, dirigir, administrar y controlar las diferentes actividades del área de Servicio al Cliente, de acuerdo con las normas establecidas por la Compañía, las leyes y políticas que regulan el Sistema Financiero.

13. ETAPAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Atendiendo lo dispuesto en la Superintendencia Financiera de Colombia, nuestro SAC incluye cuatro etapas que buscan identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. Estos se definen así:

13.1 IDENTIFICACIÓN

En el momento del diseño o adaptación de un nuevo producto o servicio, cumplir con todas las etapas que le permitan asegurar su correcto desempeño y funcionamiento antes de ser puestos en el mercado.

Identificar los posibles eventos por los cuales un cliente puede generar alguna solicitud, reclamo o queja para disponer en sus canales de atención la debida solución a cada uno de ellos, los responsables de su atención y tiempos máximos de respuesta.

Analizar periódicamente los hechos sobre los eventos de mayor recurrencia en los Productos y Servicios, por los cuales los Consumidores Financieros registran ante la entidad o terceros, el mayor número de solicitudes, reclamos o quejas que le permitan formular planes de acción efectivos encaminados a su mitigación o eliminación.

Atender las recomendaciones emitidas por sus clientes, proveedores, accionistas, entes de control, entro otros; que buscan mejorar el desempeño de la entidad. Hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero con el propósito de establecer acciones de mejora eficientes. La identificación se realizará de acuerdo a la base histórica de solicitudes, quejas y reclamos que se presenten durante el semestre. Por otra parte, se tendrán en cuenta todos los procesos en los cuales se vea involucrada la atención al Consumidor Financiero



La metodología de identificación de los riesgos asociados al Sistema de Atención al Cliente - SAC, se basa de manera general en identificar y documentar la totalidad de los procesos y actividades y en establecer una metodología de identificación continua, que permita advertir nuevos procesos o actividades o modificaciones en los mismos.

La metodología comienza desde la identificación de la **FIDUCIARIA** como parte del Grupo BNP Paribas, siguiendo por la Línea de Negocios, las gerencias y los departamentos. Del mismo modo, luego se determinarán cuáles son los procesos y dentro de ellos, el desglose en las actividades que lo componen. Luego, se identificarán riesgos tanto a nivel proceso como a nivel actividad y finalmente, en virtud de la ponderación de los riesgos se identificarán y evaluarán los controles existentes.

13.2 MEDICIÓN

Una vez concluida la etapa de identificación, se debe medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los Consumidores Financieros y su impacto en caso de materializarse tal como está definido en la matriz de riesgos de SAC. Esta medición podrá ser de tipo cualitativo ó cuantitativo en un periodo de un año. Los principales objetivos del procedimiento de evaluación de riesgos son:

- Una vez identificados los procesos,
- Clasificar y medir los riesgos,
- Identificar y mapear los controles asociados para mitigarlos o reducir su impacto,
- Determinar si es necesaria la implementación de planes de acción asociados a riesgos no cubiertos o controles inadecuados.

Para los procesos de cada una de las áreas involucradas se efectuará una auto evaluación inicial de los riesgos y controles por medio de reuniones/talleres, en donde se identificarán y evaluarán los riesgos potenciales en cada uno de los procesos y actividades.

Las áreas son responsables por la actualización y medición de sus procesos, con el soporte de OPC. Si las áreas quisieran hacer modificaciones respecto de lo documentado en el sistema (por ejemplo eliminar un riesgo o modificar las características de un control), el mismo requerirá una validación previa de OPC

14.3 CONTROL

En caso de presentarse situaciones que afecten la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, la **FIDUCIARIA** tomará las medidas necesarias 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.

En este punto se pretende mitigar los impactos de los eventos o situaciones que afecten la Debida Diligencia y protección a los Consumidores Financieros y así mismo determinará planes de mejora que permitan disminuir la ocurrencia

14.4 MONITOREO

A través del seguimiento a los procesos implementados durante la medición y control, se busca reunir información que permita evaluar la evolución del SAC. Para el monitoreo y control del riesgo operativo se llevarán a cabo las siguientes medidas:



BNP PARIBAS

- Revisión anual del proceso de SAC con lista de chequeo
- Presentación de informes semestrales a la Junta Directiva
- Presentación de informes semestrales a Enterprise Department
- Presentación de indicadores que miden la gestión del DCF (ver anexo)
- Presentación de indicadores generales para evaluar la efectividad del SAC

Adicionalmente para evaluar la efectividad del SAC se medirán de manera SEMESTRAL los siguientes indicadores:

Nombre del indicador	Fórmula
Gestión de PQRS	No. PQRS atendida / No. De PQRS recibidas
Número de quejas y reclamos	No. De PQRS recibidas
Principal causa generadora de la PQRS	Causas repetitivas en las PQRS
Capacitación de funcionarios	Capacitaciones programadas / Capacitaciones relajadas
Crecimiento de clientes	No. de clientes nuevos último semestre / No. de clientes al cierre del semestre

De otra parte se deberá asegurar, dentro de este proceso de monitoreo, que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente e implementar mecanismos que permitan la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas, y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

14.5 RIESGOS

Se ha definido una matriz de riesgos (RCSA) que pretende identificar todos los riesgos asociados al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, la descripción y probabilidad de ocurrencia y los controles necesarios en línea con lo definido en la regulación colombiana.

Así mismo se han detallado los controles necesarios en el RCL asociado al Sistema de Atención al Consumidor Financiero

14. REVISIÓN ANUAL

El Defensor del Consumidor Financiero realizara como mínimo una revisión anual del manual del SAC.

Una vez realizada la revisión por parte del Defensor del Consumidor Financiero, este genera un informe detallado con las observaciones identificadas.

El área de servicio al cliente será el encargado de presentar al Representante Legal las observaciones identificadas por Defensor del Consumidor Financiero, las cuales serán tramitadas e implementadas en el manual. Una vez ejecutado este proceso el Representante Legal presentará al comité de Junta Directiva el resultado final.

15. PROCEDIMIENTOS

15.1 ESTABLECER MEDIDAS EN CASO DE QUE LOS EMPLEADOS Y ALTA GERENCIA, INCUMPLAN EL SAC:

Para los funcionarios:



- a. Medidas de aprendizaje: la **FIDUCIARIA** evaluará la causa del incumplimiento para tomar los correctivos que correspondan como ajustes a los manuales de procedimientos, planes de capacitación, entre otros. Informar al personal en forma escrita o en reuniones según sea de interés conocer el hecho o situación que generó el incumplimiento, con el fin de evitar la repetición de los mismos.
- b. Medidas disciplinarias: a la luz del Código de Conducta y del Reglamento Interno de Trabajo, la **FIDUCIARIA** cuenta con los procedimientos necesarios para la aplicación de sanciones, en el evento de que alguno de sus empleados o miembros de la Alta Gerencia, no observe las disposiciones contenidas en el SAC.

En determinado caso que los terceros vinculados incumplan con el normal desarrollo y atención al Consumidor Financiero y toda la normatividad el SAC, se adoptarán medidas como llamados de atención y otras disposiciones de acuerdo con el grado de falta cometida según el contrato de trabajo de prestación de Servicios.

15.2 Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas

La **FIDUCIARIA** ha establecido que la actualización del manual del SAC se hará cuantas veces sea necesario, así como de programar una vez al año una capacitación a todo el personal de la Compañía sobre el funcionamiento y las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al Consumidor Financiero establecida en el presente documento. Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, los planes de capacitación deben realizarse semestralmente, e involucrar, por lo menos, el funcionamiento y todos los elementos que componen el SAC En cuanto a la atención y servicio de los consumidores financieros.

Estos programas cumplen con siguientes aspectos:

- a. Establecen una periodicidad según las áreas a las que hacen parte los empleados
- b. Son impartidos durante el proceso de inducción a los nuevos funcionarios dentro de los 60 días calendario a su contratación. Su formalización se realizará mediante la declaración de lectura que firma el funcionario.
- c. Deben dirigirse a todas las áreas de la entidad, especialmente a las áreas involucradas en la atención y servicio de los Consumidores Financieros.
- d. Mantenerse constantemente revisados y actualizados.
- e. Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

Con el objetivo de instruir a todos los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los Consumidores Financieros respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, la **FIDUCIARIA** implementó la divulgación periódica de las Normas, Manuales e Instructivos, a través de:

- a. El envío al correo electrónico de los funcionarios de la Compañía.
- b. A través de la publicación de los documentos en la Intranet.
- c. Dentro de la inducción mensual para los nuevos funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los Consumidores Financieros se ha incluido la referente al Manual SAC, políticas, cumplimiento de los procedimientos y demás documentos relacionados.



Anualmente se realizará una evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de los programas de capacitación y el alcance de los objetivos propuestos mediante una encuesta evaluativa que tiene como objetivos:

- a. Medir la eficacia de la capacitación realizada a los empleados y terceros vinculados, con respecto a la implementación de una cultura de atención y protección al Consumidor Financiero y la puesta en marcha del proceso.
- b. Evaluar al personal sobre el SAC. y evidenciar las falencias encontradas para generar planes de mejora en los temas críticos.

15.3 Procedimiento para brindar información de productos y servicios que se prestan y tarifas asociadas a cada uno.

- a. Toda información dirigida a los clientes o posibles clientes deberá ser cierta, suficiente, objetiva, oportuna y clara.
- b. Los asesores comerciales deberán informar a los clientes antes de iniciar a operar con los mismos, la naturaleza jurídica y las características de los Productos o instrumentos financieros ofrecidos o promovidos y los riesgos inherentes a los mismos.
- c. Mensualmente se enviará por correo a todos los clientes el extracto con los movimientos de sus Productos y/o Servicios que por normativa exija el reporte y envío de tal comprobante.
- d. Solo la información contenida en el extracto que se envía mensualmente a los clientes se considera válida, la información diferente al extracto no tendrá validez.
- e. Los comprobantes de liquidación de bolsa y los extractos se entregarán a través del servicio mensajería interno o externo, a la dirección registrada por el cliente para tal efecto. En ningún caso los asesores comerciales podrán participar en la entrega de dichos documentos.
- f. Para la definición del contenido de la publicidad de los Productos de la **FIDUCIARIA**, se tomara como base la información contenida en el folleto autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- g. La **FIDUCIARIA** publicará en su página Web la política de Comisiones a clientes (si aplica a los Productos ofrecidos), así como las tarifas de los servicios prestados.
- h. La **FIDUCIARIA** deberán suministrar al público el máximo de información, que le permita una adecuada orientación respecto de sus Productos y/o Servicios, así como protegerlo contra fraudes, engaños, prácticas ilícitas y en general todos los actos contrarios a los usos y sanas prácticas del mercado, en la medida en que le fuere posible.

15.4 Procedimiento de atención de quejas, reclamos o sugerencias

La **FIDUCIARIA** han definido lo siguiente:

- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud, en el marco de lo establecido por la normatividad vigente.
- **RECLAMO:** Expresión de insatisfacción en relación con la conducta o la acción de los agentes, asesores comerciales o algún funcionario de la **FIDUCIARIA**.
- **SUGERENCIA:** Proposición o idea que ofrece un cliente para mejorar un proceso relacionado con la prestación de los Servicios que ofrece la **FIDUCIARIA** o el desempeño del prestador del mismo.



La **FIDUCIARIA** han creado un procedimiento para la atención de las solicitudes de quejas, reclamos y sugerencias que se detalla a continuación, el cual debe ser conocido por los Consumidores Financieros:

Los canales a través de los cuales los clientes pueden radicar sus quejas, reclamos y sugerencias, se detallan en el numeral 13.8 de este manual.

15.4.1 Procedimiento de Atención

En cumplimiento de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, o cualquier norma que la modifique, derogue o complemente, , la queja o reclamo debe contener la siguiente información:

Datos personales y de contacto: Nombre completo, tipo y número del documento de identidad, género (sexo), teléfono, dirección física y electrónica de contacto, país, departamento y ciudad.

Datos de caracterización del reclamante: Si es adulto mayor, si tiene alguna discapacidad (física, visual, auditiva, otra), si es una mujer en estado de embarazo, si pertenece las Fuerzas Militares, si es pensionado ó si pertenece a la comunidad LGBTIQ+.

La descripción cronológica y clara de los hechos objeto de la queja, reclamo o sugerencia.

La descripción clara y concreta de las pretensiones, anexando los soportes que considere válidos para soportar la queja, reclamo o sugerencia.

Observando lo anterior, se llevará a cabo el siguiente procedimiento:

- a. Una vez recibida la queja, reclamo o sugerencia en la FIDUCIARIA ésta será revisada y analizada por el área de Servicio al Cliente, quien determinará si la solicitud aplica para la entidad, en caso de no aplicar, el área de Servicio al Cliente procederá con la elaboración de la carta de respuesta y envío al interior de la entidad para su firma y aprobación, para dar continuidad con el trámite de respuesta al Consumidor Financiero en Smartsupervisión.
- b. En caso de que la solicitud aplique a la FIDUCIARIA, el área de Servicio al Cliente informará a las áreas operativas, comerciales y/o otras áreas que puedan estar involucradas, de la recepción de la queja, para su revisión y comentarios. Así mismo informará a las áreas de Legal y Compliance.
- c. Si la queja es recibida por Smartsupervisión y aplica a la entidad, el área de Servicio al Cliente actualizará el estatus de la misma en el sistema, para que por medio de este el Consumidor Financiero quede enterado de su recepción por este medio.
- d. Una vez analizada la solicitud por las áreas correspondientes, estas serán las responsables de elaborar la carta de respuesta con su respectiva firma, una vez la carta esté firmada y aprobada, el área de Servicio al Cliente procederá a registrarla en Smartsupervisión, para cerrar la solicitud e informar al Consumidor Financiero.
- e. En el caso que la queja, reclamo o sugerencia llegue por otro medio diferente a Smartsupervisión y se identifique que aplica a la FIDUCIARIA, el área de Servicio al Cliente procederá a registrar la solicitud en Smartsupervisión, una vez ingresada la solicitud el consumidor financiero queda enterado de la recepción de su solicitud. En este caso se deberá seguir el paso a paso descrito en los puntos (b) y (d).

Toda queja o reclamo que se reciba en la FIDUCIARIA, aplique o no a la entidad se deberá registrar en Smartsupervisión, para dar cumplimiento a la norma y cumplir con los tiempos de trámite y respuesta de cada solicitud.



Detalle de las responsabilidades de las áreas internas

Áreas	Responsabilidades
Servicio al Cliente	Área encargada de supervisar a diario la recepción de quejas, reclamos y sugerencias que llegan por la Superintendencia Financiera vía Smartsupervisión. Actualizar el estatus de la queja, reclamo o sugerencia de acuerdo al trámite interno de la misma. De cerrar las quejas y reclamos en Smartsupervisión
De las Áreas Operativas/Comerciales/otras	De atender, escalar y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias una vez sean recibidas directamente en sus áreas.
Área Legal	Supervisión, acompañamiento y asesoría en las respuestas emitidas.
Área de Compliance	Supervisión, acompañamiento y asesoría en las respuestas emitidas.
Representante Legal	Quien firma la carta de respuesta a la solicitud del Consumidor Financiero.

15.4.2 Información Estadística de Quejas, Reclamos o Requerimientos

La **FIDUCIARIA**, a través de la herramienta de Smartsupervision y Excel, gestiona el manejo de sus quejas, reclamos y/o sugerencias, monitorea las estadísticas de los eventos registrados por sus Consumidores Financieros y Iconoce su comportamiento, para estructurar planes de mejoramiento.

15.5 Procedimientos relacionados con la atención de los consumidores financieros en situación de discapacidad

- Las personas vinculadas a la Fiduciaria deben comunicar oportunamente a la organización cualquier caso de inconformidad proveniente de los Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad del que tengan conocimiento.
- Las quejas, peticiones o reclamos que considere requieran algún tipo de reconocimiento o acción correctiva específica deben ser informados al representante legal de la fiduciaria, para evitar su nueva ocurrencia y ofrecer una respuesta satisfactoria al cliente.
- Atender eficiente y debidamente, así como en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente, las quejas o reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad, tras la identificación de las causas generadoras de aquellas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias.
- Siempre la respuesta a una queja, petición o reclamo de un cliente se dará por un medio verificable (escrito o llamada grabada).”

16. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La **FIDUCIARIA** como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, vela por las calidades del Defensor de Consumidor Financiero – DCF, para que tanto el DCF principal como el suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones. Por esta razón, se lleva a cabo una evaluación de proveedores junto con el



área de Procurement, Legal y Client Service en la que se verifican los criterios mínimos de selección, alineados con los requisitos legales establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Posterior a su elección y aprobación en Junta Directiva, se solicitará la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la regulación aplicable y la efectiva protección del Consumidor Financiero.

En cumplimiento de la regulación aplicable, y con el fin de dar a conocer a los clientes y usuarios sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, la FIDUCIARIA publicará en su página de Internet y en el material publicitario, la información del DCF que como entidad vigilada debe suministrar al público. A continuación se incluyen algunos datos de interés para los Consumidores Financieros que se menciona a continuación, en adición a la información de contacto.

i. ¿Qué es el Defensor del Consumidor Financiero?

El defensor del consumidor es una persona especializada que atenderá todas las preguntas, quejas o reclamos que se presenten acerca de los Productos y Servicios ofrecidos por la **FIDUCIARIA**.

ii. Características del Defensor del Consumidor Financiero.

- a. Independencia. No depende directa o indirectamente de la administración de la **FIDUCIARIA** y tiene absoluta independencia en la toma de decisiones.
- b. Conciliación y solución de conflictos. La principal función del defensor es alcanzar un acuerdo entre las partes cuando se han agotado las instancias de solución ante las oficinas y el área de servicio al cliente de la **FIDUCIARIA** y resolver los conflictos que sean de su conocimiento.
- c. Libre acceso y gratuidad. Los Usuarios y Clientes de la **FIDUCIARIA** pueden contactar directa y gratuitamente al Defensor del Consumidor Financiero
- d. Profesionalismo. El Defensor del Consumidor Financiero cuenta con especialistas conocedores del sector financiero y con vocación de servicio al cliente.
- e. Asesoría. El Defensor del Consumidor Financiero genera recomendaciones a la **FIDUCIARIA** para mejorar el servicio al cliente y elevar los índices en los procedimientos de los diferentes Productos y/o Servicios ofrecidos por la **FIDUCIARIA**.

iii. Funciones Del Defensor Del Consumidor Financiero

La Defensoría del Consumidor Financiero será una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones señaladas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 o cualquier norma que la modifique, derogue o complemente:

- a) Dar trámite a las quejas y reclamos de la entidad vigilada, de forma objetiva y gratuita, en el momento en que estas no hayan tenido una respuesta o no hayan sido tramitadas por el la entidad o sus Filiales.
- b) Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la institución, lo que implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento las juntas directivas o consejos de administración de las entidades.
- c) Además de atender las recomendaciones, propuestas y peticiones. De acuerdo a lo establecido por la Ley 1328 de 2009 en su Artículo 13 se exponen a continuación:
 - Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de las entidad, en los términos de la regulación aplicable.



- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros, las quejas o reclamos que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad las normas legales, obligaciones contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los Servicios o Productos que se ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la entidad, en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen, deroguen o sustituyan. Para el efecto, el Consumidor Financiero y la entidad 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 del Consumidor Financiero deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes. El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad 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 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.
- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la respectiva entidad.
- Efectuar recomendaciones a la entidad relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
- Las demás establecidas en la normatividad vigente, y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

iv. Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero. Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la **FIDUCIARIA**.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre la **FIDUCIARIA** y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la **FIDUCIARIA**.
- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- h) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
- i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j) Las demás que defina el Gobierno Nacional o la normatividad vigente

v. Pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero.

Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero no serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en la normatividad, los consumidores y la entidad vigilada así lo acuerden de manera previa y expresa.



vi. Independencia y autonomía de los Defensores del Consumidor Financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero designado por la Asamblea General de Accionistas de la **FIDUCIARIA** actuará con independencia de la **FIDUCIARIA** de sus organismos de administración, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá desempeñar funciones distintas de las propias de su cargo.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la **FIDUCIARIA**, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma.

La **FIDUCIARIA** disponen de los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que éste considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.

vii. Designación y requisitos de los Defensores del Consumidor Financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero de la **FIDUCIARIA** deberá estar inscrito en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia. La designación y nombramiento del Defensor del Consumidor Financiero de la **FIDUCIARIA** será la responsabilidad de la Asamblea General de Accionistas de la **FIDUCIARIA**. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberá posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los Defensores del Consumidor Financiero serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable por periodos iguales.

Para tal efecto, la **FIDUCIARIA** deberá corroborar que el Defensor del Consumidor Financiero cumple con los requisitos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, y en todo caso, estos deberán cumplir como mínimo:

- a. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del Consumidor Financiero, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercería sus funciones.
- b. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas, específicas en el sector financiero, o de valores, contada a partir de la fecha de grado profesional.
- c. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.

viii. Terminación en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero.

La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá ser consecuencia de:

- a. Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte.
- b. Renuncia.
- c. Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Consumidor Financiero o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.
- d. La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.



Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3ª y 4º del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, o cualquier norma que lo modifique, adicione o complemente.

ix. Quien es el Defensor Del Consumidor Financiero de la **FIDUCIARIA**:

Defensor Principal Dr. Ana Maria Giraldo Rincón

Defensor Suplente Dr. José Federico Ustàriz González

x. Contacte al Defensor Del Consumidor Financiero

Los datos de contacto y atención del Defensor del Consumidor Financiero son:

Dirección: Carrera 10 #97 A -13 Oficina 502, Bogotá D.C.

Teléfonos PBX: (601) (51)1 6108164

Horario de atención: de lunes a Viernes de 8am a 6:00 PM jornada continua

Correo electrónico: defensoriabpsco@legalcrc.com

xi. Como Presentar una queja ante el Defensor Del Consumidor Financiero de la **FIDUCIARIA**

Esta debe ser por escrito y debe incluir los siguientes datos:

- a. Sus datos de identificación, dirección, número telefónico, fax o correo electrónico.
- b. Indique si presentó reclamación previa ante la entidad y la fecha de ésta y su respuesta.
- c. Hechos, razones y causas de la reclamación, en donde exprese los derechos que considera vulnerados por la Entidad.
- d. Solución concreta que espera de la entidad.

Donde radicar el reclamo o la queja:

Las quejas y reclamos deben ser radicadas directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero o en las oficinas de la Compañía.

De igual manera puede dirigirse ante la entidad y al Defensor del Consumidor Financiero con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante el la entidad y sus filiales, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones con la misma.

xii. Procedimiento de despuesta del Defensor Del Consumidor Financiero

a. Elaboración de la queja o reclamo

El Consumidor Financiero debe presentar su queja o reclamo mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero, en el cual consigne:

- Sus datos personales (Nombre, documento de identidad)
- La información de contacto (Dirección, teléfono, fax, etc.)
- La descripción de los hechos que motivan su queja o reclamo
- Las pretensiones concretas de su queja o reclamo



b. Radicación de la queja o reclamo

La queja o reclamo puede ser:

- Radicada directamente en la oficina del Defensor del Consumidor Financiero, ubicada en la Carrera 10 #97 A -13 Oficina 502 en Bogotá D.C.
- Teléfonos PBX: (601) (51)1 6108164
- Remitida por correo electrónico a: defensoriabpsco@legalcrc.com y quejassecuritiesservices@co.bnpparibas.com

c. Trámite que debe dar el Defensor del Consumidor Financiero a la queja o reclamo.

- Recibida la queja o reclamo por el Defensor del Consumidor Financiero, éste debe decidir si el asunto es de su competencia o no, decisión que debe ser comunicada tanto al Consumidor Financiero como a la **FIDUCIARIA** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- Si la queja o reclamo es inadmitida, debe enterar de su decisión al Consumidor Financiero, indicando los motivos que tuvo para ello e informando que no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.
- Sí el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis necesita más información de parte de la **FIDUCIARIA** o del Consumidor Financiero, procederá a enterarlos por cualquier medio verificable de tal situación, para que se allegue por parte de quien corresponda la información requerida dentro del plazo que fije para el efecto, el cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles contados a partir del día siguiente al que se solicite la información.
- Se entenderá que el Consumidor Financiero ha desistido de la queja o reclamo si no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo concedido por el Defensor. Lo anterior no obsta para que el consumidor financiero pueda volver a presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa.
- Una vez recibida la información solicitada, el Defensor decidirá sobre la admisión o no de la queja o reclamo en un término máximo de tres (3) días hábiles.
- Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de la misma a la **FIDUCIARIA**, a fin de que allegue la información y presente los argumentos que sirven de fundamento a su posición, dentro de los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se realice el traslado. Este término podrá ser ampliado a petición de la **FIDUCIARIA** y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero.
- De la solicitud de ampliación y su justificación la **FIDUCIARIA** debe informar al Consumidor Financiero.
- La respuesta de la **FIDUCIARIA** al Defensor del Consumidor Financiero debe ser completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no de la decisión en caso de que ésta le sea desfavorable.
- El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo, en un término que no excederá de ocho (8) días hábiles. La decisión que profiera deberá ser motivada, clara y completa y será comunicada al Consumidor Financiero y a la **FIDUCIARIA** el día hábil siguiente después de proferida.
- En el evento que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero, éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

17. De tiempos en Colombia



En línea con la norma, el término para atender las quejas y dar respuesta es de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recepción, es decir la que conste en el radicado respectivo. En el caso de Smartsupervision, el tiempo de respuesta empieza a contar desde que se tenga la queja disponible para consulta en el aplicativo. La Administración y el área que ésta defina para el efecto, será responsable del monitoreo y control del proceso de atención a quejas, reclamos o sugerencias, y por lo tanto debe velar por el cumplimiento efectivo de los tiempos aquí previstos. Así mismo, la Administración debe garantizar la calidad en las respuestas que la **FIDUCIARIA** da a sus Consumidores Financieros y demás públicos de interés.

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 el caso, la fecha que se ha establecido para dar respuesta a la misma.

En los casos en los que el Consumidor Financiero manifieste que la respuesta dada no es satisfactoria o no se encuentre de acuerdo con las explicaciones ofrecidas por la entidad, esta remitirá al Defensor del Consumidor Financiero la queja, sugerencia y/o reclamo, de lo cual se notificará al Consumidor Financiero oportunamente (máximo al día hábil siguiente a la remisión de la queja, sugerencia o reclamo al DCF)

18. Informe de Gestión del DCF

La **FIDUCIARIA** solicitará al DCF un informe de gestión que debe presentarse a la Asamblea General de Accionistas u órgano equivalente, en reunión ordinaria, contentivo de aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen. Dicho informe debe estar a disposición del órgano social con una antelación, como mínimo, de quince (15) días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria, y contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. De la función de atención y resolución de quejas o reclamos
2. Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.
3. Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF que incluyan, por lo menos: (i) la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos; (ii) los Productos sobre los cuales se presentaron y; (iii) las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del Consumidor Financiero, desistimiento, inadmisión, etc. Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la “Tabla anexo quejas” publicada en la página Web de la Superintendencia Financiera de Colombia.
4. Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del Consumidor Financiero como de las quejas rectificadas por la entidad, en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.
5. Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
6. Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:
 - Consideró que el DCF carecía de competencia;
 - No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y
 - No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del Consumidor Financiero.
7. Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.
8. De la función de vocería: La entidad deberá incluir (a) la descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad vigilada para mejorar y facilitar las relaciones con los Consumidores Financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.(b) la relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de Contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos; y
9. (c) la relación y descripción de las prácticas indebidas ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo. De la función de conciliación: La entidad deberá incluir (a) la relación del número de conciliaciones solicitadas por los Consumidores Financieros y el número de conciliaciones



realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo; (b) Un resumen de los casos conciliados entre Consumidores Financieros y la entidad que, a juicio del DCF, sean relevantes.

10. Información adicional: Como parte del informe, se deberán incluir: (a) las conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al Consumidor Financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF; (b) la indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus Consumidores Financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes. Esta parte del informe debe contener como mínimo: (i) las recomendaciones formuladas a la entidad para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos; (ii) situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al Consumidor Financiero; (iii) planes de acción adoptados por la entidad vigilada, derivados de las recomendaciones realizadas y; (iv) seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad. (c) una referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas; y (d) cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite la Superintendencia Financiera de Colombia
11. Función de vocería: En virtud de lo consagrado en el literal e. del art. 13 de la Ley 1328 y en concordancia con el art. 2.34.2.1.6. del Decreto 2555 de 2010 o cualquier norma que los modifique, derogue o adicione, el DCF tiene como función la de ser vocero de los Consumidores Financieros ante la respectiva entidad, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas. En desarrollo de esta función y sin perjuicio de lo establecido sobre este aspecto en el informe de gestión, el DCF podrá en cualquier momento poner en conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los Contratos de Adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de la inclusión de cláusulas abusivas.

De acuerdo con lo expuesto, es pertinente precisar que:

La comunicación con recomendaciones y propuestas que dirija el DCF a la junta directiva u órgano equivalente, versará sobre la actividad de la entidad que hubieren merecido la atención del DCF y que puedan mejorar y facilitar cualquiera de los siguientes aspectos:

- La correcta prestación del servicio.
- Las relaciones entre las entidades y sus Consumidores Financieros.
- La seguridad en el desarrollo de las actividades.

Esta comunicación se debe dirigir a la persona que haya designado la entidad para llevar a cabo sus relaciones con el DCF, sin embargo, es preciso señalar que este funcionario debe poner en conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente, las comunicaciones que el DCF le dirija a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente. En desarrollo de esta función el DCF debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente. Para el cumplimiento de lo anterior, la respectiva entidad debe informar al DCF las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de la solicitud.

12. Función de conciliación: Para ejercer la función de conciliación mencionada en el literal c. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 o la norma que la modifique, derogue o complemente, la entidad deben garantizar que el DCF cuente con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permitan a los Consumidores Financieros de cualquier zona del país acceder en forma efectiva a esta instancia de protección.



19. Deberes y responsabilidades de las entidades vigiladas en relación con el DCF

Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, Productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.

Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del Consumidor Financiero (Ver anexo indicadores DCF)

Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.

Velar porque el DCF cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del Consumidor Financiero.

Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.

Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los Conflictos de Interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.

Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

20. Seguridad y confidencialidad de la información

La entidad vigilada debe adoptar políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el desempeño de su actividad, de conformidad con las normas vigentes que regulan la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás normas que las modifiquen o adicionen.

21. INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

1. Respecto de las decisiones proferidas sobre la gestión de las quejas por el DCF a favor del Consumidor Financiero, la entidad tendrán las siguientes obligaciones:
2. Informar al DCF las decisiones que hayan sido aceptadas por la entidad indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas.
3. Informar al DCF las decisiones que no hayan sido aceptadas por la entidad indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.



4. Finalmente, cuando la **FIDUCIARIA** reciba reclamaciones por parte de sus Consumidores Financieros en contra del DCF, debe remitir copia de éstas a la Superintendencia Financiera de Colombia

22. EDUCACIÓN FINANCIERA

1.2 MÉTODO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La **FIDUCIARIA** brindará educación personalizada a sus Consumidores Financieros acerca de su portafolio de Productos y Servicios, canales de atención y servicios especializados utilizando los medios disponibles, de manera que éstos éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Tales programas y campañas deben, entre otros, ser de fácil entendimiento para los Consumidores Financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de Productos y Servicios, familiarizar al Consumidor Financiero con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad.

Medios De Educación Al Consumidor Financiero

- Acceso a Internet – <https://securities.bnpparibas.com/Colombia>
- Consejos de seguridad
- Atención telefónica - Bogotá
- Información Escrita
- Asesoría Personalizada
- Información suministrada por nuestros funcionarios especializados en los Productos, Servicios o Información de interés solicitada en forma específica por nuestros Consumidores Financieros

23. CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS

La **FIDUCIARIA** tiene programas de formación y entrenamiento dirigido al desarrollo de las competencias requeridas por sus funcionarios para el desarrollo de los objetivos estratégicos, liderados por la oficina de recursos humanos.

La **FIDUCIARIA** cuenta con un sistema de capacitación donde periódicamente los funcionarios son notificados de los temas de interés para la organización, las fichas técnicas de sus Productos o Servicios. En el caso del SAC la capacitación se basa en la lectura del Manual del SAC, sus actualizaciones y procedimientos contemplados en el manual.

Anualmente se tiene un plan de capacitación para cada área donde se consignan las necesidades específicas de capacitación que requiere cada funcionario de la organización para garantizar una adecuada prestación del servicio a los Consumidores Financieros, acorde con la evolución del negocio y los cambios del entorno. Así mismo, los planes de Educación Financiera adoptados por la **FIDUCIARIA**, son adelantados con el apoyo de asociaciones gremiales en línea con el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, entre ellas, el Defensor del Consumidor Financiero y Asobancaria.

Así mismo, junto con el Defensor del Consumidor Financiero los empleados responsables del Sistema de Atención al Consumidor Financiero son capacitados semestralmente teniendo en cuenta la normativa vigente

En cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, la **FIDUCIARIA** ha implementado un sistema de atención al consumidor financiero SAC. El alcance del SAC, y los términos y condiciones del mismo, están definidos por la ley 1328 de 2009, y las demás regulaciones complementarias aplicables.



En cumplimiento de tales disposiciones, la Asamblea General de Accionistas designa el Defensor del Consumidor Financiero, proveyendo los recursos necesarios para su operación y funcionamiento, y garantizando su independencia para lograr su efectividad.

Las funciones están definidas por la regulación aplicable, y pueden ser resumidas como ser vocero de los Clientes o Usuarios ante la entidad, así como conocer y resolver las quejas que estos presenten relativas a la prestación de los Servicios de la Compañía.

El Grupo BNP Paribas realiza anualmente una capacitación virtual sobre Conflicto de Intereses a todos sus funcionarios.

Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.

Los planes de inducción y capacitación incluyen temas relacionados con los siguientes ítems:

- Lectura manual SAC (proceso de inducción)
- ¿Qué es el Defensor del Consumidor Financiero?
- Funciones del Defensor del Consumidor Financiero
- Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor
- Procedimiento para la resolución de quejas o reclamos por DCF
- Función de vocería y conciliación
- Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad
- Actualizaciones al SAC

24. CONFLICTO DE INTERESES

La política global de los Conflictos de Intereses del grupo hace una distinción entre cuatro categorías de Conflictos de Intereses:

1. Conflictos de Intereses de uno o varios clientes
2. Conflictos de Intereses internos a las entidades del grupo
3. Conflictos de Intereses entre intereses privados de los empleados y los de los clientes
4. Conflictos de Intereses entre los intereses privados de las entidades del grupo y de sus empleados.

25. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Ver numerales 7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAC
12.8 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE O PARTES INTERESADAS.

26. RIESGOS RELACIONADOS

X	Reputation risk
	Credit risk



BNP PARIBAS

<input type="checkbox"/>	Market risk
<input type="checkbox"/>	Legal & tax
<input checked="" type="checkbox"/>	Operational
<input type="checkbox"/>	Accounting & finance
<input type="checkbox"/>	IT
<input type="checkbox"/>	Treasury

27. Actualización Guia Casillero Virtual Superfinanciera de colombia Carta circular 33 de 2019 Mayo 09

La Superintendencia Financiera de Colombia, en implementación de la iniciativa de Gobierno en Línea y con el ánimo de mejorar la comunicación con las Entidades Supervisadas, desarrolló el Casillero Virtual el cual permite el intercambio de las comunicaciones que se manejan actualmente en papel. (Ver anexo).

28. Controles

Ref.	Descripción del control que se está ejecutando	Frecuencia en la que el control se está ejecutando
001	Informe quejas y reclamos a la entidad, consolidar información del sistema de atención al Consumidor Financiero y presentar al Comité de Riesgo (mensual) y Junta Directiva (semestral)	<i>Mensual/semestral</i>
002	Verificar el correo quejassecuritiesservices@co.bnpparibas.com	Diario
003	Registro de quejas, reclamos y sugerencias en Excel descargado de Smartsupervisión	Mensual



29. Anexos

a) Carta Circular 075 de 2016



CARTA CIRCULAR
075 DE 2016.pdf

b) Casillero Virtual Superintendencia Financiera de Colombia



guia_casillero_virtual
2023.docx



guia_casillero_virtual
MAY 2019.pdf

c) Circular Externa 008 de 2017



ce008_17.doc



P1 Tit III Cap II -
Instancias.doc

d) F.000.165 Formato 410 y F.000.166 Formato 411



F.0000.165. Formato
410 Smartsupervisor



F.0000.166. Formato
411 Smartsupervisor

e) Código de Conducta



220204-bnpp-comp
liance-codeofcondu

f) Indicadores DCF



Indicadores DFC
2023.xlsx