



MACROPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

**MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS
CREDICORP CAPITAL FIDUCIARIA S.A.**

BOGOTA D.C, JUNIO DE 2026

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DEFINICIONES	5
3. GENERALIDADES	7
3.5 PRINCIPIOS Y CONCEPTOS DEL SAC	8
4 ELEMENTOS DEL SAC	9
4.1 POLÍTICAS	9
4.2 CONTROLES	10
5 ESTRUCTURA DEL SAC	11
5.1 JUNTA DIRECTIVA	11
5.2 REPRESENTANTE LEGAL	11
5.3 GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE	12
5.4 GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA	13
5.5 AUDITORÍA INTERNA	13
5.6 REVISORÍA FISCAL	13
5.7 TODOS LOS FUNCIONARIOS	13
6 ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	14
6.1 IDENTIFICACIÓN	14
6.2 MEDICIÓN	14
6.3 CONTROL	15
6.4 MONITOREO	15
7 CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A FUNCIONARIOS	16
7.1 CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS AL MOMENTO DE SU VINCULACIÓN	16
7.2 CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS DURANTE SU RELACIÓN LABORAL	17
8 EDUCACIÓN FINANCIERA	17
9 PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	17
9.1 RECEPCIÓN 18	
9.1.1 PROCESO DE RECEPCIÓN	18
9.1.2 GESTIÓN 19	
9.1.3 RESPUESTA 19	
9.2 ATENCIÓN DE QUEJAS ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	20
9.2.1 PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES	20
9.2.2 PRONUNCIAMIENTO DE FONDO Y CONTENIDO	22
9.2.3 CONCEPTOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	23

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

9.2.4 EFECTOS DEL CONCEPTO PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO	24
9.2.5 TRÁMITE DE RÉPLICAS	24
9.2.6 TERMINACIÓN DEL TRÁMITE DEL REQUERIMIENTO	24
9.2.7 ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 25	
9.2.8 CONCILIACIÓN	26
9.3 REPORTES DE LA FIDUCIARIA – SMARTSUPERVISION	27
9.3.1 INTERPOSICIÓN DE QUEJA.....	27
9.3.2 GESTIÓN DE QUEJA	27
10 DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	28
10.1 INFORME DE GESTIÓN	28
10.2 FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	29
10.3 OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	30
10.4 DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA FIDUCIARIA EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	30
10.4.1 OBLIGACIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA	31
10.4.2 OBLIGACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL	31
11 SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC	32
12 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	32
13 ANEXOS 32	
14 CONTROL DE CAMBIOS	33

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros (el “Manual”) de Credicorp Capital Fiduciaria S.A. (la “Fiduciaria”), el cual define los principios, políticas, controles y procedimientos orientados a garantizar una atención adecuada, oportuna, transparente y segura a los Consumidores Financieros, en cumplimiento de la normativa vigente y del Modelo de Atención Integral al Cliente adoptado por la Fiduciaria el cual contempla un esquema de atención estructura por etapas, orientado a:

- i. la estandarización de los procesos de Servicio al Cliente;
- ii. la provisión de un servicio diferencial, acorde con la segmentación y propuesta de valor; y
- iii. la adopción de mejores prácticas de atención al Consumidor Financiero, promoviendo una experiencia consistente, eficiente y alineada con los principios de trato justo.

Este Manual ha sido elaborado de conformidad con la Ley 1328 de 2009 (la “Ley 1328”) y en particular, con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (la “SFC”) en la Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica, reexpedida mediante la Circular Externa 006 de 2025 (la “Circular Básica Jurídica” o la “CBJ”) la cual establece los lineamientos para la implementación y funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en las entidades vigiladas.

En esta medida, la Fiduciaria cuenta con una plataforma tecnológica robusta, un modelo de atención a Clientes segmentado con propuestas de valor diferenciadas y un equipo humano comprometido y capacitado, que soportan de manera integral la operación del SAC y contribuyen al crecimiento sostenible de la Fiduciaria, con un enfoque preventivo, de control y de mejora continua.

El objetivo del presente Manual es establecer políticas, controles y procedimientos necesarios para:

- (i) garantizar la efectividad de los derechos de los Consumidores Financieros, incluyendo Clientes, Clientes Potenciales y Usuarios;
- (ii) consolidar una cultura organizacional de trato justo, debida atención, protección, respeto y servicio;
- (iii) asegurar el suministro de información clara, suficiente y oportuna;
- (iv) fortalecer los mecanismos para la atención de Requerimientos, quejas y reclamos; y
- (v) promover la educación financiera de los Consumidores Financieros.

Lo anterior, con el fin de evitar afectaciones reales o potenciales a los derechos de los Consumidores Financieros derivadas de acciones u omisiones en el diseño, comercialización y gestión de los productos y servicios o del incumplimiento de la normativa aplicable.

El alcance del SAC de la Fiduciaria cubre de manera integral las etapas previas, durante y posteriores a la relación con el Consumidor Financiero, incluyendo el diseño, ofrecimiento, vinculación, prestación, gestión y terminación de los productos y servicios, así como la atención de Requerimientos a través de todos los canales habilitados.

La estructura del presente Manual ha sido diseñada de acuerdo con lo dispuesto en la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ permitiendo no solo el cumplimiento de los Requerimientos legales aplicables a la Fiduciaria, sino también el fortalecimiento de la cultura de atención y la experiencia de los Consumidores Financieros, promoviendo relaciones de largo plazo basadas en la confianza y la transparencia.

Nota normativa: La Circular Externa 006 de 2025 reexpide la Circular Básica Jurídica y subroga integralmente la Circular Externa 029 de 2014; en consecuencia, el presente Manual se encuentra actualizado conforme a la CBJ vigente a partir del 26 de junio de 2025.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

2. DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se les asigna, sin perjuicio de lo previsto en la normativa aplicable:

Accesibilidad o Accesible: es la posibilidad que tiene una persona de acceder, circular, usar y evacuar un lugar de forma segura y autónoma, sin importar si es una persona en condición de discapacidad, con movilidad o funcionalidad reducida.

AMV: tiene el significado que se le asigna en la sección 4.2 del presente Manual.

Circular Básica Jurídica o CBJ: tiene el significado que se le asigna en la sección “Introducción” del presente Manual, reexpedida mediante Circular Externa 006 de 2025.

Cliente: es la persona natural o jurídica con quien la Fiduciaria establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social, conforme a lo previsto en la Ley 1328.

Cliente Potencial: es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas o negociaciones preliminares con la Fiduciaria, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

Consumidor Financiero: es todo Cliente o Cliente Potencial de las entidades vigiladas por la SFC, de conformidad con la Ley 1328.

Fiduciaria: Credicorp Capital Fiduciaria S.A. según se define en la sección “Introducción” del presente Manual.

Discapacidad Auditiva: condición caracterizada por la pérdida total (sordera), o parcial (hipoacusia) de la audición; como apoyos a dicha discapacidad, se usan audífonos, implantes cocleares o intérpretes de lengua de señas.

Discapacidad Física: condición que limita la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo, incluyendo amputaciones, parálisis total o parcial de sus extremidades superiores o inferiores, alteraciones de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio. En esta categoría se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tiene estatura significativamente inferior al promedio.

Discapacidad Visual: condición que se manifiesta como ceguera total o baja visión. La persona con discapacidad visual puede utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía.

ERO: Evento de Riesgo Operativo. Evento derivado de fallas en procesos, personas, tecnología o eventos externos, que puede generar pérdidas o impactos operativos para la Fiduciaria.

Infraestructura: conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización, como edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.

La Fiduciaria en su infraestructura para atención de Requerimientos, cuenta con:

- Línea de atención telefónica

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

- Página web
- Correo electrónico
- Atención personalizada

Ley 1328: Ley 1328 de 2009, tiene el significado que se le asigna en la sección “Introducción” del presente Manual.

Manual: tiene el significado que se le asigna en la sección “Introducción” del presente Manual.

Manual SARO: tiene el significado que se le asigna en la sección 6 del presente Manual.

MINTIC: tiene el significado que se le asigna en la sección 9.1 del presente Manual.

PEI: tiene el significado que se le asigna en la sección 8 del presente Manual.

Persona en Condición de Discapacidad: son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

Procesos: conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad.

Definiciones relacionadas con atención al Consumidor Financiero

Petición: Solicitud presentada por el Consumidor Financiero para requerir información, documentos, aclaraciones o actuaciones relacionadas con un producto, servicio o con la atención recibida.

Queja: Manifestación de inconformidad presentada por el Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio ofrecido o prestado por la Fiduciaria, relacionada con la calidad del servicio, el trato recibido, la información suministrada, barreras de acceso a los canales, o presuntos incumplimientos normativos o contractuales, que pueda afectar sus derechos. Puede ser puesta en conocimiento de la entidad, del Defensor del Consumidor Financiero, de la SFC, del AMV o de otras autoridades competentes, según corresponda.

Reclamo: Comunicación mediante la cual el Consumidor Financiero solicita la corrección de una situación particular asociada a un producto o servicio, incluyendo ajustes operativos o económicos, cuando a ello haya lugar.

Solicitud: Requerimiento mediante el cual el Consumidor Financiero solicita la realización de un trámite o gestión, no necesariamente derivado de una inconformidad.

Sugerencia: Propuesta o recomendación presentada por el Consumidor Financiero orientada a mejorar productos, servicios, procesos o canales de atención.

Felicitación: Manifestación positiva del Consumidor Financiero respecto del servicio, atención o gestión recibida.

PQRSF: Conjunto de comunicaciones presentadas por los Consumidores Financieros que comprende **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**, las cuales deben ser clasificadas y gestionadas conforme a la normativa vigente.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

Requerimiento: Término operativo utilizado por la Fiduciaria para agrupar y referirse, de manera general, a las PQRSF, sin perjuicio de su clasificación, tratamiento diferenciado y plazos legales aplicables.

SAC: acrónimo de “Sistema de Atención al Consumidor Financiero”.

SFC: tiene el significado que se le asigna en la sección “Introducción” del presente Manual.

Solicitudes y/o Consultas de Servicio: son todas las solicitudes distintas a compra y venta de títulos, ingresos de dineros, retiros de dineros, traslado de dinero, traslado de títulos, compra y venta de divisas o de productos, y en general todas aquellas solicitudes no relacionadas con la ejecución de actividades financieras por parte de las entidades vigiladas.

Tecnología: conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad. Incluye: hardware, software y telecomunicaciones.

Tercero: es la persona natural o jurídica autorizada por la Fiduciaria, que podrá apoyar la atención de los Requerimientos de los Consumidores Financieros.

Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada. Para los efectos de este Manual, la Fiduciaria no ha identificado Usuarios en su operación.

3. GENERALIDADES

El presente Manual describe los lineamientos generales para la planeación, implementación, operación y mantenimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) adoptado por Credicorp Capital Fiduciaria S.A. (la “Fiduciaria”), con el propósito de consolidar una cultura organizacional orientada al trato justo, la protección de los derechos y la adecuada atención de los Clientes y Consumidores Financieros.

En este sentido, el Manual busca asegurar que todas las actividades, procesos, operaciones y actuaciones desarrolladas por los funcionarios de la Fiduciaria, así como la administración de la información de los Consumidores Financieros, se realicen de conformidad con la normativa vigente, las políticas definidas por la Junta Directiva y los objetivos estratégicos de la Fiduciaria.

3.1 Generalidades

La Fiduciaria ha definido una política para el SAC con unos objetivos concretos y unos documentos y registros internos que soportan su adecuada implementación, en cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables.

Estas políticas incorporan, de manera expresa, medidas orientadas a garantizar la debida atención de las Personas en Condición de Discapacidad, asegurando su acceso a los productos y servicios brindados por la Fiduciaria en condiciones de igualdad, trato justo, protección, respeto y atención acorde con el servicio adecuado a sus necesidades particulares.

Así mismo, en desarrollo del SAC, la Fiduciaria podrá apoyarse en Terceros para la atención de Requerimientos, bajo esquemas de atención interna y/o tercerizada, conservando en todo momento la responsabilidad sobre el cumplimiento normativo, la calidad del servicio y la protección de los derechos de los Consumidores Financieros.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

3.2 Manual SAC

El presente Manual contiene los elementos, la estructura organizacional, los principios y las etapas establecidas por la Fiduciaria, con el fin de consolidar a su interior un ambiente de protección, atención adecuada y respeto hacia los Consumidores Financieros, en línea con la regulación vigente y el modelo de atención adoptado.

3.3 Control de Documentos

La Fiduciaria identifica, administra y controla los documentos requeridos para el funcionamiento del SAC, tales como:

- El Manual de Sistema de Atención a los Consumidores Financieros.
- Informes del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros presentados ante la Junta Directiva.

Lo anterior se realiza conforme a los lineamientos internos y a la normativa aplicable, con el fin de asegurar la adecuada gestión, actualización, aprobación, difusión y conservación de los documentos relacionados con el SAC. En particular, la Fiduciaria garantiza que los documentos:

- Sean revisados y aprobados antes de su publicación.
- Sean actualizados, revisados y aprobados cuando se identifiquen cambios relevantes.
- Se identifiquen con su versión y estado de revisión.
- Estén disponibles en los puntos de uso correspondientes.
- Sean legibles, de fácil identificación y recuperables.
- De origen externo estén identificados y que se gestione su distribución al interior de la Fiduciaria;
- Que están obsoletos no se usen de forma no planeada y que se identifiquen fácilmente en caso de que se retengan para cualquier propósito.

3.4 Control de Registros

El área de Servicio al Cliente de la Fiduciaria conserva y administra el histórico de los casos registrados derivados de las PQRSF de los Clientes mediante el sistema Salesforce Gestor adoptado por la Fiduciaria. Estos registros constituyen evidencia del cumplimiento de los plazos, procedimientos y controles del SAC, y son debidamente protegidos, controlados, legibles, identificables y recuperables.

3.5 Principios y Conceptos del SAC

Para la aplicación del presente Manual, la Fiduciaria adopta los siguientes principios:

a. Principio de trato justo:

La Fiduciaria garantizará que, en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:

- Estos atiendan las necesidades y expectativas de los Consumidores Financieros.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

- Se suministre información clara, transparente, suficiente y oportuna durante todo el ciclo de vida del producto.
- No existan barreras injustificadas para la movilidad entre productos, servicios o entidades financieras.
- No existan barreras para la presentación y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y demás Requerimientos.

b. Principio de no discriminación:

La Fiduciaria garantizará la atención de los Consumidores Financieros sin discriminación por razones personales, sociales o de cualquier otra índole, asegurando igualdad de trato y acceso.

c. Principio de accesibilidad universal:

La Fiduciaria procurará que sus canales de atención y comunicaciones sean accesibles, comprensibles y adecuados, incluyendo ajustes razonables para Personas en Condición de Discapacidad y otros grupos en situación de vulnerabilidad.

d. Enfoque de atención prioritaria:

Cuando aplique, se adoptarán medidas para priorizar la atención de Consumidores Financieros en condición de vulnerabilidad, sin menoscabar los derechos de los demás clientes.

e. Cultura organizacional:

Conjunto de valores, actitudes, comportamientos y normas internas que orientan la actuación de la Fiduciaria y de sus funcionarios en la atención a los Consumidores Financieros.

4ELEMENTOS DEL SAC

Políticas y controles para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero.

4.1 Políticas

Las siguientes políticas son los lineamientos que se adoptan en la Fiduciaria para asegurar el funcionamiento eficiente, efectivo y oportuno del SAC. Estas políticas orientan la actuación de las áreas responsables, así como de todos los funcionarios, colaboradores y Terceros que participan en la atención a los Consumidores Financieros:

- Suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna a los Consumidores Financieros sobre los productos y servicios ofrecidos por la Fiduciaria, de manera que puedan tomar decisiones informadas, con conocimiento de sus derechos, obligaciones, condiciones y costos.
- Garantizar una atención debida, respetuosa y diligente a los Consumidores Financieros, disponiendo de los recursos humanos, físicos y tecnológicos adecuados para la atención eficiente y oportuna de los Consumidores Financieros a través de los canales habilitados.
- Prevenir la generación de Requerimientos derivados de fallas en el servicio, mediante la estandarización de procesos, la mejora continua y la identificación de causas raíz.
- Atender los Requerimientos dentro de los plazos legales e internos definidos, asegurando su correcta clasificación, gestión y cierre.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

- Propender por la satisfacción de las necesidades de los Clientes, bajo un enfoque de trato justo y protección de derechos.
- Realizar los esfuerzos necesarios para desarrollar e implementar programas de educación financiera, orientados a fortalecer el conocimiento y la toma de decisiones informadas por parte de los Consumidores Financieros.
- Promover la capacitación permanente a todos los funcionarios de la Fiduciaria y Terceros en temas relacionados con el SAC y el Defensor del Consumidor Financiero, con el objetivo de fortalecer una cultura institucional en materia de protección al Consumidor Financiero.
- Gestionar de manera oportuna los conflictos de interés y riesgos de conducta, informando a la Gerencia de Servicio al Cliente o a las instancias correspondientes, cuando se identifiquen situaciones que puedan afectar la debida atención y protección del Consumidor Financiero.
- Establecer mecanismos de reporte interno para que cualquier funcionario, colaborador o Tercero que conozca hechos que puedan afectar negativamente el ambiente de atención y protección del Consumidor Financiero los comunique a través de los canales definidos.
- Adaptar ajustes razonables a los canales de atención, cuando sea necesario y sin imponer cargas desproporcionadas, con el fin de garantizar el acceso de las "Personas en Condición de Discapacidad a los productos y servicios ofrecidos por la Fiduciaria en igualdad de condiciones con los demás Consumidores Financieros.
- En el evento que se requiera dar una instrucción adicional a los procedimientos mencionados en el presente Manual, será el líder del área respectiva quien aprobará dicha instrucción de manera autónoma. Para aquellos casos especiales o que asocien una situación de algún riesgo, las aprobaciones se darán en conjunto entre los líderes de los equipos en los que se esté desarrollando el evento, buscando siempre la protección del Consumidor Financiero.

Las políticas definidas y demás provisiones del presente Manual incluyen de manera expresa la atención a Consumidores Financieros que sean Personas en Condición de Discapacidad.

4.2 Controles

La Fiduciaria ha definido los siguientes controles para asegurar la efectividad del SAC:

- **Indicadores del SAC:** La medición del desempeño del SAC se soporta en indicadores descriptivos y prospectivos, definidos en el Instructivo CF IS GCS 002 (Anexo 3), los cuales permiten evaluar el comportamiento, desempeño y tendencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- **Mejora continua y análisis:** Los resultados de los indicadores del SAC sirven de insumo para la definición de planes de acción de mejora continua, los cuales incluyen responsables, fechas objetivo y actividades de seguimiento. Estos planes, junto con su avance y efectividad, son presentados a la Junta Directiva, para su análisis y la adopción de decisiones estratégicas cuando a ello haya lugar.
- **Seguimiento y reporte:** La Fiduciaria cuenta con mecanismos periódicos de seguimiento y reporte de Quejas y demás PQRSF, que permiten evaluar la oportunidad, recurrencia, tendencias y extemporaneidad en su atención, así como soportar la toma de decisiones y la mejora continua del SAC.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

5 ESTRUCTURA DEL SAC

Con el objetivo de brindar una adecuada atención y protección a los Consumidores Financieros, la Fiduciaria cuenta con una estructura organizacional que establece las funciones, responsabilidades y líneas de control relacionadas con el SAC.

Es deber de todos los funcionarios de la Fiduciaria y Terceros cumplir con las políticas establecidas en este Manual, para ello deberán conocer la existencia del presente Manual e implementar una cultura de servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los Clientes.

5.1 Junta Directiva

La Junta Directiva es responsable de evaluar periódicamente la eficacia del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y de adoptar decisiones estratégicas con base en sus resultados, en el marco de la normativa vigente.

A continuación, se establecen las labores específicas de la Junta Directiva de la Fiduciaria en relación con el SAC:

- a. Establecer las políticas relativas al SAC con fundamento en la normativa aplicable.
- b. Aprobar este Manual y sus actualizaciones.
- c. Conocer y pronunciarse sobre los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto al SAC.
- d. Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC que realicen los órganos de control.
- e. Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener el funcionamiento efectivo y eficiente del SAC.
- f. Verificar que la política de incentivos implementada por la Fiduciaria evite conductas que afecten los derechos del Consumidor Financiero.
- g. Aprobar los lineamientos estratégicos que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros.
- h. La Junta Directiva ejercerá estas funciones con un enfoque de supervisión, control y mejora continua del SAC, asegurando su alineación con la normativa vigente y la protección efectiva de los derechos de los Consumidores Financieros.

5.2 Representante Legal

- a. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva este Manual y sus modificaciones.
- b. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.
- c. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Consumidores Financieros en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio.
- d. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- e. Establecer mecanismos para realizar seguimiento permanente al SAC.
- f. Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g. Presentar un informe periódico, como mínimo anual, a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: (i) la gestión realizada por la administración de la Fiduciaria 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

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

las inconformidades y que dan lugar a los Requerimientos por parte de los Consumidores Financieros (causa raíz) y (iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas. La identificación, medición, control y monitoreo también aplica para aquellos servicios tercerizados por la Fiduciaria que impliquen contacto directo con el Consumidor Financiero. Sin perjuicio de reportes extraordinarios que deban presentarse por eventos relevantes, requerimientos de entes de control o decisiones de gobierno corporativo.

- h. Designar el área o cargo que actuará como responsable de la implementación y seguimiento al SAC de la Fiduciaria.
- i. Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias necesarias con el fin de establecer el cambio cultural que garantice la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y en la prestación de los servicios a los Consumidores Financieros para 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 establezca o pretenda establecer la Fiduciaria con sus Clientes y Clientes Potenciales.
- j. Recibir y evaluar los informes presentados por la Gerencia de Servicio al Cliente.
- k. Liderar el diseño del SAC y los proyectos necesarios para su implementación y adecuado funcionamiento
- l. Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tomando como base las propuestas de la Gerencia de Servicio al Cliente.
- m. Realizar seguimiento a los planes de acción o de mejora diseñados con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia del SAC.

5.3 Gerencia de Servicio al Cliente

La Gerencia de Servicio al Cliente es responsable de administrar, operar y mejorar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en concordancia con la normativa vigente y los lineamientos definidos por la Junta Directiva.

A continuación, se establecen las labores específicas de la Gerencia de Servicio al Cliente de la Fiduciaria en relación con el SAC:

- a. Proponer los instrumentos, metodologías y procedimientos destinados a que la Fiduciaria administre el SAC, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos, mínimos previstos en la normativa vigente.
- b. Desarrollar e implementar un sistema de reporte de los Requerimientos que hacen los Consumidores Financieros, incluyendo la recolección, el procesamiento y el análisis de la información estadística requerida para los informes regulatorios y de gestión.
- c. Evaluar las medidas de control potenciales y ejecutadas para la efectividad del SAC.
- d. Desarrollar y mantener un modelo de atención integral a Clientes y Consumidores Financieros.
- e. Diseñar, mantener, actualizar y mejorar los sistemas y procesos de atención de Requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones) tanto para la Fiduciaria como para los Terceros que participen en la atención al consumidor.
- f. Elaborar y remitir los informes periódicos del SAC a las instancias internas correspondientes, incluyendo información sobre volumen, favorabilidad, extemporaneidad, tendencias y gestión de Quejas, así como presentarlos ante el Comité de Quejas conforme al Instructivo correspondiente (Anexo 1).
- g. Preparar y generar los informes y reportes sobre la evolución del SAC, los controles implementados y el monitoreo realizado, los cuales deberán presentarse a la Junta Directiva y a la alta dirección con la periodicidad definida en la CBJ 006 de 2025.
- h. Definir e implementar los programas de capacitación a los funcionarios de la Fiduciaria y/o Terceros en materia de SAC y Defensor del Consumidor Financiero, en coordinación con Gestión Humana.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

- i. La Gerencia de Servicio al Cliente debe coordinar con el Autorregulador del Mercado de Valores (el “AMV”) la participación activa en las capacitaciones coordinadas por la Fiduciaria y que tengan como fin la educación al Consumidor Financiero.
- j. Realizar el seguimiento periódico a los Terceros que participen en la atención de Requerimientos y PQRSF, asegurando que dichos servicios se presten conforme a los estándares del SAC y a la normativa vigente.
- k. Velar porque la información relativa al Defensor del Consumidor Financiero se encuentre actualizada, disponible y accesible a los Consumidores Financieros a través de los canales definidos por la Fiduciaria.
- l. Velar por la publicación, actualización y divulgación del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en los canales definidos por la Fiduciaria, incluyendo la página web, asegurando que en este se encuentren disponibles los procedimientos para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias ante la Fiduciaria y ante el Defensor del Consumidor Financiero, conforme a lo dispuesto en la Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Externa 006 de 2025.
- m. Determinar estrategias de atención internas en la Fiduciaria y/o tercerizadas que permitan identificar y atender las oportunidades de mejora en cada uno de los procesos de atención de los Consumidores Financieros.

5.4 Gerencia de Gestión Humana

- a. Coordinar las capacitaciones para personal nuevo, así como de los procesos de reinducción y capacitación de quienes ya están vinculados a la Fiduciaria.

5.5 Auditoría Interna

- a. Evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SAC con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones.
- b. Elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, como mínimo anual, en el que se reportan las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC. Sin perjuicio de reportes extraordinarios que deban presentarse por eventos relevantes, requerimientos de entes de control o decisiones de gobierno corporativo.

5.6 Revisoría Fiscal

- a. Evaluar en el marco de sus funciones legales y de su independencia, el cumplimiento del SAC, respecto de la normativa aplicable con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones.
- b. Elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, como mínimo anual, en el que se reportan las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC. Sin perjuicio de reportes extraordinarios que deban presentarse por eventos relevantes, requerimientos de entes de control o decisiones de gobierno corporativo.

5.7 Todos los funcionarios

Es deber de todos los funcionarios de la Fiduciaria y/o del Tercero, cumplir las políticas establecidas en este Manual. Todos los funcionarios deben conocer la existencia del SAC y mantener en todo momento una cultura de atención de servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los Consumidores Financieros.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

6 ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Con el fin de hacer seguimiento a los eventos relevantes que puedan incidir en la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, la Gerencia de Servicio al Cliente debe proporcionar a la Gerencia de Riesgos Operacionales la información que permita la gestión oportuna y eficaz de los riesgos asociados, basados en la metodología de gestión de riesgos que reposa en su Manual del Sistema de Administración de Riesgos (el "Manual SARO").

A continuación, se detallan para cada una de las etapas el objetivo y las actividades que debe ejecutar la Gerencia de Servicio al Cliente, en articulación con la Gerencia de Riesgos Operacionales:

6.1 Identificación

Objetivo: establecer todos aquellos hechos o situaciones en la Fiduciaria que puedan afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros.

La Gerencia de Servicio al Cliente debe suministrar a la Gerencia de Riesgo Operacional información referente a:

- a) Los riesgos operacionales o fallas identificadas en los procesos que puedan afectar o afecten la adecuada prestación del servicio a los Clientes. Los criterios de reportes son los siguientes:
 - Requerimientos escalados a entes de control.
 - Requerimientos que generen pérdida económica para la Fiduciaria.
 - Requerimientos que afecten varios Clientes.
 - Requerimientos relacionados con fraudes.
 - Otros riesgos que según análisis se identifique un impacto relevante y recurrencia en su materialización y que requiera ser tratado para su mitigación.
- b) Los Requerimientos que se interpongan a la Fiduciaria por medio de la Gerencia de Servicio al Cliente y/o del Tercero, registrados en el sistema CRM de la Fiduciaria y que representen un riesgo operacional.
- c) Requerimientos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero y las autoridades competentes, producto de fallas en los procesos o en la prestación del servicio.
- d) Los criterios definidos para controlar y monitorear los riesgos que pueden estar asociados son: integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.

Adicionalmente, la Fiduciaria realiza un proceso de identificación y análisis preventivo de riesgos operacionales derivados de fallas de las personas, procesos internos y sistemas, o derivadas de las relaciones con terceros y/o de eventos externos que pueden afectar a la Fiduciaria y por consiguiente a sus Clientes.

6.2 Medición

Objetivo: medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operacionales que afecten la debida atención y protección a los Consumidores Financieros y su impacto en caso de materializarse.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

Los riesgos operacionales deben ser analizados con el fin de contar con información relevante y objetiva para su adecuada medición y tratamiento, para lo cual la Gerencia de Servicio al Cliente genera los siguientes indicadores que sirven de insumo para evaluar la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos.

- a. Número de Requerimientos recibidos (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones).
- b. Número de Requerimientos favorables o desfavorables para el Consumidor Financiero.

6.3 Control

Objetivo: Definir e implementar medidas orientadas a controlar los riesgos o situaciones que puedan afectarla debida atención y protección a los Consumidores Financieros, con el fin de disminuir su probabilidad de ocurrencia e impacto, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de los Requerimientos que se presenten.

La Fiduciaria adoptará las medidas necesarias para mitigar los riesgos que afecten la debida diligencia y la protección a los Consumidores Financieros.

La efectividad de los controles se evaluará conforme a lo establecido en el proceso de evaluación de riesgos operacionales definido en el Manual SARO.

6.4 Monitoreo

El seguimiento y monitoreo del SAC se realizará con una periodicidad mínima anual, sin perjuicio de revisiones extraordinarias derivadas de eventos relevantes, hallazgos de auditoría, requerimientos de entes de control o recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero, con el fin de verificar la efectividad de las medidas implementadas.

Para el efecto, el monitoreo del SAC deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes criterios:

- a) Contemplar mecanismos de seguimiento que permitan la detección oportuna y corrección de las deficiencias en el SAC de la Fiduciaria como en los Terceros que participen en la atención al Consumidor Financiero.
- b) Contar con indicadores claves de riesgo que evidencian potenciales hechos o situaciones que afecten o puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero. Dichos indicadores se complementan con lo establecido en el Instructivo de indicadores de evaluación del SAC y gestión del Defensor del Consumidor Financiero (Anexo 3).

Mensualmente se reportará a la Gerencia de Riesgo Operacional la información relacionada con las Quejas registradas que hayan generado un Evento de Riesgo Operacional (ERO). Con base en dicha información, la Gerencia de Riesgo Operacional realizará los análisis correspondientes conforme al Manual SARO y presentará los resultados al Comité Local de Riesgo Operacional, como mínimo una vez al año o cuando la criticidad del evento así lo requiera.

- c) Las instancias de Gobierno de Procesos y Riesgos deberán asegurar que los controles asociados al SAC funcionen de manera oportuna, eficiente y efectiva.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

d) Establecer mecanismos que les permitan a la Fiduciaria la generación de estadísticas relacionadas con:

- Tipologías de Quejas y
- Otro Requerimientos de origen judicial o administrativo.

El detalle de la metodología que se aplica para cada etapa está desarrollado en el Manual SARO.

Con base en la anterior información, se establecerán planes de acción entre la Gerencia de Servicio al Cliente, la Gerencia de Riesgo Operacional y las áreas responsables, priorizando aquellos eventos de riesgo que presenten una mayor frecuencia e impacto para la Fiduciaria.

Anualmente la Gerencia de Servicio al Cliente presentará ante la Junta Directiva un informe consolidado sobre los Requerimientos gestionados durante el periodo, incluyendo entre otros aspectos: favorabilidad, extemporaneidad, eventos reportados a la Unidad de Riesgo Operacional, así como afectaciones económicas y mejoras implementadas derivadas de los planes de acción ejecutados.

De manera complementaria la Gerencia de Riesgo Operacional podrá presentar a la Junta Directiva o el Comité de Riesgo Operacional informes específicos sobre casos que, por su naturaleza o impacto, ameriten un seguimiento particular.

7CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A FUNCIONARIOS

Los funcionarios y colaboradores de todas las áreas de la Fiduciaria y/o del Tercero deberán participar en los programas de capacitación que la Fiduciaria defina, relacionados con los derechos y deberes del Consumidor Financiero, el funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y la cultura de trato justo.

De manera particular, el equipo de Servicio al Cliente de la Fiduciaria y/o del Tercero deberá recibir capacitación como mínimo anual o cuando se considere necesario, en los siguientes temas:

- a. Existencia, funciones y procedimientos del Defensor del Consumidor Financiero.
- b. Funciones y operación del SAC.
- c. Aspectos relativos a la atención de Personas en Condición de Discapacidad.

No obstante lo anterior, para las áreas involucradas en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, los planes de capacitación e instrucción deberán involucrar todos los aspectos y elementos que componen el SAC y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.

7.1 Capacitación a funcionarios al momento de su vinculación

Todo funcionario que se vincule a la Fiduciaria debe asistir a una inducción obligatoria, en la cual se les dará a conocer la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, el funcionamiento del SAC y los aspectos relativos a la atención de Personas en Condición de Discapacidad.

Estas reuniones serán coordinadas por la Gerencia de Gestión Humana.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

7.2 Capacitación a funcionarios durante su relación Laboral

Anualmente, la Gerencia de Servicio al Cliente definirá la metodología, contenidos y medios adecuados para mantener informados y capacitados a todos los colaboradores de la Fiduciaria y/o Terceros respecto a las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

8 EDUCACIÓN FINANCIERA

La Fiduciaria deberá promover una adecuada educación financiera donde los programas y campañas atiendan las distintas necesidades y perfiles de los Consumidores Financieros, con el objetivo de fortalecer la toma de decisiones informadas.

Para el cumplimiento de esta obligación, la Fiduciaria colaborará con el AMV y participará activamente en su Programa de Educación al Inversionista (el “PEI”) para dar cumplimiento a las obligaciones de educación financiera impuestas a los intermediarios del mercado de valores.

El PEI es independiente y adicional a la publicidad propia de la Fiduciaria y busca facilitar que los Consumidores Financieros comprendan las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, sus costos o tarifas, así como sus derechos, obligaciones y los mecanismos para su protección.

El PEI:

- a. Contribuye al conocimiento y prevención de los riesgos derivados de la utilización de productos y servicios de la Fiduciaria;
- b. Promueve el uso seguro y responsable de la Tecnología.
- c. Es accesible y considera las necesidades y el perfil de los Consumidores Financieros a los que se dirige, incluyendo a las Personas en Condición de Discapacidad.

9 PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La atención de Requerimientos deberá garantizar trazabilidad de punta a punta (radicación, gestión, respuesta y cierre), disponibilidad de evidencias y cumplimiento de los términos legalmente establecidos, incorporando criterios de priorización cuando se identifiquen consumidores en condición de vulnerabilidad o situaciones de alto impacto.

En cumplimiento de lo anterior, la Fiduciaria ha establecido los mecanismos necesarios para la recepción, gestión y resolución de los Requerimientos de los Consumidores Financieros, los cuales pueden ser presentados directamente por estos o por quien acredite su condición de representante ante la Fiduciaria, el Defensor del Consumidor Financiero, la SFC o AMV atendiendo el principio de responsabilidad en el trámite de Requerimientos que se establece en la Ley 1328 de 2009 y las disposiciones aplicables de la Circular Básica Jurídica vigente.

En todos los casos está prohibido divulgar cualquier información relacionada con una Queja, Solicitud o Requerimiento presentado por o a nombre de un Cliente o Consumidor Financiero, salvo en los eventos autorizados por ley.

Las Quejas serán atendidas exclusivamente por el área de Servicio al Cliente de la Fiduciaria y, por lo tanto, no podrán ser respondidas directamente por Terceros, sin perjuicio de su apoyo operativo bajo supervisión.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

9.1 Recepción

Consiste en la recepción de Requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por la Fiduciaria, los cuales se detallan a continuación:

Por teléfono: la recepción de Requerimientos podrá hacerse a través del área de Servicio al Cliente de la Fiduciaria y/o del Tercero, o a través de los asesores comerciales, quienes deberán direccionarlos oportunamente.

Por escrito: los Requerimientos podrán radicarse en cualquiera de las oficinas de la Fiduciaria.

Por correo electrónico: Podrán radicarse a través del correo electrónico del área de servicio al cliente de la Fiduciaria servicioalclientecorfi@credicorpcapital.com, del Tercero autorizado o de los correos electrónicos institucionales de los asesores comerciales.

Por internet: en la página web de la Fiduciaria ingresando por opción de contáctenos, el Cliente podrá radicar su Requerimiento. No podrán radicarse Requerimientos de compra, venta, traslado de recursos o títulos valores, ni ingresos o retiros de dinero.

De manera personal: el Cliente podrá radicar su Requerimiento en cualquier oficina de la Fiduciaria.

Todo funcionario de la Fiduciaria que reciba un Requerimientos deberá remitirlo de manera inmediata al área de Servicio al Cliente para su registro y gestión.

En caso de que el Consumidor Financiero presente alguna Discapacidad Visual, Discapacidad Auditiva y/o Discapacidad Física, la Fiduciaria ha habilitado su oficina principal y regionales con adecuaciones físicas que permitan su ingreso cómodo y seguro.

Así mismo, se encuentran disponibles equipos de cómputo con aplicativos diseñados y/o contratados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), tales como JAWS, MAGic y Centro de Relevó, que facilitan la comunicación y expresión de Solicitudes. En caso de indisponibilidad de dichas herramientas, la Fiduciaria contará con alternativas que aseguren la continuidad del servicio.

Adicionalmente, la Fiduciaria garantizará contar con personal debidamente capacitado para el uso de estas herramientas, con el fin de brindar una atención equitativa, clara y sin discriminación.

9.1.1 Proceso de Recepción

Cada Requerimiento recibido por el área de Servicio al Cliente deberá ser registrado en la ficha de casos del sistema CRM de la Fiduciaria. Igualmente, los Requerimientos presentados ante el AMV, la SFC, y el Defensor del Consumidor Financiero, deberán ser incorporados en el CRM para garantizar su trazabilidad.

De ser posible la solución en un primer contacto se indicará al área de Servicio al Cliente que este ya fue gestionado y se procederá a cerrar el caso y no deberá ser asignado.

Cuando en los Requerimientos se evidencie la existencia de un posible fraude, este debe ser notificado a la Dirección Jurídica, Auditoría Interna y a aquellas áreas que así se considere, para su gestión correspondiente.

Todos los Requerimientos atendidos a través de Terceros autorizados deberán quedar debidamente registrados en el CRM de la Fiduciaria.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

9.1.2 Gestión

Consiste en la etapa en la cual se procede a investigar o solucionar el respectivo Requerimiento presentando por el Cliente.

Una vez ingresado el Requerimiento, se revisará la información y documentación necesaria para su trámite, se establecerá una fecha de respuesta y se asignará el profesional del área de Servicio al Cliente responsable de su gestión, el cual puede apoyarse en otras áreas o funcionarios para dar solución y respuesta al Requerimiento.

La gestión de un Requerimiento incluye la investigación de los hechos, el análisis de los documentos soporte y la evaluación de las acciones a adoptar. Cuando haya lugar ajustes económicos, estos serán tramitados conforme a los procedimientos internos.

El responsable deberá dejar evidencia de la gestión, la solución adoptada y la respuesta brindada en la ficha de casos del CRM de la Fiduciaria en los campos “comentarios del caso” y en “archivos adjuntos”.

9.1.3 Respuesta

Consiste en informar de manera clara y completa al Consumidor Financiero la solución dada a su Requerimiento.

El profesional del área de Servicio al Cliente y/o del Tercero que ha sido asignado para gestionar un Requerimiento será el encargo de generar la respuesta al mismo.

La respuesta a un Requerimiento podrá emitirse por teléfono, correo electrónico o por escrito, salvo en los casos de derechos de petición, Quejas y/o Requerimientos elevados ante la SFC, AMV o al Defensor del Consumidor Financiero, las cuales se efectuarán siempre por medio escrito o por correo electrónico.

Las respuestas deberán contener información completa, clara y comprensible, incluyendo los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la Fiduciaria, y deberán estar suscritas por el Gerente del área de Servicio al Cliente.

Las comunicaciones deberán enviarse a la dirección física o electrónica registrada en el CRM de la Fiduciaria y quedar adjuntadas en la ficha del caso junto con los soportes correspondientes. Los soportes que sean extensos (más de 20 hojas) en caso de que se considere podrán ser enviados al archivo del área de Servicio al Cliente.

El proceso de gestión, trámite y respuesta no excluye o atiende Consumidores Financieros de acuerdo con su condición, raza, o cualquiera relacionada, nuestra labor y gestión incluye todas aquellas personas que quieran acceder a nuestros productos o servicios (teniendo en cuenta las políticas de inversión, de atención, vinculación, entre otras) con la misma atención, diligencia, responsabilidad y respeto que cada caso amerita.

La Fiduciaria contará con un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del Requerimiento para dar respuesta, y de 5 días hábiles para las quejas clasificadas como exprés. En caso de no ser posible cumplir estos plazos, se informará oportunamente al interesado indicando la causa de la demora y la nueva fecha de respuesta.

El plazo se entenderá incumplido cuando la respuesta sea extemporánea, incompleta o no se envíe al medio de contacto informado por el Consumidor Financiero.

La Fiduciaria deberá clasificar las respuestas dadas al Consumidor Financiero, con la identificación de las siguientes tres categorías de respuesta, según corresponda:

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

- **Favorable:** cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente el Requerimiento del Consumidor Financiero.
- **Parcialmente favorable:** cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente parte del Requerimiento del Consumidor Financiero.
- **No favorable:** cuando la respuesta resuelva desfavorablemente el Requerimiento del Consumidor Financiero.

La réplica interpuesta por el Consumidor Financiero contra la respuesta dada por la Fiduciaria será atendida en el plazo y en los términos señalados en el presente Capítulo 7. En el evento en que el Consumidor Financiero no presente réplica en un término de 2 meses, el trámite se dará por finalizado.

9.2 Atención de Quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros, y como tal ejerce sus funciones con autonomía e independencia frente a la Fiduciaria.

9.2.1 Presentación y Resolución de las Reclamaciones

El Consumidor Financiero o Cliente de la Fiduciaria presentará su Requerimiento ante el Defensor del Consumidor Financiero, mediante documento en el que consigne: nombre, identificación, domicilio, teléfono(s) y correo electrónico; la descripción clara de los hechos y los derechos que considere vulnerados; y la información que permita identificar la entidad contra la cual se queja y en la medida de lo posible, la oficina en la cual sucedieron los hechos, así como el poder para actuar en nombre y en representación de otra persona cuando aplique.

Adicionalmente, si la hubiere, deberá anexar copia del Requerimiento presentado ante la Fiduciaria y copia de la respuesta dada por la Fiduciaria al Requerimiento que el Consumidor Financiero considera adversa a sus intereses. La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del Defensor del Consumidor Financiero o podrá ser presentada en las oficinas de la Fiduciaria. En este último caso, la Fiduciaria tiene la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

A fin de que el Defensor del Consumidor Financiero reciba en forma oportuna los Requerimientos presentados en las agencias o sucursales de la Fiduciaria, dichas reclamaciones deberán disponer de los medios necesarios para realizar su envío al Defensor del Consumidor Financiero, a más tardar, el día siguiente hábil a su recibo.

En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta que el Requerimiento interpuesto corresponde a aquellas que contienen elementos de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la SFC o quien haga sus veces para su trámite.

Una vez recibido el Requerimiento, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es negará su admisión y le comunicará lo resuelto a la Fiduciaria y al Consumidor Financiero, dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día hábil siguiente en que sea recibida la queja en la oficina de la Fiduciaria, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.

Inadmitida una Reclamación, el Consumidor Financiero podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y no podrá volver a presentarla ante el Defensor del Consumidor Financiero mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá un plazo de tres (3) días hábiles para solicitar al Consumidor Financiero, toda la información o pruebas al Consumidor Financiero o a la Fiduciaria, con el fin de determinar la admisión o no del Requerimiento. En este evento deberán remitir la información solicitada dentro de un término de ocho (8) días hábiles contados desde el día hábil siguiente en que se les remita la solicitud de información.

Transcurrido el lapso arriba indicado, sin que el Consumidor Financiero suministre la información requerida, se entenderá desistido el trámite del Requerimiento. Si posteriormente el Consumidor Financiero completa la información solicitada, así sea fuera del plazo indicado, el Defensor del Consumidor Financiero radicará el Requerimiento e iniciará su trámite.

Una vez admitido, el Defensor dará traslado del Requerimiento a la Fiduciaria, solicitando la información pertinente y su pronunciamiento, incluyendo la manifestación expresa sobre la aceptación o no del carácter vinculante de la decisión.

La Fiduciaria deberá dar respuesta de forma clara, completa y suficiente, indicando expresamente si acepta o no la obligatoriedad del concepto en caso de que ésta le sea desfavorable salvo que sus reglamentos internos ya contemplen dicha obligatoriedad.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles siguientes al traslado, término que se ampliará a petición de la Fiduciaria y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la Fiduciaria deberá informar al Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El Defensor del Consumidor Financiero informará a la Fiduciaria sobre los Requerimientos no contestados dentro del plazo legal, con el objeto de que al interior de la misma adelante las gestiones que considere oportunas tendientes a brindar las respuestas solicitadas.

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

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

Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la Fiduciaria y al Consumidor Financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver el Requerimiento en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término en el que la Fiduciaria le dio respuesta al Defensor del Consumidor Financiero.

La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al Consumidor Financiero y a la Fiduciaria el día hábil siguiente después de proferida.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

En caso de que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

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

En caso de que el Defensor del Consumidor Financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará el Requerimiento.

Si la rectificación fue parcial o el Defensor del Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación de acuerdo con la Sección 7.2.5 del presente Manual.

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación.

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

En ningún evento, se entenderá desistido el Requerimiento por falta de información o de respuesta de la Fiduciaria. Sin embargo, la Fiduciaria podrá entender que el Consumidor Financiero ha desistido de su Requerimiento si no aporta la información requerida por el Defensor del Consumidor Financiero dentro del término mencionado en el numeral anterior, sin perjuicio que posteriormente pueda tramitar su Requerimiento con la información completa.

9.2.2 Pronunciamiento de Fondo y Contenido

De forma específica, el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero deberá contener la siguiente información:

- a. Identificación de las partes interesadas, con su nombre completo, dirección informada y la calidad jurídica en que actúan.
- b. Transcripción del Requerimiento presentado por el Consumidor Financiero.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

- c. Transcripción de la respuesta enviada por la Fiduciaria y de la copia de la comunicación enviada al Consumidor Financiero, si es del caso.
- d. Los motivos que fundamentan la decisión del Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual deberá tener en cuenta las normas legales aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, la jurisprudencia, la doctrina, las costumbres comerciales y las sanas prácticas financieras.
- e. La decisión del Defensor del Consumidor Financiero que atienda de manera clara y suficiente la petición del Consumidor Financiero.
- f. La advertencia de que la decisión del Defensor del Consumidor Financiero no obliga al Consumidor Financiero ni a la Fiduciaria, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario. Los conceptos del Defensor del Consumidor Financiero no obligan a las partes.
- g. Los conceptos serán firmados por el Defensor del Consumidor Financiero principal o suplente.

9.2.3 Conceptos a favor del Consumidor Financiero

Las situaciones que pueden presentarse con respecto a los conceptos que profiera el Defensor del Consumidor Financiero son las siguientes:

- Los conceptos que emita el Defensor del Consumidor Financiero que sean aceptados expresamente por la Fiduciaria, deberán surtir el trámite de notificación de la decisión al Consumidor Financiero, con copia al Defensor del Consumidor Financiero, indicando la cuantía que reconoce, modo, tiempo y lugar en que cumplirá las obligaciones a que se compromete. El caso concluye como “04 – A favor del Consumidor Financiero aceptado por la entidad”.

En estos casos, el concepto será de obligatorio cumplimiento para la Fiduciaria.

- Los conceptos que emita el Defensor del Consumidor Financiero que no sean aceptados por la Fiduciaria, deberán ser justificados por parte de la Fiduciaria al Defensor del Consumidor Financiero, indicando expresamente las razones por las cuales no se adhiere a su concepto.

En este sentido, es obligación de la Fiduciaria pronunciarse sobre todos los conceptos del Defensor del Consumidor Financiero concluidos a favor del Consumidor Financiero.

Todos los Requerimientos en donde se profiera concepto en contra de la Fiduciaria por suponer algún tipo de carga u obligación para la Fiduciaria, en principio se clasificarán como no aceptadas.

De igual forma, todos los Requerimientos contestados en forma incompleta por la Fiduciaria, esto es, donde no se refieran a todos los hechos objeto del Requerimiento, no remitan los documentos solicitados expresamente por el Defensor del Consumidor Financiero, así como cuando no remitan las pruebas que sirvan de soporte a las afirmaciones que realicen, se calificará a favor del Consumidor Financiero y como no aceptada por la Fiduciaria y se requerirá el envío de la información o documentación faltante.

En el evento en el que la Fiduciaria remita dentro del plazo señalado el documento no enviado inicialmente, adjunte la(s) prueba(s) faltante(s) o complemente la respuesta en forma completa, el Requerimiento será analizado en su totalidad y se modificará su conclusión según el concepto del Defensor del Consumidor Financiero.

Con todo, una vez la Fiduciaria informe al Consumidor Financiero, así como también al Defensor

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

del Consumidor Financiero que el concepto ha sido aceptado, con las indicaciones de la cuantía que reconoce, modo, tiempo y lugar en que cumplirá las obligaciones a que se compromete, clasificará el Requerimiento como aceptado, realizando los ajustes y cambios necesarios para el efecto y por sobre todo para los fines estadísticos de la autoridad de control y vigilancia antes citada.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellas que estén determinados por la ley aplicable o el acuerdo de las partes.

En este caso se le considerará como Requerimiento desistido para los efectos estadísticos y demás controles que ejerza la SFC. El Requerimiento se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial o arbitral, o si solicita la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador.

9.2.4 Efectos del concepto para el Consumidor Financiero

El Consumidor Financiero no está obligado a aceptar el concepto del Defensor del Consumidor Financiero y en caso de no compartirlo, o aún antes de conocerlo, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas en defensa de los derechos que cree tener.

9.2.5 Trámite de réplicas

- Por parte de la Fiduciaria: En el evento que la Fiduciaria no esté de acuerdo con el pronunciamiento emitido por el Defensor del Consumidor Financiero, podrá enviar su inconformidad por escrito expresando los motivos de hecho y de derecho en que fundamenta su posición y, adjuntando las pruebas que sirvan de soporte a sus afirmaciones.

Recibida la comunicación respectiva, el Defensor del Consumidor Financiero procederá al análisis de la reclamación, adelantará los trámites que estime oportunos y emitirá el concepto motivado que corresponda.

- Por parte del Consumidor Financiero: Recibida la comunicación mediante la cual el Consumidor Financiero expresa su desacuerdo con el concepto emitido o la respuesta enviada por la Fiduciaria o el Defensor del Consumidor Financiero, dará traslado de la misma a la Fiduciaria con copia al Consumidor Financiero, solicitando el pronunciamiento completo sobre las afirmaciones del Consumidor Financiero adjuntando las pruebas que le soporten.

Una vez se reciba la información solicitada, procederá a efectuar un nuevo análisis y/o estudio jurídico, procediéndose a emitir el concepto motivado que corresponda y el cual se enviará al Consumidor Financiero y con copia a la Fiduciaria.

Una vez concluido este trámite de la réplica, se procederá al archivo del Requerimiento y el Defensor del Consumidor Financiero ya no será competente para manifestarse sobre el asunto en los términos del artículo 14 de la Ley 1328.

9.2.6 Terminación del trámite del Requerimiento

Cuando el Consumidor Financiero o la Fiduciaria opten por acudir a la vía judicial o arbitral para reclamar sobre el mismo asunto que conoce el Defensor del Consumidor Financiero, se terminará de inmediato el trámite del Requerimiento, toda vez que se trata de un asunto excluido de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero al tratarse de un hecho sobreviniente, archivándose la actuación mediante decisión motivada que comunicará al reclamante y enviándole copia a la Fiduciaria.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

9.2.7 Asuntos excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero

La decisión del Defensor del Consumidor Financiero de declararse no competente para conocer del trámite de un Requerimiento, o para no continuar con el procedimiento de la misma, podrá presentarse en cualquier etapa del trámite del Requerimiento, en cuyo caso así lo expresará al Consumidor Financiero mediante comunicación escrita motivada y con copia a la Fiduciaria. En cuanto a las comunicaciones dirigidas al Defensor del Consumidor Financiero en las cuales los Consumidores Financieros únicamente realicen solicitudes de información a la Fiduciaria, no se les dará el trámite de Requerimiento toda vez que no constituyen Queja o reclamación. En este sentido estas solicitudes de información se trasladarán a la Fiduciaria para que les dé respuesta a sus Consumidores Financieros de manera directa y sin que sea necesario remitir copia al Defensor del Consumidor Financiero.

De conformidad con la legislación vigente, están excluidos de la competencia del 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.

Los Requerimientos enviados al Defensor del Consumidor Financiero que hayan sido o estén siendo tramitados por la SFC, serán tramitados por el Defensor del Consumidor Financiero.

Ahora bien, en aquellos eventos en que el Requerimiento presentado ante el Defensor del Consumidor Financiero esté siendo resuelto por vía judicial o arbitral, la cual se constituye en causal de incompetencia del Defensor del Consumidor Financiero para conocer del Requerimiento, el Defensor del Consumidor Financiero no emitirá concepto alguno sobre aspectos que tengan

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

relación directa con el respectivo proceso. Sin embargo, el Defensor del Consumidor Financiero admitirá, dará trámite y emitirá concepto en aquellos casos en que el Requerimiento, a pesar de estar siendo sujeto a un proceso judicial o arbitral, verse sobre hechos que no hagan referencia al proceso, tales como la atención al Cliente por parte de la entidad, solicitud de documentos, etc., o cuando resuelva actuar en su calidad de “vocero”.

Dichos Requerimientos serán tramitados, cuando incluyan otros temas o asuntos que estén sometidos a la competencia del Defensor del Consumidor Financiero, en su criterio jurídico. El Defensor del Consumidor Financiero admitirá, dará trámite y emitirá concepto en aquellos casos en que deba analizarse si la Fiduciaria, a pesar de su libertad, independencia y autonomía contractual de que goza, de acuerdo con la ley, para no aprobar un producto o servicio, se fundamentó en una causal objetiva, de acuerdo con los parámetros jurisprudenciales expuestos por la Corte Constitucional, la Ley 1328, e instrucciones impartidas por la SFC, la cual en todos los casos debe ser informada por cualquier medio verbal o escrito al Consumidor Financiero.

Tampoco es competente el Defensor del Consumidor Financiero para conocer de los Requerimiento que, en su opinión, correspondan a aquellas que se instauren en interés general o colectivo, en cuyo caso deberá dar traslado de la misma a la SFC para su trámite.

Así mismo, el Defensor del Consumidor Financiero perderá competencia para pronunciarse sobre un determinado Requerimiento cuando:

- a. El Consumidor Financiero opte por la vía judicial, caso en el cual se suspenderá de inmediato el trámite de la reclamación mediante decisión motivada que comunicará al Consumidor Financiero y enviará copia a la Fiduciaria.
- b. Cuando el Consumidor Financiero solicite al Defensor del Consumidor Financiero actuar como conciliador.
- c. El Consumidor Financiero desista del Requerimiento en forma expresa o tácita.
- d. Cuando la Fiduciaria rectifique su proceder frente al Consumidor Financiero, a satisfacción de éste, en cuyo caso una vez enterado el Defensor del Consumidor Financiero, terminará y archivará el trámite del Requerimiento, mediante decisión motivada que comunicará al Consumidor Financiero y enviará copia a la Fiduciaria.
- e. En todo caso, corresponde única y exclusivamente al Defensor del Consumidor Financiero decidir si una queja, reclamación, petición o comunicación que se le dirija es o no de su competencia y podrá modificar su posición cuando existan fundadas razones jurídicas.

9.2.8 Conciliación

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328.

En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 2220 de 2022 y en el Centro de Conciliación al cual se encuentran vinculados los Defensores del Consumidor Financiero como conciliadores.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

El acuerdo al que lleguen las partes prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.

Las actas de conciliación de todos los documentos que conformen el expediente serán registrados y archivados ante el Centro de Conciliación.

9.3 Reportes de la Fiduciaria – SMARTSUPERVISION

Los esquemas, formatos, campos y mecanismos de reporte asociados a Smartsupervision se ajustarán de forma dinámica a las instrucciones, lineamientos y actualizaciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia.

9.3.1 Interposición de Queja

De acuerdo con la Circular Externa 023 del 2021, todas las Quejas interpuestas por los Consumidores Financieros directamente ante la Fiduciaria o ante el Defensor del Consumidor Financiero, deben ser registradas en la proforma “Smartsupervision - Interposición de la queja o reclamo” (F. 0000-165) (formato que se incluye en la Circular Externa 023 del 2021).

Las Quejas interpuestas simultáneamente por el Consumidor Financiero ante la Fiduciaria y ante el Defensor del Consumidor Financiero deberán reportarse por una sola vez.

Los trámites que no constituyan por su naturaleza una Queja no deben relacionarse en dicha proforma.

La información 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.

9.3.2 Gestión de Queja

De acuerdo con la Circular Externa 023 del 2021, todas las Quejas interpuestas por los Consumidores Financieros directamente ante la Fiduciaria o ante el Defensor del Consumidor Financiero, deben ser registradas en la proforma “Smartsupervision - Gestión de la queja o reclamo” (F. 0000-166) (formato que se incluye en la Circular Externa 023 del 2021).

En esta proforma se deberá diligenciar la información derivada de la gestión llevada a cabo por la Fiduciaria o su Defensor del Consumidor Financiero de las Quejas interpuestas por los Consumidores Financieros.

La información reportada deberá ser actualizada en el API REST en los siguientes eventos: (i) cuando la Fiduciaria informe al Consumidor Financiero sobre la necesidad de prorrogar el plazo para atender la Queja; (ii) cuando la Queja derive en una tutela; (iii) cuando la Queja sea objeto de requerimiento por parte de un ente de control; (iv) cuando se haya realizado un cambio en el estado de la misma; y (v) cuando se haya reclasificado el producto, canal o motivo. Dicha actualización se llevará a cabo de ser posible en tiempo real o a más tardar a las 23:59:59 (hh:mm:ss) con la gestión de las Quejas o reclamos llevada a cabo 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.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

10 Defensor del Consumidor Financiero

De acuerdo con la Ley 1328 y la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ, la Fiduciaria contará con un Defensor del Consumidor Financiero y su respectivo suplente. El Defensor del Consumidor Financiero acreditará las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones; entre las cuales se encuentran las disposiciones del artículo 18 de la Ley 1328 y del numeral 2.2 y la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ, así como el plan de trabajo para el cumplimiento de sus funciones conforme a las normas aplicables.

la Fiduciaria implementará un mecanismo de publicidad y difusión por medio del cual se dé a conocer la siguiente información actualizada:

- El nombre del Defensor del Consumidor Financiero y de su suplente.
- Los datos para contactar al Defensor del Consumidor Financiero y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro mecanismo que permita contactar al Defensor del Consumidor Financiero de manera efectiva.
- Las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, incluyendo sus funciones como vocero, conciliador, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación.

La Fiduciaria contará con un vínculo permanente en su página web denominado “Defensor del Consumidor Financiero” con acceso directo a la información actualizada del Defensor del Consumidor Financiero. Este vínculo es visible y de fácil acceso para su consulta por parte de los Consumidores Financieros. De igual forma, se incluirá la información del Defensor del Consumidor Financiero en los demás canales de publicidad y difusión (diferentes a la página web) de la Fiduciaria.

10.1 Informe de Gestión

El Defensor del Consumidor Financiero deberá enviar a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas de la Fiduciaria, un informe de gestión que incluya los aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el artículo 13 de la Ley 1328 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, y los aspectos que se incluyen en el numeral 2.4 y la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ, entre los cuales se encuentran:

- La descripción de la gestión sobre la atención de Requerimientos.
- La descripción de los Requerimientos atendidos.
- Estadísticas de los Requerimientos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero que incluyan, por lo menos: (i) los principales motivos de los Requerimientos; (ii) los productos sobre los cuales se presentaron; y (iii) las formas de terminación del trámite, tales como: rectificación, decisión a favor de la Fiduciaria, 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 los Requerimientos a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la “Tabla anexo quejas” publicada en la página web de la SFC.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

- d. Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del Consumidor Financiero como de los Requerimientos rectificadas por la Fiduciaria en las que el Defensor del Consumidor Financiero haya evidenciado una oportunidad de mejora.
- e. Un reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la Fiduciaria después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
- f. La relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
- g. La relación y descripción de las prácticas indebidas - ilegales, no autorizadas o inseguras que haya detectado dentro del periodo respectivo.
- h. Reportes de su función como conciliador.
- i. Las recomendaciones formuladas por el Defensor del Consumidor Financiero, así como la identificación de situaciones que afecten el trato justo al Consumidor Financiero; el estado de los planes de acción adoptados por la Fiduciaria derivados de dichas recomendaciones y el seguimiento realizado por el Defensor a su implementación.

Una vez este informe sea autorizado por la Junta Directiva, será presentado ante la Asamblea de Accionistas de la Fiduciaria, la cual se lleva a cabo anualmente.

10.2 Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

De acuerdo lo establecido en la Ley 1328, el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, o las normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen, las funciones del Defensor del Consumidor Financiero son las siguientes:

- a. Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de la Fiduciaria.
- b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la Fiduciaria de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- c. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la Fiduciaria en los términos indicados en la Ley 2220 de 2022, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el Consumidor Financiero y la Fiduciaria podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor del Consumidor Financiero, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- d. Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la Fiduciaria.
- e. Efectuar recomendaciones a la Fiduciaria relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

- g. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

10.3 Obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero tiene las siguientes obligaciones:

- Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley aplicable y de los procedimientos definidos para el trámite de los Requerimientos, para lo cual se adoptará el contenido en este Manual.
- Presentar a la Fiduciaria, un plan de trabajo para el cumplimiento de sus funciones y la efectiva protección del Consumidor Financiero.
- Solicitar a la Fiduciaria, así como al reclamante, la información que sea necesaria para el análisis, estudio y decisión final sobre la Queja.
- Emitir los pronunciamientos que le correspondan dentro de los términos señalados en el presente Manual, de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Poner en conocimiento de la Junta Directiva de la Fiduciaria, 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.
- Presentar un Informe Anual de Gestión a la Junta Directiva que debe estar a disposición del órgano social con una antelación mínima de quince (15) días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

10.4 Deberes y responsabilidades de la Fiduciaria en relación con el Defensor del Consumidor Financiero

La Fiduciaria cumple con los siguientes deberes y responsabilidades relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero:

- Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero 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 Requerimientos 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 Defensor del Consumidor Financiero.
- Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del Defensor del Consumidor Financiero descritos en el Instructivo de indicadores de evaluación del SAC y gestión del Defensor del Consumidor Financiero (Anexo 3), 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 Defensor del Consumidor Financiero 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.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

- e. Velar porque el Defensor del Consumidor Financiero mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
- f. 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 Defensor del Consumidor Financiero y en el desarrollo de su labor.
- g. Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del Defensor del Consumidor Financiero cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero y la prevalencia de los intereses del Consumidor Financiero frente a cualquier otro interés.

10.4.1 Obligaciones de la Junta Directiva

- a. Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del Defensor del Consumidor Financiero, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por la SFC.
- b. Revisar y aprobar la política de honorarios del Defensor del Consumidor Financiero, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

10.4.2 Obligaciones del Representante Legal

- a. Proponer a la Junta Directiva los criterios adicionales para la designación del Defensor del Consumidor Financiero si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- b. Verificar la gestión realizada por el Defensor del Consumidor Financiero con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión descritos en el Instructivo de indicadores de evaluación del SAC y gestión del Defensor del Consumidor Financiero (Anexo 3), el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la Junta Directiva.
- c. Documentar y reportar a la Junta Directiva los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el Defensor del Consumidor Financiero en cualquier materia.
- d. Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el Defensor del Consumidor Financiero, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al Consumidor Financiero.
- e. Presentar ante la Asamblea General de Accionistas de la Fiduciaria las propuestas de servicios para la designación del Defensor del Consumidor Financiero, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales, los criterios definidos por la Fiduciaria y las instrucciones impartidas por la SFC. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la Fiduciaria en materia de protección y trato justo a los Consumidores Financieros, así como el número de Clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de Requerimientos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
- f. Informar a la Asamblea General de Accionistas, de manera previa a la designación o reelección del Defensor del Consumidor Financiero, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

- g.** Poner a disposición de la Junta Directiva de la Fiduciaria, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el Defensor del Consumidor Financiero, el plan de acción implementado por la Fiduciaria, si lo hay, y los casos y asuntos que el Defensor del Consumidor Financiero 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.
- h.** Efectuar seguimiento permanente a la gestión del Defensor del Consumidor Financiero, y presentar anualmente 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 los Requerimientos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC, conforme a lo dispuesto en la Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Externa 006 de 2025.

- i.** Verificar que el Defensor del Consumidor Financiero acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones.

11 Sanciones por incumplimiento del SAC

El incumplimiento de las disposiciones del presente Manual, por parte de los funcionarios de ~~Fiducia~~ y/o Terceros, podrá dar lugar a las medidas disciplinarias correspondientes, tales como amonestaciones, llamados de atención o suspensión, de conformidad con el régimen disciplinario, contractual o legal aplicable, según corresponda.

12 Seguridad y confidencialidad de la información

La Fiduciaria adopta políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen la seguridad, integridad, confidencialidad y uso adecuado de la información a la que acceda el Defensor del Consumidor Financiero en el ejercicio de sus funciones, así como de aquella que reciba, procese o administre en el marco del SAC, de conformidad con la normativa vigente que regula la materia, entre ellas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

13 Anexos

Anexo 1: Instructivo Comité de quejas de Servicio al Cliente.

Anexo 2: Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero.

Anexo 3: Instructivo de indicadores de evaluación del SAC y gestión del Defensor del Consumidor Financiero.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

14 CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Cambio	Versión	Descripción del Cambio
17/02/2014	001	Actualización de Logo Credicorp y codificación
01/07/2015	002	Complementación etapas del SAC bajo el criterio de Riesgo Operacional.
01/12/2015	003	Se incluye el anexo 1 en el cual se describen las responsabilidades de los funcionarios del área de Servicio al Cliente. Aprobado mediante Acta de Junta Directiva No. 641 del 7 de Diciembre de 2015.
16/02/2018	004	Se actualiza los numerales 1. GENERALIDADES 1.1. Generalidades 7. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO 7.1.1 Recepción 7.1.4 Respuesta
20/06/2019	005	Se presenta modificación al Manual en la sección de Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en la cual se ajusta la descripción de las responsabilidades y requerimientos de clientes presentados ante CCC y CCF que por algún motivo generen un ERO.
24/01/2019	006	Se presenta modificaciones al Manual en la sección de definiciones, capacitación y políticas. Al complementar la sección de capacitación y al estar alineados con las políticas y definiciones por este concepto con el área de GDH (como líder del proceso de capacitación) se elimina el anexo 1. Responsabilidades del área de Servicio al Cliente.
14/07/2023	007	Se presenta modificaciones al Manual en diferentes secciones, donde además se menciona la estrategia de apoyarnos con un Tercero autorizado para la atención de Requerimientos de Consumidores Financieros. Así mismo se modifica la sección del Defensor del Consumidor Financiero y se incluye una sección con información relacionada al Smartsupervision. Se relaciona el Anexo 1. Instructivo Comité de quejas de Servicio al Cliente. Anexo 2. Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero.
7/02/2025	008	Se incluye el Anexo 3. Instructivo de indicadores de evaluación del SAC y gestión del Defensor del Consumidor Financiero.
12/06/2026	009	Adecuación integral del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) a la Circular Externa 006 de 2025 (Circular Básica Jurídica), incluyendo: actualización del alcance del SAC para Clientes, Clientes Potenciales y Usuarios; armonización de definiciones y tipificación de PQRSF; fortalecimiento de los principios de trato justo, no discriminación, accesibilidad universal y atención prioritaria; ajuste y alineación de las políticas, controles, indicadores y

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE LA FIDUCIARIA	CÓDIGO PO-GCS-001
		FECHA 12/06/2026
		VERSIÓN 009

		planes de acción; articulación del SAC con la gestión de riesgos operacionales (SARO); fortalecimiento de la trazabilidad, plazos y confidencialidad en la atención de Requerimientos; actualización del gobierno corporativo del SAC; y ajuste del rol, obligaciones, reportes y mecanismos de divulgación del Defensor del Consumidor Financiero, conforme a la normativa vigente.
--	--	--

Elabora	Revisa	Aprueba
Mónica Marcela Gelvis Gerente Servicio al Cliente	Ingeniería de Procesos	Junta Directiva