

**Infórmese sobre el
Sistema de Atención al
Consumidor Financiero -
SAC**



SAC

Es el sistema que busca fortalecer las relaciones, obligaciones y deberes de FIDUCOOMEVA frente a los **CONSUMIDORES FINANCIEROS** teniendo en cuenta aspectos como la atención de peticiones, quejas y reclamos, la educación financiera, el manejo de la información, entre otras.

Pero...

¿quiénes son los Consumidores Financieros?

GLOSARIO

Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

CLIENTE

Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

CLIENTE POTENCIAL

Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada. Ejemplo: cuando se consigna dinero a nombre de un tercero en un banco.

USUARIO

ENTREMOS EN MATERIA...

Ley 1328 de 2009

Regula el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, y establece unos principios que rigen las relaciones entre los Consumidores Financieros y la entidad:

Las relaciones entre Fiducoomeva y los Consumidores Financieros deben desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de sus necesidades, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

1

Debida diligencia

Fiducoomeva y los Consumidores Financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes

2

Libertad de elección

Fiducoomeva debe suministrar a los Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna.

3

Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna

ENTREMOS EN MATERIA...

Ley 1328 de 2009

Regula el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, y establece unos principios que rigen las relaciones entre los Consumidores Financieros y la entidad:

Fiducoomeva deberá atender eficiente y debidamente las quejas o reclamos e implementar acciones de mejora oportunas y continuas. Se define como plazo de respuesta 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción.

4

Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas

Fiducoomeva deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los Consumidores Financieros.

5

Manejo adecuado de los conflictos de interés

Fiducoomeva debe procurar dar una adecuada educación a los Consumidores Financieros respecto de los productos y servicios que ofrece.

6

Educación para el Consumidor Financiero

Tener a disposición información transparente, clara, oportuna y verificable

Exigir la debida diligencia

DERECHOS DE USTED COMO CONSUMIDOR FINANCIERO

Recibir una adecuada información

Recibir de parte de la entidad los productos y servicios con estándares de seguridad y calidad

Presentar las PQR's ante la entidad, el DCF, la SFC y demás entes de control

Contar con un **Sistema de Atención al Consumidor Financiero**

Suministrar información al público respecto del Defensor del Consumidor Financiero.

OBLIGACIONES DE FIDUCOOMEVA

Entregar el producto o **prestar el servicio** en las condiciones informadas.

Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven a abusos contractuales, de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o de realizar **cobros no pactados**.

Suministrar información **comprensible, transparente, clara y oportuna** acerca de los productos ofrecidos.



Es la solicitud realizada por el Consumidor Financiero, con el fin de obtener información o realizar consultas acerca de los productos y/o servicios ofrecidos.

P

Peticiones



Es la manifestación de inconformidad expresada por el Consumidor Financiero, respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la entidad.

Q

Quejas



Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

R

Reclamos



Recomendación entregada por el Consumidor Financiero, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.

S

Sugerencias





Línea gratuita nacional
01 8000 950123
Desde celular #464

Correo electrónico
solicitudesfiducoomeva@coomeva.com.co

Atención personal
Red de oficinas

Buzones
Debe dirigirse a los CAC (Centro de Atención Coomeva) u oficinas Bancoomeva, y diligenciar el formato que se encontrará en los buzones físicos. Por este medio, el Consumidor Financiero solamente podrá manifestar sus opiniones, inquietudes o sugerencias.

Requerimiento por escrito
Oficio enviado a cualquiera de las instalaciones del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, dirigido a Fiducoomeva, indicando la siguiente información: nombres y apellidos completos, número de documento de identificación, dirección y ciudad de domicilio, la descripción de los hechos, las pretensiones concretas y si es del caso adjuntar documentos que soporten la solicitud.

Página web
www.fiducoomeva.com
www.Coomeva.com.co

NUESTRO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Son personas independientes a la estructura administrativa de la organización, designadas por la Asamblea General de Accionistas, que ejercen de una manera objetiva y autónoma sus funciones.

Principal: Luis Humberto Ustáriz González

Suplente: José Federico Ustáriz González

Dirección: Cr. 11ª 96-51 Of 203

Teléfono: +57 (1) 6108161

Ciudad: Bogotá-Colombia

Email:

defensoriafiducomeva@ustarizabogados.com

Horario de atención

- 8:00 am a 6:00 pm



FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



Conocer y resolver de manera gratuita las PQRS en los términos y procedimientos establecidos en la ley



Ser el vocero ante la entidad financiera



Atender de manera oportuna y efectiva las PQRS siempre y cuando sean de su competencia



Actuar como conciliador entre la entidad financiera y el usuario



Proponer a las autoridades competentes la modificación de las normas que sean convenientes para una mejor protección de los derechos del Consumidor

OTROS MECANISMOS DE PROTECCIÓN

Usted podrá acceder a otros mecanismos de protección en caso de considerarlo necesario.



Organización de carácter privado, sin ánimo de lucro, que regula, monitorea, disciplina, y profesionaliza el mercado de valores colombiano. Trabajan para promover las buenas prácticas, proteger a los inversionistas y darle transparencia al mercado.



Su función es asegurar que el Sistema Financiero contribuya de manera efectiva al progreso de las empresas y personas.



REVISORÍA FISCAL
PricewaterhouseCoopers



**DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO**



Son todos aquellos planes y programas, mediante los cuales Fiducoomeva da a conocer al Consumidor Financiero, los productos, servicios y actividades de la entidad, para que puedan tomar decisiones informadas.

OPCIONES DE INVERSIÓN

FIDUCIARIAS - Fondos de Inversión Colectiva (FIC)

- ✓ Rentabilidad Variable y Capitalizable
- ✓ Sin y con Pacto de Permanencia
- ✓ Diferentes Perfiles de Riesgo

BANCOS - CDT

- ✓ Rentabilidad Fija
- ✓ Pacto de Permanencia
- ✓ Perfil de Riesgo Conservador

Son un mecanismo de captación y administración de sumas de dinero u otros activos, integrado con los aportes de un número plural de inversionistas. Estos recursos son gestionados de manera colectiva para obtener resultados económicos también colectivos.

FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA



Los FIC pueden ser administrados por: Sociedades Fiduciarias, Sociedades Comisionistas de Bolsa y Sociedades Administradoras de Inversión.

Norma que los regula: Decreto 1242 de 2013

Tipos de FIC

1. **Abiertos:** La redención de las participaciones de los inversionistas se puede realizar en cualquier momento. Podrán acordarse pactos de permanencia mínima.
2. **Cerrados:** La redención de las participaciones de los inversionistas se puede realizar únicamente al final del plazo previsto para la duración del fondo de inversión colectiva.

APRENDE MÁS SOBRE:

FICs

FONDOS
DE INVERSIÓN
COLECTIVA

 ASOCIACIÓN DE
FIDUCIARIAS
DE COLOMBIA

Características

- Cultura de ahorro e inversión a largo plazo
- Administración profesional
- Diversificación y acceso a diferentes mercados
- Disponibilidad de información
- Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia

Tipos de Activos de Inversión

- Financieros
- No Financieros

CONOCE NUESTROS FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA

Nombre del FIC	FIC Abierto AVANZAR Vista	FIC Abierto con PP* AVANZAR 180 días	FIC Abierto con PP* AVANZAR 365 días
Característica del FIC	FIC Abierto sin pacto de permanencia	FIC Abierto con pacto de permanencia por 180 días	FIC Abierto con pacto de permanencia por 365 días
Perfil de riesgo	Conservador	Moderado	Agresivo
Valor Constitución	\$200.000	\$5.000.000	\$1.000.000

*PP → Pacto de Permanencia

CONOCE NUESTROS FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA

Nombre del FIC	FIC Abierto con PP* AVANZAR 90 días	FIC Abierto con PP* AVANZAR Solidario
Característica del FIC	FIC Abierto con pacto de permanencia por 90 días	FIC Abierto con pacto de permanencia por 15 días. Una vez vencido el plazo, se podrán efectuar retiros sin lugar a cobro de penalización
Perfil de riesgo	Agresivo	Moderado
Valor Constitución	\$5.000.000	\$5.000.000

*PP → Pacto de Permanencia

¿Conoce su perfil de riesgo?

	Bajo	Medio	Alto	
Tolerancia al riesgo	Bajo	Medio	Alto	
Objetivo inversión	Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo	
Rentabilidad	Menor-Estable No acepta pérdidas	Mayor que el perfil Conservador Acepta algún nivel de pérdidas	Más alta que el perfil Moderado Están dispuestos a perder	
	 <p>CONSERVADOR</p>	 <p>MODERADO</p>	 <p>AGRESIVO</p>	
Productos	<ul style="list-style-type: none"> Cuentas de ahorro CDT tasa fija FIC vista Cuentas corrientes Títulos del Gobierno Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> CDT tasa variable FIC a plazo Contratos Títulos valores 	<ul style="list-style-type: none"> Libranzas Bonos Pagarés 	<ul style="list-style-type: none"> Fondos de capital privado Divisas FIC Acciones Fondo inmobiliario Factoring Comodities Derivados Acciones

NUESTRA ATENCIÓN A LOS CFSD*

En Bancoomeva y Fiducoomeva
damos un nuevo paso para
comunicarnos contigo

Ahora brindaremos atención preferencial a personas con **Discapacidad Auditiva** a través del **Centro de Relevó**, y a personas con Discapacidad Visual a través de ConVerTIC; iniciativas del **Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones MinTIC**.

VEJILLAS
REPRESENTACIÓN FINANCIERA
DE COLOMBIA



Bancoomeva S.A. Entidad Bancaria.



*CFSD → Consumidores Financieros en situación de discapacidad