

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO




	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 1 de 20

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	MARCO REGULATORIO.....	8
6.	ELEMENTOS DEL SAC.....	8
6.1.	POLÍTICAS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	8
6.1.1.	OBLIGACIONES DE FIES SAS FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO	9
6.1.2.	INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	10
6.1.3.	DERECHOS DE NUESTROS CONSUMIDORES	10
7.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	11
7.1.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR (SAC) ...	11
7.2.	NIVELES DE RESPONSABILIDAD EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	12
7.2.1.	Junta Directiva	12
7.2.2.	Representante Legal	12
7.2.3.	Órganos de control	12
7.2.4.	COMITÉ DEL SAC.....	13
7.2.5.	UNIDAD DE RIESGO Y AML	13
7.2.6.	UNIDAD JURIDICA.....	13
7.2.7.	UNIDAD DE MERCADEO.....	13
7.2.8.	OFICIAL SAC	14
7.2.9.	DEPARTAMENTO DE RRHH – CAPACITACIÓN	15
7.2.10.	ESPECIALISTA EN PROCESOS Y ORGANIZACIÓN.....	15
7.2.11.	UNIDAD DE SUPERVISIÓN	16
7.2.12.	SECRETARIA GENERAL	16
7.2.13.	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	16
7.2.14.	UNIDAD DE ASESORÍA EN LÍNEA.....	16

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	1

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 2 de 20

8.	INFRAESTRUCTURA	16
9.	CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS	17
9.1.	CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS AL MOMENTO DE SU VINCULACIÓN.....	17
9.2.	CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS	17
10.	EDUCACIÓN FINANCIERA	18
11.	ETAPAS DEL SAC	18
11.1.	IDENTIFICACIÓN	19
11.2.	MEDICIÓN.....	19
11.3.	CONTROL	20
11.4.	MONITOREO	20

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	2

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 3 de 20

1. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se establecen las políticas, procedimientos y controles implementados por FIE SAS para garantizar la adecuada atención y protección al consumidor financiero, detallando la participación de uno de los procesos en los mecanismos que se tienen para la gestión de las solicitudes realizadas por los consumidores y la correcta administración de la información.

2. OBJETIVO

Promover la importancia del servicio, atención y respeto hacia nuestros clientes a todo nivel de la organización mediante una cultura empresarial enfocada al consumidor, teniendo como pilar principal un equipo altamente capacitado en entender las necesidades y brindar información de manera clara y comprensible de los productos y servicios ofrecidos por la organización, garantizando en todo momento el cumplimiento de los derechos de nuestros consumidores.

3. ALCANCE

Las políticas y lineamientos que se presentan en este documento aplican a todos los funcionarios, consumidores financieros, accionistas y terceros vinculados con la empresa.

4. DEFINICIONES

Ajuste económico: Es un ajuste en dinero que se le realiza al consumidor financiero en caso de que su requerimiento lo amerite.

Áreas funcionales: Son las áreas o procesos que se encargan de ejecutar los diferentes elementos contenidos en el Sistema de Atención al Consumidor (SAC).

Cláusulas abusivas: Son todas aquellas estipulaciones incluidas en los contratos de adhesión (no negociadas individualmente) en perjuicio del consumidor financiero. Este tipo de cláusulas se tendrán por NO ESCRITAS por disposición legal (Parágrafo del artículo de la Ley 1328 de 2009). Son abusivas ya sea por prever o implicar limitación o renuncia de derechos de los consumidores financieros, invertir la carga de la prueba o limitar los deberes de las vigiladas o exonerar o atenuar su responsabilidad, en perjuicio del consumidor financiero.

Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien FIE SAS establece relaciones de tipo legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social (Definición establecida en el literal a del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009).

Cliente potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de vinculación con FIE SAS, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta. (Definición establecida literal c del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009).

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	3

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 4 de 20

Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial (Definición establecida en el literal d) del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009).

Contratos de Adhesión: Son los contratos elaborados unilateralmente por FIE SAS y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad. (Definición establecida en el literal f del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009).

Contratos estandarizados: Aquellos contratos que utiliza FIE SAS respecto de sus Productos y Servicios que ofrece de manera masiva.

Debida diligencia – Principio: En FIE SAS se debe emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. FIE SAS deberá observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros. (Literal a del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009).


Defensoría del consumidor financiero – Naturaleza: La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las funciones que la ley le ha otorgado (Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009).

La Defensoría del Consumidor Financiero no tiene el carácter de función pública (artículo 15 de la Ley 1328 de 2009).

Defensoría del consumidor financiero – Independencia y autonomía: La Defensoría del Consumidor Financiero deberá cumplir sus funciones con autonomía e independencia (Artículo 13 de la ley...). Los Defensores del Consumidor Financiero actuarán con independencia de FIE SAS, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación. En todo caso, los Defensores del Consumidor Financiero deberán abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente (Artículo 17 de la Ley 1328 de 2009).

Defensoría del consumidor financiero – Obligatoriedad de sus pronunciamientos: Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c) del artículo 13 de ley 1328 de 2009, los consumidores y la entidad así lo acuerden de manera previa y expresa.

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	4

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 5 de 20

Igualmente, serán obligatorias para FIE SAS las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, cuando las entidades así lo hayan previsto en sus reglamentos (Artículo 15 de la Ley 1328 de 2009).

Defensoría del consumidor financiero – Régimen de inhabilidades e incompatibilidades: No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la entidad vigilada en la cual va a desempeñarse como defensor, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma. En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones de la entidad vigilada, éste deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaria como persona natural directa o indirectamente. Esta inhabilidad no será aplicable a las personas que se encuentren ejerciendo la defensoría del cliente a la entrada en vigencia de la ley 1328 de 2009 (Artículo 17 de la Ley 1328 de 2009).

Defensoría del consumidor financiero – Recursos para su desempeño: Las entidades vigiladas deberán disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que este considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas. La Superintendencia Financiera de Colombia podrá determinar la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero (Artículo 17 de la Ley 1328 de 2009).

Defensoría del consumidor financiero – Designación y requisitos: Los Defensores del Consumidor Financiero serán designados por la Asamblea General de Accionistas de las respectivas entidades vigiladas, para un periodo de dos años, prorrogable por periodos iguales. Antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia. La Superintendencia definirá los requisitos que acreditarán los Defensores del Consumidor Financiero, y en todo caso, deberán:

Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercería sus funciones.

Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.

Acreditar conducta idónea y solvencia moral.

Los requisitos y calidades previstas en la norma serán exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes. Los Defensores del Consumidor Financiero de las Administradoras del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida serán designados por el máximo órgano de administración.

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	5

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 6 de 20

Defensoría del consumidor financiero – Registro de defensores del cliente: Los Defensores del Consumidor Financiero deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que establezca el Gobierno Nacional. La Superintendencia Financiera podrá revocar la inscripción en el registro de Defensores del Consumidor Financiero, cuando establezca que la persona a la cual se le concedió ha perdido alguno de los requisitos exigidos para tal efecto, en la forma y condiciones que señale el Gobierno Nacional (Artículo 18 de la Ley 1328 de 2009).

Defensoría del consumidor financiero – Entidades o cargos que puede o no desempeñar: Los Defensores del Consumidor Financiero no podrán desempeñar en las entidades vigiladas funciones distintas de las propias de su cargo (Artículo 17 de la Ley 1328 de 2009). Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas, conforme la reglamentación que expida el Gobierno Nacional (Artículo 18 de la Ley 1328 de 2009).

Educación para el consumidor financiero - Principio: Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. (literal f del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009).

Libertad de elección – Principio: Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros. (literal b del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009).

Manejo adecuado de los conflictos de interés - Principio: Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto (Literal e del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009).

Prácticas abusivas: Son conductas de las entidades vigiladas que causan un desequilibrio importante de la relación en perjuicio del consumidor financiero (artículo 12 de la ley 1328 de 2009). Se consideran abusivas prácticas como condicionar el otorgamiento de un producto o servicio a la

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	6

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 7 de 20

adquisición de otro no necesario para su prestación, iniciar o renovar un producto o servicio sin autorización expresa o la inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes contra el consumidor financiero.

Principios de protección al consumidor financiero: Son los criterios rectores u orientadores en los cuales se basa el régimen de protección al consumidor financiero (Artículo 3° de la Ley 1328 de 2009).

Productos y servicios: Se entiende por producto las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con un cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros. (Definición establecida en el literal e) del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009).


Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda (Definición establecida en el literal g) del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009).

Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de las quejas - Principio: Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas. (Literal d del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009).

SAC: Es el Sistema de Atención al Consumidor Financiero con el que deben contar las entidades vigiladas para la adecuada atención al público, cuyo contenido mínimo incluye: a) las políticas, procedimientos y controles para procurar la educación financiera de los consumidores financieros y la capacitación de funcionarios b) los mecanismos para el cumplimiento de los principios de protección al consumidor financiero c) losa mecanismos para el suministro de información adecuada d) el procedimiento para la atención de quejas y e) los mecanismos para la producción de estadísticas de quejas que permitan establecer acciones de mejora (artículo 8 de la Ley 1328 de 2009). El SAC debe desarrollar en cada elemento las etapas de identificación, medición, control y monitoreo de eventos para garantizar la atención y respeto a los consumidores financieros de las entidades vigiladas.

Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna - Principio: Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas (Literal c) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009).

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	7

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 8 de 20

Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada (Definición establecida en el literal b) del artículo 2 de la Ley 1328 de 2009).

5. MARCO REGULATORIO

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- La Ley 1328 de 2009.
- La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Capítulo Décimo Cuarto al Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996).
- Decreto 4809 del 20 de diciembre de 2011.

6. ELEMENTOS DEL SAC

6.1. POLÍTICAS PARA LA ADECUADA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- En FIE SAS se propenderá por la debida diligencia en los ofrecimientos de nuestros productos y servicios al consumidor financiero, con la finalidad que estos puedan recibir la información y/o atención debida y respetuosa en el desarrollo de las relaciones que establezcan con los mismos, y en general, a través del flujo normal de nuestras operaciones.
- FIE SAS gestionará una adecuada educación financiera para los consumidores financieros respecto de los productos y servicios que se ofrezcan.
- FIE SAS suministrará a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a estos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicio ofrecidos por la empresa.
- En FIE SAS se generará un ambiente propicio para la atención, protección y respeto de cada uno de los consumidores financieros.
- Todos los funcionarios de FIE SAS velarán por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta y obligaciones pactadas, evitando que el consumidor financiero perciba que el producto que contrató o el servicio que le fue prestado no corresponde a lo ofrecido.
- En FIE SAS se capacitará a todos sus funcionarios y terceros vinculados respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.
- En FIE SAS se asegurará que los canales y medios para la adecuada atención de personas en situación de discapacidad sean suficientes y conocidos por todos los funcionarios de la entidad.

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	8

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 9 de 20


- FIE SAS evaluará periódicamente el sistema de atención al consumidor para establecer las acciones de mejora que se hayan identificado a nivel de procedimientos o en la infraestructura tecnológica o física.
- FIE SAS usará todos los medios a su alcance para proteger la información de sus consumidores y por brindarles todas las garantías, con la finalidad de realizar sus transacciones de manera segura.

6.1.1. OBLIGACIONES DE FIES SAS FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Con el fin de fortificar las relaciones entre nuestros Consumidores Financieros y FIE SAS, a continuación, se especifican las principales obligaciones de este último de cara al Consumidor Financiero antes, durante y después del vínculo entre las dos partes; estas obligaciones se desarrollarán en diferentes frentes, así:

1. FIE SAS entregará información, publicidad y educación sobre productos y servicios a todos sus Consumidores Financieros.
2. FIE SAS velará por mantener informados a sus Consumidores Financieros de sus derechos y obligaciones de una manera clara y oportuna.
3. FIE SAS mantendrá informados a todos sus Consumidores Financieros sobre las funciones y datos de contacto de las Defensorías del Consumidor Financiero.
4. FIE SAS informará previamente a todos sus consumidores las tarifas de sus productos y las asociadas a la prestación de los servicios ofrecidos, a través de todos sus canales y medios de distribución.
5. FIE SAS usará todos los medios a su alcance con el fin de preservar la información de sus Consumidores Financieros, y por brindarles a estos últimos todas las posibles garantías para que puedan realizar sus transacciones de una manera segura.
6. FIE SAS implementará mecanismos eficientes para brindar la debida atención en la prestación de nuestros productos y servicios y en la seguridad de sus operaciones.
7. FIE SAS desarrollará mecanismos que aseguren la debida y oportuna atención de las quejas, peticiones y reclamos instaurados por los Consumidores Financieros, procurando tomar las medidas adecuadas en pro de mejorar las deficiencias que impulsan dichos requerimientos.
8. FIE SAS desarrollará campañas de educación financiera.
9. FIE SAS realizará capacitaciones periódicas a todo el personal involucrado en la atención y el servicio de los consumidores financieros. En la cual se aporte el conocimiento y técnicas necesarias para cumplimiento de las obligaciones aquí estipuladas, dependientes de las acciones del recurso humano implicado.
10. FIE SAS no incluirá dentro de sus contratos, cláusulas que se consideren abusivas como las siguientes:
 - Las que impliquen restricción a los derechos de los consumidores financieros.
 - Las que impliquen renuncia a los derechos de los consumidores financieros.

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	9

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 10 de 20

- Condicionar al consumidor financiero para que adquiera uno de sus productos o servicios (directamente o por medio de su red de oficinas) para el otorgamiento de otro, cuando no sea necesario para su prestación natural.
- Iniciar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor financiero.
- Renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa, del consumidor financiero.
- Las que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia de manera previa y general.

6.1.2. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Para la adecuada implementación de una cultura de atención y protección al consumidor financiero, FIE SAS desarrollará:

1. Presentaciones y campañas de educación financiera apropiados y suficientes, que permitan y faciliten a nuestros consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos, así como sus respectivos costos o tarifas, sus obligaciones y derechos de, y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.
2. Mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna respecto de:
 - a) Las características de los productos o servicios.
 - b) Los derechos de los consumidores financieros.
 - c) Las obligaciones de FIE SAS.
 - d) Las tarifas.
 - e) Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio
 - f) Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.
 - g) Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros.

6.1.3. DERECHOS DE NUESTROS CONSUMIDORES

1. Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, en las condiciones ofrecidas y según las obligaciones de FIE SAS frente a la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Disponer de publicidad e información sobre las características de nuestros productos y servicios, con las siguientes características:
 - a) Transparencia
 - b) Claridad
 - c) Veracidad
 - d) Oportunidad
 - e) Verificabilidad
 - f) Comparabilidad
 - g) Facilidad de comprensión

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	10

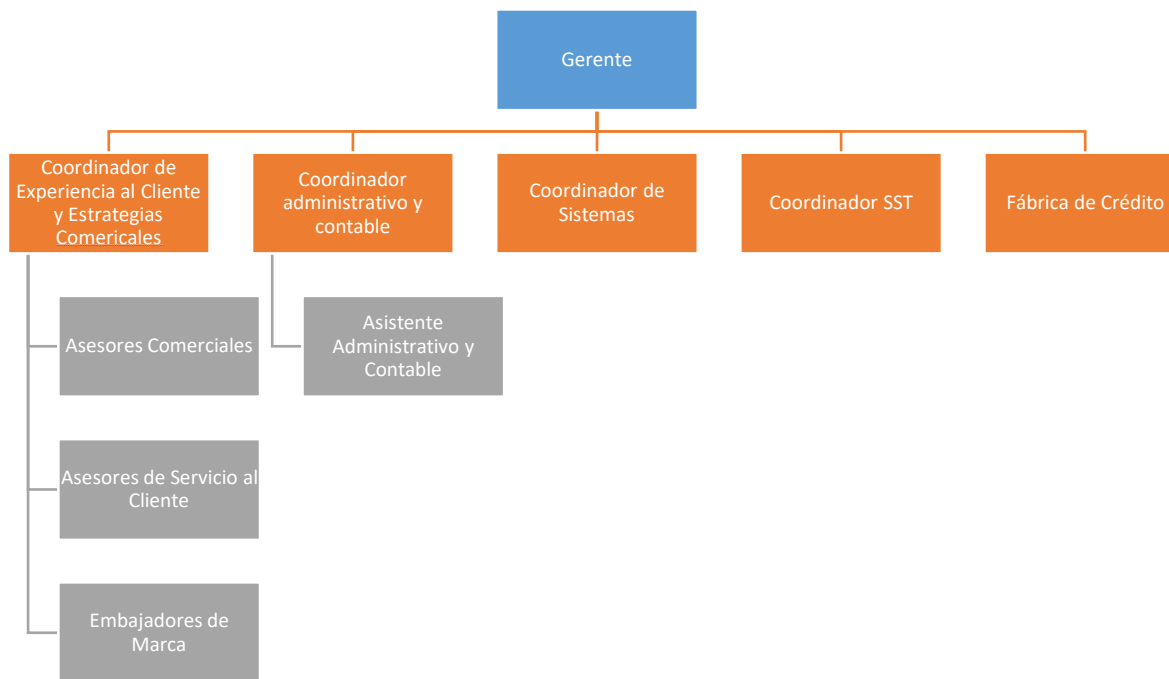
	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 11 de 20

3. Exigir la debida diligencia en la prestación de nuestros servicios.
4. Recibir educación respecto de los productos y servicios, sus derechos y obligaciones, los costos y los mecanismos de protección para su defensa.
5. Posibilidad de presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante:
 - a) El Defensor del Consumidor Financiero.
 - b) La Superintendencia Financiera de Colombia.

7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

7.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al Consumidor Financiero, el FIE SAS cuenta con una estructura organizacional que establece claramente las funciones y las responsabilidades de los funcionarios en esta materia, y complementa las asignadas para los mismos en otras disposiciones.



CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	11


	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 12 de 20

Ilustración 1. Estructura organizacional

Con respecto a la tecnología utilizada, FIE SAS dispone de un centro de atención telefónica, los cuales cuentan con soluciones tecnológicas que buscan garantizar la recepción oportuna de las llamadas de los consumidores financieros. Así mismo para la recepción de peticiones, quejas y reclamos.

7.2. NIVELES DE RESPONSABILIDAD EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Sistema de Atención al Consumidor es responsabilidad de todos los funcionarios de FIE SAS, por ese motivo se definen claramente las responsabilidades y/o funciones de cada uno de los que participan en el proceso para asegurar la gestión del Sistema de Atención al Consumidor.

7.2.1. Junta Directiva

1. Establecer y aprobar las políticas generales del manual del SAC y sus actualizaciones. Así mismo, establecerá las políticas con relación a la atención y protección a los consumidores, de la gestión y el funcionamiento del SAC y respecto de la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para su adecuado funcionamiento.
2. Implementar los mecanismos y controles requeridos para asegurar el cumplimiento de las políticas y las normas concernientes al Sistema de Atención al Consumidor.
3. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que sean presentados por el Representante Legal y los órganos de control del Sistema de Atención al Consumidor.


7.2.2. Representante Legal

1. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del Sistema de Atención al Consumidor y las modificaciones que se le realicen.
2. Propender por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al Sistema de Atención al Consumidor.
3. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio al consumidor.
4. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
5. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
6. Velar por la correcta aplicación de los controles.
7. Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

7.2.3. Órganos de control

El Órgano de Control responsable de realizar el seguimiento y evaluación respectivamente del Sistema de Atención al Consumidor es la Gerencia Financiera y Administrativa y la Auditoría Externa.

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	12

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 13 de 20

Dentro de sus responsabilidades se encuentran:

1. Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del Sistema de Atención al Consumidor, para determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
2. Elaborar un informe semestral para la Junta Directiva en el que sean reportadas las conclusiones obtenidas de la evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos del Sistema de Atención al Consumidor.
3. Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos que se identifiquen durante el periodo.

7.2.4. COMITÉ DEL SAC

1. Seguir las actividades de Educación Financiera y su alcance.
2. Proponer y aprobar los planes de acción para mejorar la atención al Consumidor Financiero, tanto interno como externo.
3. Determinar los recursos físicos y tecnológicos necesarios para la atención al Consumidor Financiero.
4. Informar a la gerencia acerca de la tipología y canales de recepción de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los Consumidores Financieros.
5. Monitorear la calidad del servicio prestado a los consumidores financieros.
6. Revisar y aprobar las matrices de riesgos del SAC, presentadas por la Unidad de Riesgo y AML.

7.2.5. UNIDAD DE RIESGO Y AML

1. Elaborar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en cual reporta el perfil de riesgos del SAC.
2. Actualizar y presentar al Comité de SAC las matrices y el perfil de riesgos del SAC


7.2.6. UNIDAD JURIDICA

1. Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los Consumidores Financieros.
2. Aprobar el informe trimestral de quejas y reclamos solicitado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

7.2.7. UNIDAD DE MERCADEO

1. Llevar el registro de las actualizaciones a la página Web sobre tarifas de los diferentes Productos y Servicios ofrecidos masivamente, modificaciones a los contratos

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	13

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 14 de 20


estandarizados, información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero y procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos.

2. Coordinar con el Gerente General y de Negocios, el Especialista de Puntos de Servicio y el Especialista de Procesos y Organización, el envío de la información a actualizar de cada Producto y/o Servicio para la publicación en cada canal.
3. Verificar el funcionamiento de cada canal luego de la actualización de cada Producto y/o Servicio.
4. Generar la información que se debe actualizar en cada canal respecto de los Contratos Estandarizados y las tarifas actualizadas de cada uno de los Productos y Servicios.
5. Conservar los modelos de los contratos estandarizados de los Productos y Servicios dentro de FIE SAS.
6. Diseñar y producir material de Educación Financiera.

7.2.8. OFICIAL SAC

1. Liderar para FIE SAS el diseño del SAC y los proyectos necesarios para su implementación y adecuado funcionamiento.
2. Administrar el SAC y conservar el manual SAC y sus actualizaciones.
3. Apoyar y asesorar las diferentes áreas de la entidad en la aplicación y desarrollo de las etapas y elementos del SAC.
4. Velar por la actualización de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual, se apoyará en la Unidad Legal y Secretaría General que brindará la información necesaria.
5. Velar por la publicación del manual SAC, y sus actualizaciones en la página Web. También se divulgará la información frente al procedimiento de peticiones, quejas y reclamos ante FIE SAS y ante el Defensor del Consumidor Financiero.
6. Administrar los diferentes controles establecidos para el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual.
7. Medir la incidencia semestralmente de los planes de acción implementados en desarrollo de la etapa de monitoreo y determinar si el cambio en la incidencia corresponde a lo esperado al plan de acción.
8. Determinar cualquier evento de afectación al Consumidor Financiero, que no sea evento crítico, pero cuya incidencia merezca un plan de acción inmediato.
9. Apoyar al Representante Legal en la elaboración de los informes periódicos que debe presentar a la Junta Directiva.
10. Diseñar, mantener, actualizar y mejorar el sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos de FIE SAS, proponiendo actualizaciones a su procedimiento, teniendo en cuenta las necesidades de los Consumidores Financieros.
11. Realizar seguimiento a los indicadores del proceso de atención de Requerimientos de Consumidores Financieros (oportunidad y calidad).

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	14

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 15 de 20

12. Informar a la Auditoría Externa las debilidades encontradas en los procesos o áreas internas de FIE SAS con el fin de brindar atención oportuna de las mismas por parte de los dueños de los procesos.
13. Presentar un informe de Gestión semestral, con el fin de definir planes de mejora.
14. Efectuará la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los Defensores del Consumidor Financiero.
15. Velar por la unificación de la información en todos canales una vez el área de procesos notifique algún cambio en las características, beneficios, requisitos, cobros y/o tarifas de los productos y servicios ofrecidos por FIE SAS.
16. Recibir, radicar y responder los Requerimientos de Consumidores Financieros en los casos establecidos en el presente manual.
17. Llevar registro de las peticiones, quejas o reclamos que se le presenten a FIE SAS, así como la documentación relacionada con las mismas.
18. Verificar y hacer seguimiento a la documentación que se solicita al Consumidor Financiero y que soporta un reclamo.
19. Elaborar el informe trimestral de quejas y reclamos solicitado por la Superintendencia Financiera de Colombia.


7.2.9. DEPARTAMENTO DE RRHH – CAPACITACIÓN

1. Diseñar, mantener, actualizar y mejorar los programas de capacitación sobre el manual SAC y el Defensor del Consumidor Financiero a los funcionarios de FIE SAS y a los Terceros Vinculados.
2. Desarrollar programas de capacitación, en conjunto con la Gerencia Financiera y Administrativa, la Unidad de Mercadeo, para capacitar a los funcionarios en el ofrecimiento, asesoría y prestación del Servicio y/o Producto, así como en la creación o modificación de los mismos.
3. Estos programas de capacitación deberán cumplir como mínimo las siguientes condiciones:
 - a) Tener una periodicidad definida,
 - b) Ser impartidos durante el proceso de inducción,
 - c) Mantenerse constantemente revisados y actualizados y
 - d) Contar con mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos.

7.2.10. ESPECIALISTA EN PROCESOS Y ORGANIZACIÓN

1. El Especialista de Procesos y Organización deberá garantizar la custodia, conservación y recuperación de los documentos del SAC que hayan sido remitidos a ésta por parte de las áreas funcionales. Igualmente brindar apoyo en la realización y actualización de la documentación de procedimientos relacionados con el SAC.
2. Divulgar a todo el personal de FIE SAS la información acerca de cambios en las características, beneficios, requisitos, cobros y/o tarifas de los productos y servicios ofrecidos.

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	15

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 16 de 20

7.2.11. UNIDAD DE SUPERVISIÓN

1. Monitorear los requerimientos ingresados por el canal telefónico y verificar que la atención, asesoría y calidad sea acorde con lo establecido en el proceso de atención de Requerimientos de Consumidores Financieros.
2. Analizar las estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos presentados en el Comité SAC y proponer los planes de mejora necesarios para garantizar la calidad en el servicio a los Consumidores Financieros.

7.2.12. SECRETARIA GENERAL

1. Contratar, vincular y ejecutar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente.
2. Conservar en los medios y plazos establecidos por FIE SAS en las disposiciones legales las actas de Junta Directiva en donde: a) Se aprueben las políticas generales y el manual del SAC, b) se pronuncie respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal frente a SAC, y c) se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.
3. Entregar al Oficial SAC la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero para efectos de su actualización en la página Web.

7.2.13. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

1. Dentro de sus funciones de supervisión asistirá al Comité SAC.
2. Realizará y enviará el informe anual de FIE SAS de forma anual; en el cual, incluirá el reporte de peticiones, quejas y reclamos transcurridas durante el año.
3. Informará al Oficial de Cumplimiento Normativo de FIE SAS sobre los riesgos y eficiencia del sistema.
4. Conocerá de las quejas recibidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, dándolas a conocer al Oficial SAC quien se encargará de su gestión.


7.2.14. UNIDAD DE ASESORÍA EN LÍNEA

1. Llevar registro de los correos y llamadas recibidas por el Centro de Atención en Línea, así como la documentación y/o soportes relacionados con las mismas.
2. Informar a la Auditoría Interna las debilidades encontradas en los procesos o áreas internas de FIE SAS con el fin de brindar atención oportuna de las mismas por parte de los dueños de los procesos.

8. INFRAESTRUCTURA

Con el fin de mantener el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor FIE SAS cuenta con una infraestructura física, técnica y un recurso humano suficiente para la debida atención y protección del consumidor financiero.

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	16

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 17 de 20

- Línea telefónica correctamente conformada y estructurada para brindar atención oportuna y permanente al usuario que se comuniqué.
- Sistemas tecnológicos y de comunicaciones (Página web y correos electrónicos), así como una plataforma tecnológica que soporta la atención y seguimiento a los requerimientos de los usuarios.
- Proceso Jurídico con el recurso necesario para suministrar el soporte legal y de capacitación requerido por FIE SAS, conforme a los lineamientos del Sistema de Atención al Consumidor y que mantiene el acompañamiento permanente en las respuestas a la Defensoría del Consumidor Financiero y las quejas enviadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

9. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

FIE SAS cuenta con programas de capacitación a funcionarios en las siguientes materias:

- La existencia del Defensor del Consumidor, sus funciones procedimientos y aspectos más relevantes.
- Funcionamiento del SAC.
- Capacitación en el ofrecimiento, asesoría y prestación de Servicios de los distintos Productos ofrecidos por FIE SAS.

9.1. CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS AL MOMENTO DE SU VINCULACIÓN

FIE SAS cuenta con un programa de capacitación, de carácter obligatorio, para los funcionarios que se vinculan a la entidad sobre los distintos temas relevantes para FIE SAS. Al momento de la firma del contrato de trabajo el Colaborador se le establece un cronograma para recibir la capacitación.

Dentro de la inducción realizada de forma obligatoria a todos los funcionarios al momento de su vinculación, se capacita sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento del SAC.

El departamento de RRHH será el encargado de definir el esquema y el plan de capacitación.

Todo funcionario que tenga contacto directo con Consumidores Financieros deberá ser capacitado en el ofrecimiento, asesoría y prestación del Servicio del Producto ofrecido.

9.2. CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS

FIE SAS ha implementado un sistema de capacitación para todos los funcionarios. Dentro de los cursos que ofrece FIE SAS a sus funcionarios se encuentra el relativo al Defensor del Consumidor Financiero y Manual SAC. La repetición del curso se realizará al finalizar el cronograma de capacitación anual y deben asistir todos los funcionarios que no obtuvieron una calificación satisfactoria durante los cursos.

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	17

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 18 de 20

FIE SAS propenderá porque todos los funcionarios tomen este curso dentro del año siguiente a la expedición de este manual. El curso contará con un sistema de evaluación escrito y/o virtual que medirá el conocimiento de los funcionarios en el tema específico. En caso de que el funcionario no alcance la calificación esperada, éste deberá repetir el curso para presentar nuevamente la evaluación.

Los cursos sobre el Defensor del Consumidor Financiero y sobre el Manual SAC tendrán una vigencia de un año, por lo cual, FIE SAS procurará que los funcionarios los tomen y realicen la evaluación antes de que se venza la respectiva vigencia.

La asistencia a estos cursos es obligatoria razón por la cual lo funcionarios que no asistan a ningún curso antes de finalizar el cronograma de capacitación anual, se aplicarán las sanciones contenidas en el numeral 8 del presente Manual.

La Gerencia Financiera y Administrativa definirá si es necesaria la inclusión de un curso de formación para un determinado Producto y los funcionarios obligados a presentarlo de acuerdo con sus funciones. La Unidad de Capacitación se encargará de la elaboración y puesta en funcionamiento del respectivo curso de formación.

Adicional a lo anterior, la Gerencia Financiera y Administrativa definirá las capacitaciones que consideren necesarias y con el apoyo de la Unidad de Capacitación, determinarán su implementación.

10. EDUCACIÓN FINANCIERA


Como FIE SAS, nuestro objetivo es impartir educación financiera siempre que hablemos con la gente sobre nuestra entidad y sus servicios. Procuramos asegurarnos de que tanto los Consumidores Financieros existentes como los potenciales entiendan los servicios que ofrecemos y sean capaces de comparar diferentes ofertas. La educación financiera se imparte a diario en nuestras sucursales, cuando los Consumidores Financieros reciben asesoramiento de nuestro personal. Sin embargo, para nosotros es muy importante organizar eventos educativos dedicados exclusivamente a explicar qué es el sistema financiero, cómo funciona, y dar información sobre servicios financieros.

Nuestro objetivo es llegar a impartir dicho plan de educación a personas pertenecientes a nuestro mercado objetivo, de manera que como Entidad contribuyamos con la generación de este conocimiento que les permita manejar de mejor forma sus finanzas.

11. ETAPAS DEL SAC

El Sistema de Atención al Consumidor que se implementa en ESCALONAE SAS contiene la identificación, medición, control y monitoreo de los hechos o eventos que pueden tener un impacto en la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero.

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	18

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 19 de 20

11.1. IDENTIFICACIÓN

La metodología que utiliza FIE SAS para realizar la identificación de los hechos y situaciones que pueden afectar la atención y protección del Consumidor Financiero, consiste en obtener la lista de Riesgos y causas generales que afectan el SAC a partir del registro de la información de las peticiones, quejas y reclamos, el análisis de los procesos y procedimientos de FIE SAS y el análisis de posibles escenarios.

Las peticiones, quejas y reclamos son recibidas por diferentes canales, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y/o directamente con FIE SAS. Las cuales son centralizadas en la Unidad Jurídica para su respectiva gestión.

11.2. MEDICIÓN

Con respecto a la medición de los Riesgos identificados en la primera etapa, la metodología empleada consiste en la edición de la probabilidad de ocurrencia y del impacto por cada una de las causas de riesgo identificadas, estableciendo la medición de cada uno de los riesgos de SAC que se pueden materializar a través de los procesos que las diferentes áreas de la estructura organizacional administran, obteniendo el Perfil del Riesgo Inherente de FIE SAS.


El Oficial SAC quien administra la Base de Datos de peticiones, quejas y reclamos, generará las siguientes estadísticas:

1. Número de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS recibidos
2. Número de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS por canal
3. Número de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS por tipología
4. Número de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS por producto
5. Tiempo promedio (días) de respuesta
6. Número de respuestas a favor de FIE SAS vs. A favor del Consumidor Financiero

La Unidad de Asesoría en Línea que administra el buzón de servicio al cliente y atención telefónica del centro de atención telefónica, generará las siguientes estadísticas:

1. Número de correos recibidos en el mes
2. Tiempo promedio de respuesta de correos
3. Porcentaje de correos por tipología
4. Porcentaje de correos por producto
5. Número promedio de llamadas diaria
6. Número de llamadas atendidas
7. Tiempo promedio de duración de llamadas
8. Tiempo de atención al aire

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	19

	MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)	FIE-SAC-04
		Fecha: 31/01/2023
		Versión: 04
		Página 20 de 20

11.3. CONTROL

En la etapa de Control, FIE SAS establece los controles necesarios para mitigar cada una de las causas o eventos que pueden afectar la debida atención y protección del Consumidor Financiero, estableciendo por cada control la efectividad y eficiencia para mitigar el impacto y/o probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgos, en los procesos que las diferentes áreas de las estructuras organizacionales administran, obteniendo el Perfil de Riesgo Residual de FIE SAS.

Igualmente se establecen las áreas responsables de la aplicación de los controles dentro de cada uno de los procesos y procedimientos que intervienen en el SAC.

Hace parte de la etapa de Control, la gestión presentada en un informe por el Oficial SAC, con el fin de definir planes de mejora.

11.4. MONITOREO

Producto de la evaluación de los posibles eventos que afectan la atención al Consumidor Financiero, surgen planes de acción para mejorar o crear controles que mitiguen la probabilidad de ocurrencia de dichos eventos.

En la etapa del monitoreo la Unidad de Supervisión realiza seguimiento trimestral a los indicadores de servicio definidos para el área y a las recomendaciones que surjan de los informes de Gestión. A su vez debe proponer acciones preventivas y/o correctivas de acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de indicadores; Peticiones, Quejas y Reclamos, Satisfacción del cliente y lo estipulado en el procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas.

CONTROL DE EMISIÓN			
Código	Fecha de actualización	Versión	Pág.
SVC-SAC-01	01/04/202	01	20