

TABLA CONTENIDO

- [1.OBJETIVO](#)
- [2.ALCANCE](#)
- [3.DEFINICIONES](#)
- [4.AMBITO DE APLICACION](#)
- [5.PRINCIPIOS](#)
- [6.DERECHOS Y OBLIGACIONES DE FINDETER CON LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS](#)
 - [6.1. DERECHOS](#)
 - [6.2. OBLIGACIONES](#)
- [7.ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SAC](#)
 - [7.1. POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES](#)
- [8.RECURSOS](#)
 - [8.1. CANALES DE ATENCIÓN](#)
 - [8.2. CANALES ALTERNOS](#)
- [9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL](#)
 - [9.1. JUNTA DIRECTIVA](#)
 - [9.2. PRESIDENCIA](#)
 - [9.3. VICEPRESIDENCIA COMERCIAL – MERCADEO](#)
 - [9.4. SECRETARIA GENERAL](#)
 - [9.5. ÓRGANOS DE CONTROL](#)
 - [9.5.1. REVISORIA FISCAL](#)
 - [9.5.2. CONTROL INTERNO DE GESTION](#)
- [10. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES](#)
- [11. EDUCACIÓN FINANCIERA](#)
- [12. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO](#)
 - [12.1. IDENTIFICACIÓN](#)
 - [12.2. MEDICIÓN](#)
 - [12.3. CONTROL](#)
 - [12.4. MONITOREO](#)

CONTENIDO

1. OBJETIVO

FINDETER en cumplimiento de la Ley 1328 de 2009, consagra un Régimen Especial de Protección a los Consumidores Financieros estableciendo los principios, reglas, políticas y procedimientos de las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, permitiendo la protección de los derechos de los consumidores financieros y la educación financiera de estos, en conjunto con la participación de sus accionistas, junta directiva y la de todos sus empleados en cumplimiento de su misión.

Cabe anotar que Findeter, adoptará este manual como una buena práctica dentro del ejercicio cotidiano de sus labores, por cuanto de acuerdo a lo consagrado en el párrafo 1° del artículo 1° del Decreto 2281 de 2010, hoy incorporado en el artículo 2.34.2.1.1 del Decreto 2555 de 2010, Findeter como banco de rescateo está excluido de contar con Defensor del Consumidor Financiero; al respecto la norma establece:

“Artículo 2.34.2.1.1 (Artículo 1 del Decreto 2281 de 2010). Ámbito de Aplicación. Deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero de que trata este título los establecimientos de crédito; las sociedades de servicios financieros; las entidades aseguradoras; los corredores de seguros; las sociedades de capitalización, las entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida; los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales y otras commodities; las sociedades comisionistas de bolsas de valores; los comisionistas independientes de valores y las sociedades administradoras de inversión. Igualmente, deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero el Fondo Nacional de Ahorro; el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX – y la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. Párrafo. Las actuaciones que realicen las agencias y los agentes de seguros y de títulos de capitalización, que afecten a sus consumidores financieros, en la medida en que son representantes de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización, son responsabilidad de la entidad aseguradora y de la sociedad de capitalización, y por tanto, de competencia del Defensor del Consumidor Financiero de éstas. Los bancos de rescateo están excluidos de la obligación de contar con Defensor del Consumidor Financiero.”

2. ALCANCE

FINANCIEROS SAC, sea el conjunto de actividades que propicien la protección y el respeto a los consumidores financieros con lo cual pretende:

- a) Garantizar la debida promoción y diligencia en el ofrecimiento de sus productos y/o en la prestación de sus servicios a los consumidores financieros, buscando que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que se establezcan o pretendan establecer entre estos.
- b) Brindar una adecuada educación al consumidor financiero, con programas apropiados que permitan a estos, adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios, costos, tarifas, obligaciones y derechos y los mecanismos para la protección de los derechos, para lo cual diseñará el programa con los procedimientos e instrumentos para lograr este objetivo.
- c) Ofrecer al consumidor financiero información completa, clara y oportuna, que les permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios.

3. DEFINICIONES

De conformidad con el artículo segundo de la Ley 1328 de 2009, se entiende que el Consumidor financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

Para efectos de este Manual, cliente corresponde a los intermediarios financieros y no financieros definidos en el actual reglamento para las operaciones de rescateo, toda vez que son estos con los cuáles FINDETER establece relaciones, de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios financieros en desarrollo de su objeto social. Para aquellas operaciones rescatadas cuyo intermediario financiero sea intervenido para administración o liquidación, serán considerados clientes los beneficiarios finales de dichas operaciones.

Igualmente, para las operaciones pasivas (emisión de CDT's) a través de las cuales los inversionistas se pueden vincular directamente.

Para efectos del presente manual, se tendrán adicionalmente en cuenta las siguientes definiciones:

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.

Sugerencias: Recomendar o dar a conocer una idea respecto a los productos, servicios, procedimientos o atención prestada por la entidad.

Solicitudes de información: Son aquellas solicitudes recibidas por los medios o canales como correo institucional, recepción de llamadas telefónicas, buscador, buzón de sugerencias, correo electrónico, página web, que requieren información general o específica sobre los productos o servicios que brinda la Entidad.

Denuncia: Notificación a la autoridad de la comisión de actos de corrupción, para que se inicie la correspondiente investigación

4. AMBITO DE APLICACION

Este Manual contempla como productos y servicios que ofrece FINDETER los siguientes:

Redescuento de Operaciones de Crédito: El cliente son los intermediarios financieros y no financieros definidos en el actual Reglamento para las Operaciones de Redescuento.

Captación de Recursos: Emisión de Certificados de Depósito a Término – CDT a través de emisiones puntuales, renovaciones y Rueda Prim de la Bolsa de Valores de Colombia. El cliente son las personas naturales o jurídicas que entregan o transfieren recursos a FINDETER.

5. PRINCIPIOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, los Principios que regirán a FINDETER como entidad vigilada son:

Debida Diligencia. FINDETER empleará la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. FINDETER observará las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

Libertad de elección. 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.

Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. FINDETER suministrará 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.

Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. FINDETER atenderá 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, diseñará e implementará las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.

Manejo adecuado de los conflictos de interés. FINDETER administrará 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 prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

Educación para el consumidor financiero. FINDETER ofrecerá una adecuada educación de sus consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrece, de la naturaleza de los mercados en los que actúa, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE FINDETER CON LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

6.1. DERECHOS

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones los consumidores financieros tendrán durante las relaciones con la entidad los siguientes derechos:

- a. En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de FINDETER, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por FINDETER.
- b. Tener a su disposición, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por esta Entidad será tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio recibido por parte de FINDETER.
- d. Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, el mercado y tipo de actividad que desarrolla FINDETER así como los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante FINDETER, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f. Los demás derechos que se establezcan en la ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

6.2. OBLIGACIONES

FINDETER tendrá las siguientes obligaciones especiales:

- a. Entregar los productos y servicios debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- b. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, precisa, clara, veraz, oportuna y verificable acerca de los productos y servicios de FINDETER de tal manera que sea de fácil comprensión y comparación, cuando a ello hubiere lugar.
- c. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), de conformidad con las normas que regulen la materia y las Instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- e. Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual estarán a disposición del respectivo cliente y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- f. FINDETER se abstendrá de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por esta Entidad. La obligación de conservación de dichos comprobantes y soportes se ajustará a las normas que regulan esa materia.
- g. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- h. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de “reservada” en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- i. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que FINDETER se encuentre obligado a hacerlo sin necesidad de solicitud previa. Así mismo, FINDETER se abstendrá de demorar de manera injustificada el suministro de información respecto del saldo total o parcial de los productos.
- j. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas, o reclamos o denuncias formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en la ley y en las demás normas que resulten aplicables. Adicionalmente, no se limitará la posibilidad de interponer dichas solicitudes, quejas, reclamos o denuncias a un solo canal y se recibirán, en lo posible, en cualquiera de las oficinas de FINDETER y a través de los medios habilitados para tal fin.
- k. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para ofrecer una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- l. Permitir a los clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, del estado de sus productos y servicios. Cuando la certificación solicitada sea para realizar el pago anticipado total o parcial de una obligación no se podrá cobrar por dicha certificación del saldo.
- m. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- n. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- o. Colaborar oportuna y diligentemente con las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización, de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- p. No requerir al consumidor financiero información que ya repose en FINDETER, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- q. Desarrollar programas de educación financiera a los clientes sobre los diferentes productos y servicios, obligaciones, derechos y costos de los productos y servicios, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- r. Las demás previstas en las normas aplicables, concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

7. ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SAC

La Junta Directiva de FINDETER adoptará políticas y lineamientos particulares y generales con el fin de obtener una efectiva implementación del SAC.

7.1. POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES

FINDETER fomentará el ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero y responderá oportunamente a las diferentes solicitudes que se presenten. El control se realizará mediante estadísticas que permitan tomar las acciones preventivas y correctivas del caso.

Es deber de todos los empleados de FINDETER velar por el cumplimiento de la normatividad interna y externa emitida aplicable a la protección del consumidor financiero.

FINDETER proveerá el recurso humano, físico y tecnológico necesario para el adecuado funcionamiento del SAC.

FINDETER impulsará la cultura en materia de protección al consumidor financiero, procurando una adecuada educación financiera respecto de los productos y servicios que ofrece, la entidad anualmente propondrá un programa de capacitación para los consumidores financieros en relación con sus productos y servicios.

En relación con la atención de los derechos de petición, quejas o reclamos, las políticas se encuentran establecidas en el procedimiento definido para tal fin por la Entidad, el cual hace parte del proceso Gestión Comercial. Se llevará un control estadístico por el tipo de preguntas, quejas o reclamos con el fin de tomar las acciones de mejora, en caso de que el índice de respuestas favorables sea inferior a lo establecido en la promesa de servicio.

FINDETER en desarrollo de su actividad, de una manera transparente e imparcial, velará por la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan entre los suyos

propios y los de estos, velando porque siempre prevalezca el interés de los Consumidores Financieros. Será política de FINDETER evitar que se produzcan eventos en los que se determine que la Entidad favoreció los intereses de un consumidor financiero frente a otro, o que en contravención de sus propias políticas, favoreció el interés de sí mismo frente a los consumidores financieros, a juicio de la Superintendencia Financiera.

El control de esta política se llevará mediante estadística del número de trámites que se adelanten ante la Superintendencia Financiera de Colombia o de conciliaciones, en donde se alegue violación del deber de manejo adecuado de conflictos de interés en el marco del sistema SAC. De existir cualquier incidente de esta naturaleza, el área encargada realizará una investigación sobre lo pertinente e implementará acciones de mejora que podrán consistir en campañas de sensibilización sobre el adecuado manejo de conflictos de interés o sanciones a quienes incurrieron en el manejo inadecuado del conflicto de interés, de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

Todos los aspectos relacionados con el SAC, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, la oportunidad, la confiabilidad y la disponibilidad de la información.

Se publicará en la página Web y en el Sistema de Gestión Integrado el Manual del SAC y se dejará evidencia de los informes que se presenten a la Junta Directiva, la Presidencia y la Vicepresidencia Comercial, relacionados con la gestión del SAC.

8. RECURSOS

La Jefatura de Mercadeo y Servicio al Cliente serán la encargadas de velar por el cumplimiento del presente manual, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad relacionada con el tema, así como el incentivo de una cultura de atención y protección al Consumidor Financiero y/o cliente; para ello el Sistema de Atención al Consumidor cuenta con recursos técnicos, tecnológicos, humanos y financieros que le permitan hacer un seguimiento, control y debida atención a través de los diferentes canales de atención y espacios de participación.

8.1. CANALES DE ATENCIÓN

FINDETER, cuenta con diferentes canales de comunicación en los cuales se brinda información asociada a la misión de la entidad, así como el portafolio de productos y servicios de la misma, estos permiten a los ciudadanos, establecer contacto directo con la Entidad.

Todos los canales de atención apoyan una cultura de inclusión e igualdad para todos los clientes financieros en condición de discapacidad y/ o de pertenecer a un grupo étnico por lo que ofrecemos diferentes formas de comunicación tales como:

a) Redes Sociales:

Con el fin de divulgar el mensaje institucional, promocionar el portafolio de servicios, y generar mayor acercamiento con la comunidad virtual, Findeter, se abre espacio en las Redes Sociales, en donde gestiona diariamente información de interés para la ciudadanía en general, estas redes son: instagram, twitter, facebook y www.youtube.com.

Responsable: Dirección de Comunicaciones

b) Página Web:

Divulgar, publicar e interactuar permanentemente con los ciudadanos, clientes y usuarios de Findeter; que deseen obtener información relacionada con el portafolio de productos y servicios de la Entidad, sedes, horarios, direcciones, teléfonos así como requerimientos de Ley y a su vez fortalecer el mensaje institucional y la presencia corporativa

c) Chat:

Ofrecer una atención oportuna que permita la comunicación de la Entidad con clientes que se encuentran en diferentes lugares del país, a través de una interacción inmediata y en unos horarios previamente establecidos por Findeter.

Horarios de atención: lunes a jueves de 8 a.m. a 12 a.m. y de 2 p.m. a 5 p.m. y los días viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (No aplica días festivos)

Responsable: Jefatura de Mercadeo

d) Correo Electrónico:

Recibir y dar respuesta a solicitudes y/o sugerencias del Ciudadano – cliente, a proveedores de servicios y entidades o partes interesadas. findeter@findeter.gov.co

Responsable: Jefatura de Mercadeo

e) Línea de Atención al Cliente:

Recibir y dar respuesta a solicitudes de información dudas e inquietudes de los ciudadanos, totalmente gratis desde cualquier lugar del país. Línea 018000116622 Responsable: Jefatura de Mercadeo

f) Fax:

Se tiene especialmente para aquellos ciudadanos que están en poblaciones apartadas y de difícil comunicación.

8.2. CANALES ALTERNOS

a) Findeter Virtual: Servicio Tecnológico que permite a Empleados, ex-empleados, Insfopal y clientes de líneas de crédito de Redescuento (Intermediarios Financieros), realizar sus transacciones en línea a través de nuestra página web.

b) Mensajería Electrónica: Herramienta tecnológica ejecutada a través de CRM o Mailchimp, que nos permite mantener relacionamiento y contacto con nuestros clientes, grupos de interés y visitantes de nuestro sitio web, de manera inmediata, mediante el envío masivo de e-mails informándolos sobre aspectos de interés general y/o del negocio.

9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al consumidor financiero, FINDETER cuenta con una estructura organizacional que establece claramente las funciones y las responsabilidades de los colaboradores en esta materia, acorde con un personal idóneo y con los procesos que se relacionan con satisfacción del cliente.

9.1. JUNTA DIRECTIVA

Conforme a lo establecido en la el Capítulo II del Título III la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, las funciones de la Junta Directiva relacionadas con el SAC son las siguientes:

- a. Establecer las políticas relativas al SAC. Así como procurar la debida atención y protección del consumidor financiero y propiciar un ambiente y una cultura institucional de protección al consumidor financiero.
- b. Aprobar el Manual del SAC y sus actualizaciones.
- c. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Presidente respecto del SAC.
- d. Pronunciarse sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- e. Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento del SAC, de forma efectiva y eficiente.
- f. Todas aquellas delegadas por la Asamblea General de Accionistas, así como las establecidas por los órganos de inspección, control y vigilancia.
- g. Asegurar que la estructura para el manejo del SAC esté actualizada con respecto a los cambios y a los nuevos factores que puedan surgir.
- h. Garantizar la independencia entre las áreas de atención y servicio al cliente y los diferentes procesos.
- i. Establecer como deber de los órganos de administración y control y de los empleados de FINDETER asegurar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor financiero.

9.2. PRESIDENCIA

- a. Elaborar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual del SAC y sus modificaciones.
- b. Vigilar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.
- c. Implantar las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los empleados de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- d. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- e. Establecer mecanismos de seguimiento permanente del SAC.
- f. Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g. 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.

9.3. VICEPRESIDENCIA COMERCIAL – MERCADEO

La Vicepresidencia Comercial – Mercadeo asumirá las siguientes funciones relativas a la administración y seguimiento del SAC.

- a. Presentar al Presidente en forma semestral un informe sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo entre otros las acciones preventivas y correctivas que se deben implementar.
- b. Efectuar seguimiento permanente a las etapas de implementación del SAC y a las actividades programadas.
- c. Implementar, ejecutar y conducir las políticas y la mejora continua del SAC
- d. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros
- e. Proponer estrategias para implementar el cambio cultural que implica la implementación del SAC para FINDETER y la capacitación e instrucción a los trabajadores, cumpliendo con las condiciones de Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera.
- f. Instruir a los trabajadores del proceso de atención al consumidor financiero respecto del Manual del SAC.
- g. Proponer las acciones y los instrumentos para suministrar al consumidor financiero información cierta, oportuna, suficiente y clara sobre los derechos, obligaciones y costos de los productos.
- h. Presentar al Comité de Presidencia los temas relacionados con el SAC
- i. Consolidar la información relacionada con el SAC que debe ser actualizada en la página WEB y coordinar con la Dirección de Comunicaciones su oportuna publicación.
- j. Brindar una oportuna y eficaz atención a través de los canales de comunicación existentes en la Entidad.

9.4. SECRETARIA GENERAL

- a. Administrar el sistema para el procesamiento de Derechos de Petición, quejas, reclamos y denuncias proponer las acciones correctivas y preventivas.
- b. Conservar en los medios establecidos por FINDETER y en los plazos establecidos en las disposiciones legales las actas de Junta Directiva en donde:
 - o Se aprueben las políticas generales y el manual del SAC.
 - o Se pronuncie respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal frente a SAC
 - o Se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

9.5. ÓRGANOS DE CONTROL

Los órganos de control en FINDETER, serán los responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y origen de las mismas.

9.5.1. REVISORIA FISCAL

- a. Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, para determinar falencias en el sistema y origen de las mismas.
- b. La revisoría fiscal en ejercicio de sus funciones deberá elaborar un informe periódico como mínimo en forma semestral a la Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos del SAC.
- c. En caso de incumplimientos del SAC deberá informar a la Presidencia y Junta Directiva de la Entidad.

9.5.2. CONTROL INTERNO DE GESTION

Esta Oficina, en ejercicio de sus funciones deberá:

- a. Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, para determinar falencias en el sistema y origen de las mismas.
- b. Elaborar un informe periódico como mínimo en forma semestral a la Junta Directiva a través de la Vicepresidencia Comercial - Mercadeo, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos del SAC.

10. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS TRABAJADORES

FINDETER, a través de la Jefatura de Talento Humano y Administrativa y la Vicepresidencia Comercial, contempla el diseño, la programación y la capacitación sobre el SAC dirigido a todas las áreas y empleados, incluyendo a nuevos empleados en los programas de inducción.

Para todos los propósitos de capacitación, FINDETER dispone de políticas y procedimientos específicos.

11. EDUCACIÓN FINANCIERA

FINDETER entiende la educación financiera como un programa permanente dirigido a los consumidores financieros, para brindar información clara y suficiente sobre los productos y servicios de la entidad, que les permita tomar decisiones informadas.

Los objetivos del programa son:

- Lograr que los consumidores financieros conozcan los derechos y obligaciones de los créditos en las condiciones establecidas por FINDETER.
- Brindar información que permita la comparación de las condiciones financieras (tasa y plazo) de los productos de FINDETER.
- Promocionar el mecanismo para el establecimiento de quejas, reclamos o solicitudes de información y el proceso de respuesta.
- Facilitar el acceso mediante el conocimiento del proceso para obtener los productos y servicios.
- Presentar los diferentes canales de comunicación que ofrece FINDETER

12. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

12.1. IDENTIFICACIÓN

Este paso procura identificar los hechos o situaciones previsible que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, a través del sistema de derechos de petición, quejas y reclamos, con el fin de identificar situaciones que pueden afectar la debida atención del consumidor financiero y definir los controles pertinentes.

12.2. MEDICIÓN

Con la medición, se lleva a cabo un análisis de los hechos y situaciones que pueden afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, con el fin de determinar las alternativas para su gestión.

Para llevar a cabo la medición de los riesgos, en cuanto a probabilidad e impacto, se utilizarán los criterios definidos en el Manual del SARO de FINDETER.

12.3. CONTROL

Una vez se obtienen los resultados de la medición, se establecen los controles con el fin de prevenir o mitigar la probabilidad de ocurrencia o el impacto de los riesgos identificados.

12.4. MONITOREO

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica – Circular Externa 29 de 2014- de la Superintendencia Financiera de Colombia, en el numeral 1.6.4. Monitoreo, el monitoreo debe contemplar lo siguiente:

- El monitoreo a los riesgos identificados será efectuado por la Vicepresidencia de Riesgos de acuerdo a lo estipulado en la etapa de Monitoreo del Manual SARO.
- Se desarrollarán indicadores de gestión descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero. Así mismo, establecer un mecanismo que permita producir estadísticas sobre los tipos de quejas y reclamos judiciales o administrativos.

- Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.

La efectividad de los controles será evaluada cada vez que se requiera a través de la revisión de los criterios descritos en la etapa de Control del Manual SARO, de los indicadores de riesgo operativo definidos y la materialización de los eventos de riesgo registrados ya que se derivan de la vulneración de los controles o su falta de definición.

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
1	24/May/2012	Se modificó el numeral 8. Estructura Organizacional, donde se indica que la administración del sistema de atención al consumidor financiero SAC, ya no está bajo la responsabilidad de la Vicepresidencia de Operaciones, sino en la Vicepresidencia Comercial, específicamente en Mercadeo. Acta número 261 del 24 de mayo de 2012
2	04/Dic/2012	Se actualizaron las dependencias de los empleados que participaron en la elaboración del documento
3	27/Ago/2014	Se incluyo el capítulo de recursos donde se describe los canales de atención y los canales alternos. Acta numero 296 del 28 de abril de 2015
4	04/Nov/2016	Se realizaron cambios basado en el Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica – Circula Externa 29 de 2014-, modificada por la Circular Externa 18 de 2016. el primer cambio fue en el objetivo del manual SAC en donde se cambio la circular ya que estaba la anterior circular. En definiciones se hace aclaración sobre las operaciones redescontadas en adicional a esto si se incluyo el concepto denuncia. En las obligaciones de Findeter, se modifica el numeral b,i,j y L y se hacen aclaraciones sobre estas. en la estructura organizacional se agrego Secretaria General y Control Interno ya que no estaban en la imagen como parte del proceso. En junta directiva se ajusta el numeral A, en el cual se hace referencia al deber de ellos de procurar la debida atención y protección del consumidor financiero adicional se agrego el numeral I el cual hace referencia a el deber de ellos en el cumplimiento de las normas de protección al consumidor financiero. En monitoreo se elimino el numeral D. En vicepresidencia se cambia la circular por la actual. En secretaria General y Control Interno se incluye la palabra denuncia. En monitoreo se ajusta a la nueva circular, el numeral B se realizan ajustes en donde se establece la importancia de establecer un mecanismo que permita producir estadísticas sobre los tipos de quejas y reclamos judiciales o administrativos y se elimino el numeral D. Todo esto fue con apoyo de la Dirección Jurídica. todos estos cambios ya fueron aprobados por la junta directiva. Acta numero 314 del 25 de octubre de 2016
5	07/May/2018	se realizaron los siguientes cambios: 1. se ajusto y se amplio la información del objetivo, donde se aclara que Findeter no esta en la obligación de tener un defensor. 2. el alcance se mantiene el contenido pero se ajusta la redacción. 3. se elimino la palabra documento, ya que no tenia información. 4. los canales de atención se amplia la información como horarios y área responsable adicional se agrego información sobre que Findeter apoya una cultura de inclusión 5. canales alternos, se borro notifindeter ya que este año no es una herramienta de comunicación 6. se elimino gráfica de estructura. 7. se le agrego la actividad: "Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros." a Vicepresidencia Comercial 8. En las etapas del sistema de atención al consumidor Financiero, se ajusto la participación de Vicepresidencia Riesgos. Todos los cambios del Manual fueron revisados por Vicepresidencia de Riesgos y dirección Jurídica y fue aprobada por la junta directiva en marzo y quedo registrada su aprobación en el acta No. 335 de 24 de abril de 2018
6	15/Ago/2019	Se actualizó el nombre de la gerencia de talento humano por la jefatura de talento humano

PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN

- ANGELICA ARZUZA COLINA
ANALISTA II 21

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: ANGELICA ARZUZA COLINA Cargo: ANALISTA II 21 Fecha: 02/Sep/2019	Nombre: MARIA EUGENIA RUBIANO SANCHEZ Cargo: JEFE Fecha: 03/Sep/2019 Nombre: LUISA FERNANDA OVIEDO MUÑOZ Cargo: PROFESIONAL II 26 Fecha: 04/Sep/2019	Nombre: MARIA AMPARO A RANGO VALENCIA Cargo: VICEPRESIDENCIA Fecha: 16/Sep/2019