

Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC

Findeter
Banca de Desarrollo Territorial

Contenido

00 Introducción 3

01 Objetivo 4

02 Alcance 5

03 Definiciones 7

04 Ámbito de aplicación 11

05 Principios 12

06 Consumidores financieros y sus derechos, Findeter y sus obligaciones, Ley 1328 de 2009 14

6.1 Derechos 14

6.2 Obligaciones 14

07 Elementos que componen el SAC 19

7.1 Políticas, procedimientos y controles 19

08 Canales de atención 21

8.1 Canales alternos 22

09 Estructura organizacional 23

9.1 Junta directiva 23

9.2 Representante legal 23

9.3 Órganos de control 24

10 Capacitación e instrucción de los trabajadores 25

11 Educación financiera 26

12 Etapas del sistema de atención al consumidor financiero 27

12.1 Identificación 27

12.2 Medición 27

12.3 Control 28

12.4 Monitoreo 28

13 Defensoría al consumidor financiero 30

> Independencia y autonomía de los defensores del consumidor financiero 31

13.1 Funciones del DCF 31

13.2 Asuntos exceptuados del conocimiento del DCF 32

13.3 Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los DCF 33

14 Sanciones por Incumplimiento del SAC 39



Introducción

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales: fortalecer la normatividad existente sobre la materia, buscar el equilibrio contractual entre las partes y evitar la asimetría en la información.

Para el cumplimiento de estos propósitos, y atendiendo los lineamientos establecidos en la citada ley, Findeter ha implementado un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros, que busca consolidar al interior de la Entidad una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, adoptar sistemas para suministrarles información adecuada; fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos, y propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de estos.

Adicionalmente, a través del SAC, Findeter evita afectaciones reales o potenciales de los derechos de los consumidores financieros derivadas de acciones u omisiones que hagan parte de su cultura organizacional durante el ciclo de vida del producto o por el incumplimiento de la regulación que les aplique.



01 Objetivo

Procurar la debida atención, trato justo, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, en la observancia de los principios del cumplimiento de la Ley 1328 de 2009, que 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, en conjunto con la participación de sus accionistas, junta directiva y la de todos los empleados de Findeter en cumplimiento de su misión.

02 Alcance

Findeter adoptará, implementará y procurará una cultura al interior de la entidad y un Sistema de Atencion al Consumidor Financiero (SAC), que asegure:



a) 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 estos reciban productos que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que se establezcan o pretendan establecer entre estos.

b) Una adecuada educación al consumidor financiero, con programas y campañas suficientes, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad que atiendan las distintas necesidades y perfiles del consumidor financiero, además 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.Los programas y campañas tendrán como objetivo:

- Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios.
- Promover el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas en situación de discapacidad.

Nota: Los Procedimientos detallados de Atención a las personas con discapacidad se encuentran en el Plan de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

c) El suministro de información cierta, suficiente, completa, clara y oportuna, que les permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios.

d) Así como el alcance que determine la ley con el fin de proteger los derechos y asegurar los deberes del consumidor financiero.

e) Un servicio incluyente a los Consumidores Financieros que promueva los valores corporativos y establezca condiciones especiales en la atención preferencial a las personas con discapacidad, o en situación de movilidad o funcionalidad reducida, cumpliendo con lo establecido en las Circulares Externas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (C.E. 052 de 2.007 modificada por la C.E. 042 de 2012 y la C.E. 008 de 2017).



03 Definiciones

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

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

Conciliación: Mecanismo de resolución de conflictos en el que dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado (DCF) –el conciliador– quien propone fórmulas de arreglo y da fe de la decisión de acuerdo, obligatoria y definitiva para las partes.

Contratos de adhesión: son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

Conflictos de interés: se entiende por conflicto de interés, la situación en virtud de la cual una persona, debido a su actividad, se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

Consumidor financiero: es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

Crédito directo: operación orientada a financiar proyectos de inversión, capital de trabajo o liquidez sin la intervención de intermediarios financieros, en los sectores y subsectores financiables por Findeter.

A partir de marzo de 2020, el Gobierno Nacional autoriza a Findeter a otorgar créditos de manera directa, a través de los decretos No. 468 del 23 de marzo de 2020 y 581 del 15 de abril del mismo año.



Cultura organizacional: Constituye el factor determinante de las conductas de las entidades vigiladas o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.

Defensor del Consumidor Financiero: vocero de los derechos de los consumidores financieros, encargado de conocer, prevenir y resolver las inconformidades presentadas por estos, garantizando así la atención eficaz, eficiente y oportuna a las personas a quienes Findeter preste sus servicios.

De acuerdo con el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional deberán contar con un Defensor del Consumidor. Aunque el defensor esté asociado a una entidad en particular, actúa con autonomía e independencia de esta y de sus organismos de administración.

Educación al consumidor financiero: es el medio que permite familiarizar al consumidor financiero con cada uno de los servicios, operaciones, actividades y productos, con el ánimo de que cada consumidor mejore su comprensión sobre los conceptos y riesgos financieros que no solo afectarán a la persona de manera individual en la toma de su decisión, sino también protegerá a su entorno personal y familiar.

Entidades vigiladas: son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.



Persona en estado de discapacidad: Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe utilizar el término "Personas con discapacidad", como se indica en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

Las personas con discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.

Productos y servicios: se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. En cuanto a los servicios, se definen así aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

Queja: Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita de rechazo y denuncia, presentada por un consumidor financiero, en contra de un servidor público o entidad por su presunta acción u omisión irregular.

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.

Redescuento: toda operación en virtud de la cual Findeter entrega recursos a un establecimiento de crédito o a una entidad debidamente autorizada por la ley para intermediar, con el objeto de que financien operaciones de crédito y de leasing a cambio de la cesión de garantías suficientes.



Sistema de Atención al Consumidor Financiero: El sistema de atención al consumidor financiero (SAC) se enmarca en la Ley 1328 de 2009, en la cual se desarrollan y adoptan políticas, procedimientos y controles para garantizar una adecuada protección al consumidor financiero.

Smartsupervisión: Herramienta de transmisión que estructura el proceso de atención y reporte de la información a la SFC, relacionada con la gestión de quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores de los productos financieros por parte de las entidades vigiladas.

Superintendencia Financiera de Colombia: Es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio.

La Superintendencia Financiera de Colombia tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

Trato justo: Hace referencia al deber de las entidades vigiladas de garantizar en el diseño y ofrecimiento:

- Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de lo consumidores financieros.
- Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.
- Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras e inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos.

Usuario: es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

04 Ámbito de aplicación

Este manual contempla como productos y servicios que ofrece Findeter los siguientes:

Redescuento de Operaciones de Crédito: es toda operación en virtud de la cual Findeter entrega recursos a un establecimiento de crédito o a entidades debidamente autorizadas por la ley para intermediar, con el objeto de que estas financien operaciones de crédito.

Los clientes 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. Los clientes son las personas naturales o jurídicas que entregan o transfieren recursos a Findeter.

Crédito Directo: crédito otorgado por Findeter de manera directa al beneficiario (municipios, departamentos y distritos del territorio nacional), con tasa compensada y/o créditos sindicados con entidades de derecho internacional público, dirigido a financiar proyectos y actividades en los sectores y subsectores elegibles por la entidad. Esta operación no requiere intervención de intermediario financiero.





5 Principios

De conformidad con lo establecido en la Ley 1328 de 2009, los principios que regirán a Findeter como entidad vigilada son:

Debida Diligencia. Se 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 tal sentido las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros. Findeter cumplirá con 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, a estos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen o pretendan establecer.

Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Findeter atenderá en los plazos y condiciones previstas 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 que emerjan 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.

Establecer medidas específicas relativas a la debida atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

Medidas específicas relativas a la atención prioritaria, protección y respeto y servicio de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad, brindando un trato adecuado, respetuoso y digno que permita su participación en igualdad de condiciones con los demás (Medidas establecidas en el Plan de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano).



06 Consumidores financieros y sus derechos, Findeter y sus obligaciones, Ley 1328 de 2009

6.1 Derechos

Los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con Findeter, los siguientes derechos:



a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de Findeter, un trato justo respetuoso, amable y oportuno de sus productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones y obligaciones ofrecidas y asumidas por Findeter.

b) Tener a su disposición, información clara, veraz y oportuna sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información brindada por esta Entidad 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 la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, 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 (SFC).

g) Efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago.

Este derecho del consumidor financiero no será aplicado a operaciones de crédito cuyo saldo supere los ochocientos ochenta (880) salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv). Para los créditos superiores a este monto, las condiciones del pago anticipado serán las establecidas en las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

6.2 Obligaciones

Findeter tendrá las siguientes obligaciones especiales:

a) Designar un Defensor del Consumidor Financiero y su suplente previa verificación del cumplimiento de los requisitos profesionales y personales que debe cumplir la persona designada o reelegida; asimismo, brindará todos los recursos financieros necesarios para garantizar que el Defensor del Consumidor cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos necesarios para el desempeño de sus funciones.

b) Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la SFC.

c) Entregar los productos y servicios debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear los adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

d) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, precisa, clara, veraz, oportuna y verificable acerca de los productos y servicios de Findeter.

e) Al celebrar el contrato y durante la ejecución del mismo, Findeter enviará anualmente a sus clientes información sobre costos y Defensoría del Consumidor Financiero.

f) 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 SFC.

g) 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.





h) 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.

i) 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 leyes que regulan esa materia.

j) 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.



k) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de “reservada” en los términos establecidos en la normatividad correspondiente, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.

l) 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.

m) 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.

n) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para ofrecer una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.



o) Permitir a los clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, del estado de sus productos y servicios.

p) Contar en su sitio en Internet con un enlace de la SFC dedicado al consumidor financiero.

q) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la SFC, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.

r) 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.

s) 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.

t) No pedir al consumidor financiero información que ya repose en Findeter, sin perjuicio de la obligación de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.

u) Desarrollar programas y campañas 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 SFC.

v) 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 SFC 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 un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio por el consumidor financiero y responderá oportunamente a las diferentes solicitudes que se presenten.

Es deber de los empleados de la Entidad, de los organos de administracion y control velar por el cumplimiento de la estrategia, política, normatividad interna y externa emitida y aplicable a la protección del consumidor financiero con la debida atención, trato justo, respeto y servicio.

Findeter proveerá el recurso humano, físico y tecnológico necesario para el adecuado funcionamiento del SAC, impulsando la cultura en materia de protección al consumidor financiero y procurando una adecuada educación financiera respecto de los productos y servicios que ofrece la entidad.

La Entidad, 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 al de los consumidores financieros, a juicio de la SFC.





El control de esta política se llevará mediante estadística del número de trámites que se adelanten ante la SFC 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, dejando la evidencia de los informes que se presenten a la Junta Directiva, la Presidencia y la Vicepresidencia Comercial, relacionados con la gestión del SAC.



8 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 con el portafolio de productos y servicios de la misma.

Todos los canales de atención apoyan una cultura de inclusión e igualdad para los clientes financieros en condición de discapacidad y/ o de pertenecer a un grupo étnico por lo que ofrecemos diferentes formas de comunicacion 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, X, Facebook y Youtube.**

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.

d) Correo Electrónico: recibir y dar respuesta a solicitudes y/o sugerencias del Ciudadano – cliente, a proveedores de servicios y entidades o partes interesadas. **correspondencia@findeter.gov.co**

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.
Linea 018000116622

8.1. Canales alternos

a) Findeter Virtual: servicio tecnológico que permite a empleados, exempleados, 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 la satisfacción del cliente.

9.1 Junta directiva

De acuerdo a lo estipulado en la normatividad vigente de la SFC, las funciones de la junta directiva relacionadas con el SAC son las siguientes:

a) Establecer las políticas relativas al SAC y aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

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 representante legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.



9.2. Representante legal

a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva o el consejo de administración el manual del SAC y sus modificaciones.

b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.

c) Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, **en especial a los involucrados en estas funciones.**

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 anual, a la Junta Directiva o el consejo de administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, conforme a lo estipulado en la normatividad vigente.

h) Verificar que la política de incentivos evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.

9.3. Órganos de control

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

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



10 Capacitación e instrucción de los trabajadores

Findeter, a través de la Jefatura de Talento Humano y las diferentes dependencias de la Entidad, diseña un plan anual de formación e instrucción destinado a mejorar las habilidades o conocimientos de los trabajadores y a mejorar su productividad y rendimiento sobre las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.

Buscando la interiorización, optimización y cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), así como la mejora en la recepción, trámite y respuesta a las PQRS, la Gerencia de Desarrollo de Producto y servicio al cliente imparte capacitación SAC con periodicidad anual en los siguientes niveles, conforme a lo estipulado en la normatividad vigente.

Inducción: se imparte a los colaboradores nuevos con el ánimo de familiarizarlos con la cultura de servicio organizacional, incluye información detallada sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), el Defensor del Consumidor Financiero y aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad.

Capacitación general: se imparte con el objeto de fortalecer las competencias de servicio a los colaboradores de todas las dependencias de la Entidad y es de obligatoria asistencia. Se ejecuta con periodicidad anual.

Capacitación específica: se realizan capacitaciones según necesidades que se presentan en los procesos. Algunas de las temáticas que se desarrollan son:

- Capacitación en productos y servicios que ofrece la Entidad.
- Fortalecimiento en competencias relacionadas con la venta.
- Fortalecimiento en competencias específicas de Servicio al Cliente y manejo de PQRSD.
- Herramientas de apoyo para promover una cultura de inclusión.

Para todos los propósitos, Findeter dispone de metodologías específicas que incluyen un sistema de evaluación de resultados, con el fin de determinar la eficacia y alcance de los programas.



Educación financiera

Findeter diseñara programas y campañas de educación financiera adecuados y suficientes, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, productos y servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan, así como sus respectivos costos o tarifas, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Los programas y campañas deben:

a) Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios.
b) Promover el uso de la tecnología en forma segura.
c) Ser accesibles teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas en situación de discapacidad.

Findeter adelantara las campañas y programas de educación directamente o a través de las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, los organismos de autorregulación y demás entidades de que trata el literal f. del art. 3 de la Ley 1328 de 2009, así como contar con el apoyo de organizaciones sin ánimo de lucro para adelantar este tipo de actividades.

12 Etapas del sistema de atención al consumidor financiero

12.1. Identificación

Este paso procura identificar los hechos o situaciones previsibles que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. Los motivos de peticiones, quejas o reclamos se deben tener en cuenta para establecer acciones de mejora. Para llevar a cabo la identificación de los riesgos, se utilizarán los criterios definidos en el Manual del Sistema de Administración de Riesgos (SIAR) de Findeter.

12.2. Medición

Con la medición, se lleva a cabo un análisis de los hechos y situaciones que pueden afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio 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 SIAR 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.

La efectividad de los controles será evaluada cada vez que se requiera a través de la revisión del diseño, cuando se evidencie una materialización o modificaciones estructurales dentro de los procesos asociados.

12.4. Monitoreo

De acuerdo a lo estipulado en la normatividad vigente de la SFC, la etapa comprende lo siguiente y se encuentraencabezado por el administrador del SAC:

a) Realizar el monitoreo a los riesgos identificados dentro del sistema y en especial losque se encuentren por fuera del perfil definido por la Junta Directiva y contemplar un proceso de seguimiento del SAC efectivo, con periodicidad mínima semestral, y establecer mecanismos de estadísticas por tipología de quejas y reclamos.
b) Desarrollar indicadores de gestión descriptivos y/o prospectivos.
c) Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.

Las anteriores etapas aplican para los productos financieros de la entidad.





Alternativas de Inversión (CDT): Findeter obtiene sus recursos del público a través de emisión de títulos valores, principalmente de Certificados de Depósito a Término (CDT), también de emisiones de bonos, titularizaciones de cartera, y a través de créditos con la banca multilateral.

Los CDT se encuentran inscritos ante la Superintendencia Financiera de Colombia y en el Registro Nacional de Valores y Emisores, y están respaldados con la más alta calificación de riesgo crediticia otorgada por la firma Fitch Raitings.

Para facilitar que los inversionistas tengan acceso a los CDT se ha dispuesto una serie de mecanismos que buscan establecer un canal de comunicación transparente, ágil y eficiente para responder a sus necesidades.

Crédito de Redescuento: Findeter entrega recursos a establecimientos de crédito o a entidades debidamente autorizadas por la ley para intermediar, con el objeto de que financien operaciones de crédito y de leasing, orientadas al desarrollo de infraestructura en el país, a cambio de la cesión de garantías suficientes.

Crédito Directo: conforme a lo establecido por el Gobierno Nacional, en los decretos No. 468 del 23 de marzo de 2020 y 581 del 15 de abril de 2020, Findeter está autorizado a otorgar créditos de manera directa a beneficiarios para financiar proyectos de inversión, capital de trabajo o liquidez en los sectores y subsectores financiables por la entidad.

Esta operación no requiere participación de intermediarios financieros.

13 Defensoría al consumidor financiero

Como complemento al SAC y de conformidad con el Artículo 8 y siguientes de la Ley 1328 de 2009, se tiene la figura del Defensor del Consumidor Financiero (DCF).

La Defensoría del Consumidor Financiero tiene como funciones la de ser vocera de los consumidores financieros ante Findeter, lo que implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a las juntas directivas de las entidades, recomendaciones, propuestas y peticiones, así como conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que estos presenten con relación a un posible incumplimiento por parte de la Entidad o sus filiales de las normas legales o internas que regulan la prestación de los servicios o productos ofrecidos o la calidad de los mismos.

En virtud de la primera función descrita, los consumidores tienen la posibilidad de dirigirse al DCF con el propósito de que este formule recomendaciones y propuestas ante Findeter en aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones de estos con las entidades del Grupo. El Decreto 2281 del 25 de junio de 2010, incorporado en el Decreto 2555 de 2010, estableció la Defensoría del Consumidor Financiero como institución de carácter obligatorio para los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las sociedades comisionistas de bolsas de valores y las sociedades administradoras de inversión, entre otras. Asimismo, la Ley 1328 de 2009 modificó varios aspecto de la Defensoría del Cliente, entre ellos el nombre de esta figura, la cual pasó a llamarse Defensoría del Consumidor Financiero.

Por otra parte, el Capítulo VI del Título I de la norma citada, está enfocado en los aspectos regulatorios de la Defensoría del Consumidor Financiero y ha sido reglamentada por el Decreto 2281 de 2010, hoy contenido en el Decreto 2555 de 2010 y las circulares externas 015 y 016 de 2010 y la Carta Circular 068 del mismo año.



En consecuencia, el DCF es una institución destinada a facilitar la solución de las controversias que pudieran presentarse con nuestros consumidores, a través de una idónea mediación profesional e independiente de su propia administración.

Independencia y autonomía de los defensores del consumidor financiero

Los Defensores del Consumidor Financiero actuarán con independencia de Findeter, 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 SFC cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación. En todo caso, los DCF 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. Los defensores no podrán desempeñar en las entidades vigiladas funciones distintas de las propias de su cargo.

13.1. Funciones del DCF:

a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de Findeter.

b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre Findeter y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el DCF en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

d) Ser vocero de los consumidores financieros ante Findeter.

e) Efectuar recomendaciones a Findeter relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.

f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.

g) Presentar el plan de trabajo para revisión y aprobación del Vicepresidente Comercial de Findeter para el cumplimiento de las funciones asignadas.

h) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

13.2. Asuntos exceptuados del conocimiento del DCF

El DCF no será competente para conocer los siguientes asuntos:

a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas de Findeter.

b) Los concernientes al vínculo laboral entre Findeter y sus empleados o respecto de sus contratistas.

c) Aquellos que se deriven condición de accionista de Findeter.

d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.

e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.

f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.

h) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.

i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

13.3. Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte de los DCF

El consumidor financiero deberá enviar su queja, reclamo o recomendación mediante documento escrito ante el DCF, a través del correo electrónico, o hacerla llegar a través de cualquier oficina de Findeter, en el cual consigne sus datos personales, los datos que permitan contactarlo para hacerle llegar la correspondiente respuesta, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja, reclamo, la recomendación o propuesta para la entidad. Es de anotar que el consumidor financiero tiene derecho a escoger si desea acudir directamente a Findeter, al DCF o a la SFC para presentar su queja.

En los eventos en los cuales el DCF sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del presente decreto que lo regula, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:



1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el DCF, mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el defensor, o podrá ser presentada en sus oficinas o satelitales de Findeter. En este último caso, la Entidad tiene la obligación de hacer el traslado al DCF dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
2. Cuando el DCF estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la SFC para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
3. Una vez recibida la queja o reclamo, el defensor decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a Findeter dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el DCF deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el DCF comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.



4. Si el DCF estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, Findeter o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el defensor sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el DCF podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
6. Admitida la queja o reclamo, el DCF dará traslado de ella a Findeter, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la Entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

Findeter deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del DCF en caso de que esta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del defensor, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al DCF dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del defensor. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.



El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la Entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el DCF deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la SFC la ocurrencia reiterada de estos hechos. Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al defensor, deberá ser informado por este a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de Findeter, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el DCF tiene conocimiento de que este no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a Findeter y al consumidor financiero.

8. El defensor deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.

9. La decisión que profiera el DCF deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión tendrá que ser comunicada al consumidor financiero y a Findeter el día hábil siguiente después de proferida. En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

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

11. En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

Lo anterior sin perjuicio que el DCF estime la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la SFC, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el DCF deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

12. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del DCF como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del defensor y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.



13. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al DCF. En tales eventos, el defensor dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

En todo caso, de no lograrse la resolución del caso por medio del SAC, el consumidor financiero tiene la posibilidad de llevar el conflicto a la jurisdicción correspondiente.

Ante la entidad, el consumidor financiero podrá presentar su queja, petición o solicitud a través de los siguientes canales:

Sitio web:
https://www.findeter.gov.co/registrar-pqrsd

Correo electrónico:
correspondencia@findeter.gov.co

Por otro lado, puede presentar ante la Defensoría del Consumidor Financiero de Findeter su queja, petición o reclamo en contra de la entidad, cuando crea que se le ha vulnerado un derecho como consumidor financiero.



Los actuales defensores del consumidor financiero de Findeter son:

Defensor Principal:
Dr. José Federico Ustáriz González

Defensor Suplente:
Dr. Luis Humberto Ustáriz González

Sus canales de atención son:

Correo electrónico:
defensoriafindeter@ustarizabogados.com

Sitio web:
www.ustarizabogados.com

Dirección:
Carrera 11A # 96 – 51 Oficina 203 Edificio Oficity - Bogotá D.C.

Teléfonos:
PBX: (57) 1 6 10 81 61.

App de la Defensoría del Consumidor Financiero.



Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm jornada continua.

Si tiene alguna inquietud sobre sus derechos y obligaciones como consumidor financiero, en el siguiente enlace podrá consultar toda la información necesaria:

https://www.findeter.gov.co/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero-sac



14 Sanciones por Incumplimiento del SAC

Es deber de todos los funcionarios de Findeter contribuir a una debida atención al Consumidor Financiero. De igual manera, corresponde a los colaboradores que soportan el SAC, conocer y dar estricta aplicación al manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en el Reglamento Interno de Trabajo, circulares, manuales, códigos, políticas, contrato de trabajo, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al consumidor financiero.



Las presuntas violaciones específicas por parte de los colaboradores serán reportadas por el jefe inmediato del empleado a la jefatura de Talento Humano y/o a la Secretaría General, que determinará el procedimiento a seguir con relación al caso concreto, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, el Procedimiento Disciplinario CDI-PR -001 y el Código Sustantivo del Trabajo.

En todo caso, Findeter reconoce los derechos fundamentales de los colaboradores, y en tal medida respeta y da estricto cumplimiento al debido proceso, al derecho a ser oído y al ejercicio de su derecho de defensa con los que cuentan todos los trabajadores que se vean involucrados en los presuntos incumplimientos de los deberes o la presunta violación de las prohibiciones aquí referidas.



Gobierno de Colombia

Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Findeter
Banca de Desarrollo Territorial

Correo electrónico:
correspondencia@findeter.gov.co

Línea gratuita:
018000 116622

www.findeter.gov.co

@findeter @findetercol findeter
@findetercol Findeter