

**PROCESO: GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA CON EL CLIENTE Y EL CIUDADANO**

**MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC  
MD-PQR-01-V6**

**Bogotá, D. C., 19 de abril de 2022**

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
0	25 de Febrero de 2020	Versión inicial con aprobación de Junta Directiva Acta N° 434
1	15 de Diciembre de 2020	Ampliación de información referente las políticas del SAC y sus controles, inclusión de nuevos responsables y sus funciones e inclusión de los procedimientos para la gestión de reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero y la Autoevaluación de Riesgos Sistema de Atención al Consumidor.
2	23 de Febrero de 2021	Se modificó el área responsable del SAC, pasando de la Vicepresidencia de Operaciones a la Gerencia de Talento Humano y Administrativa.
3	30 de septiembre de 2021	Se realizaron las siguientes modificaciones: <ul style="list-style-type: none"><li>- Se eliminó el párrafo relacionado con Entes de Control ya que estas Entidades presentan requerimientos y no PQRSD.</li><li>- Se eliminó el párrafo que definía los “Requerimientos” porque su texto está contenido en las Peticiones.</li><li>- Se adicionó el marco normativo, de la Ley 1581 de 2012 relacionado con la protección de datos personales.</li><li>- Se adicionó el ítem de Infraestructura, especialmente en lo relacionado con la Tecnología.</li><li>- Se modificaron Responsables de Información:</li><li>- Se modificó el porcentaje de encuestas para inversionistas de Bonos y CDT’s.</li><li>- En los Acuerdos de Servicio y Planes de Mejoramiento se incluyeron las áreas que se relacionan con los clientes.</li><li>- Se modificó el tiempo de conservación de los informes del Representante legal el cual será con base en las Tablas de Retención Documental.</li><li>- Se modificaron los canales de atención y los responsables de radicar PQRSD.</li><li>- Se modificaron los tiempos para la Consolidación y análisis de Informes</li></ul>

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
4	03 de diciembre de 2021	Se ajustó el documento con lo indicado en la resolución 1519/2020, de MINTIC, relacionadas con la accesibilidad.
5	25 de marzo de 2022	Se ajusta el Manual conforme a las directrices fijadas por la SFC en su Circular Externa 023 del 21 de octubre de 2021, las recomendaciones de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, relacionadas con el informe del Representante Legal y la evaluación de las capacitaciones.
6	19 de abril de 2022	se incluye la periodicidad de la capacitación e instrucción de los funcionarios "semestral" mencionada en el numeral 8.2.3 del manual.

---

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>1 OBJETIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>2 MARCO REGULATORIO .....</b>	<b>7</b>
<b>3 DEFINICIONES.....</b>	<b>7</b>
<b>4 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>5 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....</b>	<b>9</b>
<b>6 PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS .....</b>	<b>10</b>
<b>7 OBLIGACIONES DE LA FDN.....</b>	<b>10</b>
<b>8 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC.....</b>	<b>11</b>
8.1 Políticas del SAC y Controles .....	12
8.1.1 Política de Debida Diligencia: .....	12
8.1.2 Política de atención, protección y respeto .....	12
8.1.3 Política de Innovación y Valor Agregado .....	13
8.1.4 Política de atención clara, completa y oportuna a los Requerimientos.....	13
8.1.5 Política de Educación Financiera .....	13
8.1.6 Política de Suministro de Información .....	14
8.1.7 Política de Conflictos de Interés .....	14
8.1.8 Política de Divulgación del SAC .....	14
8.2 Infraestructura .....	14
8.2.1 Estructura organizacional, funciones y responsabilidades .....	15
8.2.2 Gestión Documental .....	18
8.2.3 Capacitación e instrucción de los funcionarios .....	19
8.2.4 Educación Financiera .....	20
<b>9 SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO .....</b>	<b>21</b>
9.1 Sistema de Atención de Requerimientos: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.....	21
9.1.1 Canales de la FDN para la Recepción de PQRS .....	21
9.1.2 Tiempos de respuesta .....	23

---

9.2	Objetivo del Sistema de atención de PQRSD .....	24
9.2.1	Etapa de Recepción .....	24
9.2.2	Etapa de Atención .....	25
9.2.3	Etapa de Seguimiento .....	25
9.3	Atención de Requerimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero .....	26
9.3.1	Nombramiento .....	26
9.3.2	Calidades y requisitos .....	26
9.3.3	Funciones .....	27
9.3.4	Pronunciamientos .....	27
9.3.5	Terminación del ejercicio del cargo de Defensor del Consumidor Financiero .....	28
9.3.6	Atención de Requerimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero .....	28
9.3.7	No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos: .....	28
9.3.8	Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero .....	29
<b>10</b>	<b>ETAPAS DEL SAC .....</b>	<b>32</b>
10.1	Identificación .....	33
10.2	Medición .....	33
10.3	Control .....	35
10.4	Monitoreo .....	35
<b>11</b>	<b>SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC .....</b>	<b>35</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>37</b>

## **INTRODUCCIÓN**

La Ley 1328 de 2009 introdujo al ordenamiento jurídico colombiano un régimen especial de protección a los consumidores financieros. Así, el legislador estableció la obligación en cabeza de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia de establecer un Sistema de Atención al Consumidor Financiero, mediante el cual se logre consolidar un ambiente de debida atención, protección y respeto a los consumidores financieros.

Así mismo, la Superintendencia Financiera de Colombia, con el propósito de precisar e instruir a las entidades vigiladas, respecto de la obligación de implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros, ha fijado a través de la Circular Básica Jurídica Parte I, Título III, Capítulo II las directrices correspondientes, siendo su última actualización la Circular Externa 023 del 21 de octubre de 2021

### **1 OBJETIVO**

El objetivo principal del Manual es describir el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (en adelante SAC), estableciendo las políticas, lineamientos, procedimientos y controles que rigen la actuación de la FDN, mediante los cuales se propende porque: (i) se consolide una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Por consiguiente, en el desarrollo del SAC, la FDN se enfocará principalmente en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia previstos, especialmente los establecidos en el art. 3 de la Ley 1328 de 2009.

Adicionalmente, la FDN, a través del SAC, debe evitar las afectaciones reales o potenciales al consumidor financiero derivadas de una acción u omisión por factores como su cultura organizacional y comportamiento durante el ciclo de vida del producto o por el incumplimiento de la regulación que le aplique.

## 2 MARCO REGULATORIO

El presente Manual tiene como marco regulatorio la siguiente normatividad:

- (i) Artículos 98 y siguientes del Decreto 633 de 1993 - Estatuto Orgánico del Sistema Financiero – mediante los cuales se establecen las reglas relativas a la competencia y a la protección del consumidor financiero.
- (ii) Título Quinto de la Ley 964 de 2005 mediante el cual se señala el régimen de protección a los inversionistas.
- (iii) Ley 1328 de 2009 mediante la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros y del mercado de valores y se establece el régimen de protección al consumidor financiero.
- (iv) Artículos 2.34.2.1.1 al 2.34.2.1.9 del Decreto 2555 de 2010 mediante los cuales se regula el régimen aplicable a la defensoría del consumidor financiero.
- (v) Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- (vi) Decreto 1377 de 2013 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- (vii) La Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 3 DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual se tomarán en cuenta las siguientes definiciones, las cuales responden a lo establecido en el artículo segundo de la ley 1328 de 2009 y se acogerán en consideración con las actividades desarrolladas por la **FDN**:

- a) **Cliente:** Corresponde a la persona natural o jurídica con quien la **FDN** sostiene una relación de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- b) **Cliente Potencial:** Corresponde a la persona natural o jurídica que se encuentra en fase previa de tratativas preliminares con la **FDN**, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
- c) **Consumidor Financiero:** Es todo Cliente, Usuario o Cliente Potencial de la **FDN**.
- d) **Contrato de Adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente 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.
- e) **Defensor del Consumidor Financiero:** Es la institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros.

- f) **Productos y Servicios:** Corresponde a las operaciones legalmente autorizadas para la **FDN** y que se instrumentan en un contrato celebrado con el Cliente. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- g) **Petición:** Corresponde a una solicitud de información. Las peticiones al interior de la **FDN** se clasifican de la siguiente manera:
- **Solicitud de información y/o documentos:** Es el requerimiento que demanda información acerca de los proyectos, los trámites y/o Productos y Servicios que ofrece la **FDN**, en el cual también puede el consumidor financiero solicitar la expedición de copias y el desglose de documentos que reposen en los archivos de la entidad
  - **Consulta general:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la FDN aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la FDN, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- h) **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción o inconformidad del Consumidor Financiero, motivada por la percepción negativa del servicio, la actitud, asesoría u oportunidad de un servicio, producto, canal o funcionario de la **FDN**. Se refieren a la conducta o el actuar de los colaboradores de la **FDN**.
- i) **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la **FDN** y que puede ser puesto en conocimiento del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o demás instituciones competentes, según corresponda.
- j) **Consulta de uso y tratamientos de datos personales:** Solicitud por medio de la cual el Titular o sus Causahabientes puede consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de la **FDN**.
- k) **Reclamo de uso y tratamientos de datos personales:** Solicitud de un Titular o sus Causahabientes, cuando este considere que la información contenida en una base de datos de la **FDN** deba ser sometida a corrección, actualización o supresión, o cuando perciba el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de la FDN con relación al uso y tratamiento de datos personales.
- l) **Sistema de Atención al Consumidor Financiero:** Es el conjunto de políticas, procedimientos y controles para la debida atención, trato justo, respeto y servicio al consumidor financiero.



- m) Superintendencia Financiera de Colombia: Corresponde al organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público cuyo objetivo es 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.
- n) Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Cliente, utiliza servicios de la **FDN**.
- o) Sugerencia: Corresponde a cualquier expresión verbal, escrita o realizada por medios electrónicos mediante la cual se expone una recomendación que tiene por objeto mejorar el ofrecimiento de productos o la prestación de un servicio por parte de la **FDN**.

#### 4 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual tiene alcance a nivel de toda la FDN, por consiguiente, está disponible para sus empleados y contratistas, quienes están obligados a conocerlo, acatarlo y promover su cumplimiento.

#### 5 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1328 de 2009 y sin perjuicio de los derechos consagrados en las disposiciones legales vigentes, los Consumidores Financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la **FDN**, los siguientes derechos:

- a) La debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, con el fin de que éstos reciban productos que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la información y la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer.
- b) La FDN procurará una adecuada educación del consumidor financiero donde los programas y campañas de educación financiera atiendan las distintas necesidades y perfiles de los consumidores financieros
- c) La FDN suministrará al consumidor financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a éstos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios.
- d) La FDN establecerá medidas específicas relativas a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad

## 6 PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Sin perjuicio de los derechos de los que son titulares, la **FDN** espera que, como buena práctica de protección propia por parte de los Consumidores Financieros, estos cumplan con lo siguiente:

- a) Estudiar la información que la **FDN** le entregue sobre los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones de los Productos o Servicios que pretende adquirir.
- b) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la **FDN** sobre el manejo de los productos.
- c) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- d) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la **FDN** para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

## 7 OBLIGACIONES DE LA FDN

Para la adecuada implementación de una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, la FDN debe desarrollar:

7.1. Programas y campañas de educación financiera adecuados y suficientes, independientes y adicionales a la publicidad propia que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos. Los programas y campañas deben:

7.1.1. Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios;

7.1.2. Promover el uso de la tecnología en forma segura y

7.1.3 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.

7.2. Mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financieros, respecto de:

7.2.1. Las características de los productos o servicios.

7.2.2. Los derechos y deberes de los consumidores financieros.

7.2.3. Las obligaciones de la FDN.

7.2.4. Las tarifas o precios y tasas.

7.2.5. Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio.

7.2.6. Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.

7.2.7. Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros; y

7.2.8. La demás información que la FDN estime conveniente para que el consumidor financiero comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

En la implementación de campañas y programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad se pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

7.3 Los procedimientos para la atención y resolución de las peticiones, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros, se deben realizar atendiendo lo dispuesto en el numeral 1.5.2.2 de la Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica.

## **8 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC**

El SAC de la FDN es el conjunto de políticas, procedimientos y controles diseñados y establecidos para procurar la debida protección al Consumidor Financiero y propiciar un ambiente de atención y respeto para éstos. Además de lo anterior, el SAC de la FDN también está conformado por reglas relacionadas con la documentación, la infraestructura, la capacitación e instrucciones a los colaboradores, la educación financiera y la institución del Consumidor Financiero.

## 8.1 Políticas del SAC y Controles

Con los propósitos de mejorar el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios, y en general, elevar los indicadores de satisfacción del Consumidor Financiero, la **FDN** se compromete a mantener el **SAC** bajo el cumplimiento de las siguientes políticas:

### 8.1.1 Política de Debida Diligencia:

La FDN actuará de forma responsable y con el cuidado razonable en la prestación de sus productos y servicios, buscando la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero, la cual se concreta en: i) debida atención, trato justo, protección, respeto, servicio y oportuna entrega de los productos y servicios y en las relaciones establecidas. y ii) el suministro de información adecuada sobre los productos.

Control: La Gerencia de Talento Humano y Administrativa realizará verificaciones semestrales a las publicaciones de los productos y servicios e información del Defensor del Consumidor Financiero, en la página web con el fin de garantizar su actualización y suficiencia

Adicionalmente, la Gerencia de Talento Humano y Administrativa como resultado del análisis trimestral de los informes de PQRS, identificará oportunidades de mejora que ayuden a fortalecer la cultura de atención al Consumidor Financiero.

### 8.1.2 Política de atención, protección y respeto

La FDN generará un ambiente de atención, trato justo, protección y respeto por el Consumidor Financiero. Los funcionarios de la FDN propenderán por la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero entregando una experiencia positiva en la prestación del servicio y en el diseño de los productos.

Control: La Gerencia de Talento Humano y Administrativa realizará encuesta de servicio con los clientes con el fin de medir la experiencia en los puntos de contacto, así:

- ✓ Clientes de Estructuración y Banca de Inversión: Una vez finalizada la etapa de propuesta y cada dos años de satisfacción con el servicio.
- ✓ Clientes de Finanzas Estructuradas: Cuando se apruebe o niegue el crédito y cada dos años de satisfacción con el servicio
- ✓ Clientes de Mercado de Capitales: Finalizada la etapa la prestación del servicio
- ✓ Clientes de CDT y BONOS: Teniendo en cuenta que las operaciones de colocación y renovación se realizan entre funcionarios autorizados y certificados por la AMV para actuar en nombre de la entidad financiera que ejecuta la transacción la FDN no realizará encuestas de satisfacción.

### **8.1.3 Política de Innovación y Valor Agregado**

Los colaboradores de la FDN propenderán por la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero, a través del ofrecimiento de alternativas novedosas para solucionarlas, utilizando tecnología y procesos con actividades que generen valor para el cliente.

Control: En caso de insatisfacción de los Consumidores Financieros, se analizarán las situaciones y se determinarán acciones de innovación y valor agregado para el mejoramiento de los procesos. El área de procesos apoyará al área respectiva para que se incluyan sólo aquellas que agreguen valor.

### **8.1.4 Política de atención clara, completa y oportuna a los Requerimientos**

La FDN establecerá procedimientos para la debida y efectiva atención de las peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros. Estos procedimientos deben: contener plazos de respuesta razonables que no excedan los términos definidos en el subnumeral 8.2.2 del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica y determinar las personas o áreas responsables de atenderlas de acuerdo con las razones que la motivan, y la forma y contenido como deben presentarse. La respuesta que se brinde a los consumidores financieros debe ser concreta, clara, suficiente, oportuna, y atender cada uno de los puntos indicados por el consumidor financiero.

Control: El Analista de Información y Servicio al Cliente llevará la estadística trimestral de los requerimientos atendidos y en caso de presentarle demora en la solución de alguno de ellos, solicitará a las áreas responsables los planes de mejora que se requieran.

Igualmente, de forma anual comunicará a cada una de las áreas comerciales las estadísticas de los motivos de las quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y las recomendaciones formuladas por el Defensor del Consumidor Financiero, con el fin de diseñar planes de acción para su mitigación. Posteriormente, con la misma periodicidad, se realizarán seguimientos a los planes de acción para determinar su efectividad.

### **8.1.5 Política de Educación Financiera**

La FDN tendrá disponibles cursos de Educación Financiera para los Consumidores Financieros respecto a los productos y servicios ofrecidos y la naturaleza del mercado que atiende, definiendo objetivos enfocados en las necesidades de los clientes.

Control: Las áreas definirán los aspectos básicos que los Consumidores Financieros deben dominar para facilitar la entrega de los productos y servicios y los informarán a la Gerencia de Talento Humano y Administrativa para que ésta pueda emprender las acciones de educación financiera más adecuadas para los clientes.

### 8.1.6 Política de Suministro de Información

La FDN, suministrará información clara acerca de los productos y servicios ofrecidos para que los Consumidores Financieros puedan identificar los clientes y sectores que atiende, las necesidades y problemáticas que satisface.

**Control:** Las áreas comerciales deben mantener actualizada la información publicada en la página web sobre productos y servicios y velarán porque se cumplan lo dispuesto en este Manual.

### 8.1.7 Política de Conflictos de Interés

En desarrollo de su actividad, de manera transparente e imparcial velará por la prevención y resolución de los conflictos de interés que surjan entre los suyos propios y los de los Consumidores Financieros, velando porque ante una situación de este estilo, prevalezcan los intereses de los Consumidores Financieros. Los funcionarios de la **FDN** evitarán que se produzcan situaciones que puedan considerarse una falla a esta política ante la Superintendencia Financiera o el Defensor del Consumidor Financiero.

**Control:** La Gerencia de Talento Humano y Administrativa analizará los PQRS que los Consumidores Financieros presenten ante la Superintendencia Financiera y ante el Defensor del Consumidor Financiero para identificar aquellos en los que se expresen inconformidades en el manejo adecuado de conflictos y en caso de detectar estos incidentes, la Gerencia de Integridad, Transparencia y Cumplimiento realizará la investigación correspondiente y presentará los planes de mejora necesarios.

### 8.1.8 Política de Divulgación del SAC

La **FDN** capacitará a todos sus funcionarios con respecto al funcionamiento del SAC, sus políticas y los aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero con el fin de fomentar el uso del sistema, para esto, los funcionarios que ingresen a la **FDN** deberán recibir capacitación y anualmente, todos los colaboradores recibirán actualización sobre el SAC y nuevas herramientas que enriquezcan el sistema.

**Control:** La Gerencia de Talento Humano y Administrativa revisará anualmente las capacitaciones de nuevos funcionarios y el desarrollo del plan de anual para todos los colaboradores.

## 8.2 Infraestructura

Para el adecuado manejo y administración del SAC, la FDN contará con los siguientes elementos:

## 8.2.1 Estructura organizacional, funciones y responsabilidades

### 8.2.1.1 Junta Directiva

En relación con la gestión del SAC la Junta Directiva tendrá las siguientes funciones:

- ✓ Establecer las políticas relativas al SAC.
- ✓ Aprobar los lineamientos estratégicos de la FDN que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- ✓ Verificar que la política de incentivos implementada por la FDN evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.

### 8.2.1.2 Presidente/Representante Legal

En relación con la gestión del SAC el Presidente/Representante Legal tendrá las siguientes funciones:

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

- ✓ Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- ✓ Velar por la correcta aplicación de los controles.
- ✓ Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la junta directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) la gestión realizada por la administración para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos (causa raíz) que generan las inconformidades por parte de los consumidores financieros y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas.

### 8.2.1.3 Órganos de Control

Los órganos de control de la **FDN** serán los encargados de evaluar periódicamente el cumplimiento de las etapas y políticas del **SAC** con el fin de determinar las deficiencias del sistema y el origen de las mismas.

- ✓ Revisoría Fiscal

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 del **SAC**.

- ✓ Gerencia de Auditoría Interna

La Gerencia de Auditoría Interna deberá presentar 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 y cumplimiento de las normas del **SAC**.

#### **8.2.1.4 Gerente de Talento Humano y Administrativa**

- ✓ En relación con la gestión del SAC el Gerente de Talento Humano y Administrativa tendrá las siguientes funciones:
- ✓ Contratar y tramitar la posesión ante la Superintendencia Financiera del Defensor del Consumidor Financiero, principal y suplente.
- ✓ Liderar el diseño del SAC y los proyectos necesarios para su implementación asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente.
- ✓ Administrar el SAC en las etapas de Identificación, Medición, Control y Monitoreo.
- ✓ Velar por la publicación en la página web de la información necesaria para el Consumidor Financiero.
- ✓ Coordinar con las vicepresidencias la estrategia de Educación Financiera para el Consumidor Financiero y los empleados y aliados de ser necesario.
- ✓ Liderar la subsanación al incumplimiento de las normas del SAC
- ✓ Determinar la efectividad de las estrategias implementadas y proponer planes de acción estratégicos para el fortalecimiento del SAC.
- ✓ Diseñar, mantener, actualizar y mejorar los programas de formación y desarrollo sobre el Manual SAC y el Programa de Servicio para los colaboradores de FDN.
- ✓ Desarrollar programas para fortalecer las competencias de los colaboradores y la implementación de las mejores prácticas para la prestación de los servicios y productos para los consumidores financieros.

#### **8.2.1.5 Director de Producto**

- ✓ Construir y mantener actualizado un catálogo de productos.
- ✓ Capacitar a las diferentes áreas sobre las características de los productos.



- ✓ Velar por que la página web, presentaciones, material promocional e informes de gestión, hagan uso adecuado de las definiciones y características de los productos.

#### **8.2.1.6 Gerentes de Áreas Comerciales y Abogados que apoyan a las áreas comerciales**

Son los cargos que tienen un contacto directo con el cliente para la prestación de productos y servicios.

- ✓ Identificar necesidades de formación y desarrollo para sus equipos de trabajo, con el fin de fortalecer la correcta aplicación del SAC.
- ✓ Asegurar que sus equipos de trabajo asistan y completen los programas de formación y desarrollo definidos para contribuir al SAC.
- ✓ Determinar y generar la información que debe publicarse en la Página Web sobre cada producto.

#### **8.2.1.7 Jefe de Relación con Inversionistas**

- ✓ Incluir en los programas de Educación Financiera temáticas que permitan que el Consumidor Financiero entienda la importancia de consultar y enterarse de la Información Relevante que la FDN publique y el posible impacto en sus inversiones o líneas de financiación.

#### **8.2.1.8 Equipo de PQRS**

- ✓ Radicar las solicitudes recibidas de los Consumidores Financieros en la FDN, ante el Defensor de Consumidor Financiero o la Superfinanciera, gestionar la respuesta con las áreas y realizar seguimientos para cumplir con los tiempos de respuesta.
- ✓ Implementar, actualizar y mejorar el sistema de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos, atendiendo las necesidades de los consumidores financieros y cumpliendo con la normatividad vigente.
- ✓ Llevar el registro de las Peticiones, Quejas o Reclamos presentadas por el Consumidor Financiero, consolidar, analizar y presentar los indicadores y estadísticas.
- ✓ Proponer planes de mejora para el SAC

#### **8.2.1.9 Tecnología**

Para el adecuado control del SAC, la FDN contará con lo siguiente:

- Aplicativo Pegaso

A través de este aplicativo, la FDN radicará todos las PQRS que sean tramitadas por los Consumidores Financieros e igualmente se conservarán todos los documentos soporte de las respuestas emitidas para Ellos.

En el mismo aplicativo se conservarán los informes trimestrales que elabore el Equipo de PQRS.

- Página WEB

A través de la página web los Consumidores Financieros tendrán la posibilidad de presentar las PQRS, las cuales quedarán radicados automáticamente en el aplicativo Pegaso para el trámite de respuesta.

### 8.2.2 Gestión Documental

El área de Gestión Documentas garantizará la custodia, conservación y recuperación de los documentos del SAC que hayan sido generados por el proceso.

#### - Documentación

Todos los aspectos relacionados con el **SAC** deberán constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información del Sistema. Además del presente Manual, se deberá dejar constancias de todos los informes que se rindan al interior de la **FDN** respecto del **SAC**, así como cualquier comunicación interna o externa que esté relacionada con la implementación u operación efectiva del **SAC**.

La gestión de los documentos generados para el SAC, es responsabilidad del área funcional que los genera hasta que sean entregados al área de Gestión Documental o almacenados en #pegaso en la taxonomía correspondiente.

Las áreas funcionales que generan documentación son las siguientes:

- ✓ Junta Directiva: actas donde i) se refleje la aprobación de las políticas y del Manual del SAC, ii) se pronuncie con respecto a los informes periódicos del Representante Legal iii) se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC que realicen los órganos de control.
- ✓ Gerencia de Auditoría Interna: Informes dirigidos al Representante Legal y a la Junta Directiva con las conclusiones obtenidas sobre la evaluación del SAC.
- ✓ Gerencia de Talento Humano y Administrativa: Conservará los informes del Representante Legal a la Junta Directiva. Así mismo, la Gerencia conservará el Manual SAC y sus actualizaciones, el Plan de Educación Financiera y los registros de los programas o campañas realizados.
- ✓ Adicionalmente, genera el registro de las capacitaciones realizadas a cada uno de los funcionarios de la FDN, evidencia de asistencia de los nuevos colaboradores a las inducciones correspondientes al inicio de la relación laboral, historial de los cursos realizados con la relación de los funcionarios que asisten a los mismos.

- ✓ Equipo de PQRSD: registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, informe trimestral, encuestas de servicio, estadísticas e indicadores.
- ✓ Áreas comerciales: registro de las actualizaciones a la información suministrada en los diferentes canales sobre sus productos o servicios. Adicionalmente, las auto-evaluaciones de protección al Consumidor Financiero.

### 8.2.3 Capacitación e instrucción de los funcionarios

La **FDN** reconoce como un elemento de transversal importancia del **SAC** el generar ambientes para la capacitación e instrucción de sus funcionarios, las cuales se impartirán semestralmente para funcionarios que atiendan clientes y anualmente para todos los funcionarios. Así, se propende por fomentar una constante actualización y capacitación a estos, con el fin de mejorar el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios.

Tales programas deben, cuando menos, cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Incluir la visión estratégica de la FDN, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
- ✓ Ser impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios y con la periodicidad indicada anteriormente.
- ✓ Mantenerse constantemente revisados y actualizados.
- ✓ Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.
- ✓ Incluir aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad.

Así mismo, se debe instruir a los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el defensor del consumidor financiero de la FDN.

Los gerentes y directores de las áreas comerciales propondrán las temáticas de capacitación que consideren necesarias para sus equipos y la Gerencia de Talento Humano y Administrativa, decidirá cuáles se llevarán a cabo y el plan correspondiente para cada año.

La evaluación de las capacitaciones se realizará a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes y la cantidad de PQR recibidas anualmente.

Como consecuencia de lo anterior, cuando el índice de satisfacción sea inferior a 75 puntos y/o se reciban más de 3 PQR relacionadas con un mismo hecho se crearán los planes de acción que se requieran y se determinarán los responsables.

## 8.2.4 Educación Financiera

Siendo consciente de la importancia que tiene la educación financiera para el desarrollo de los mercados financieros en Colombia, la **FDN**, en cabeza de su Presidente/Representante Legal, diseñará planes y programas de educación financiera dirigidos a los Consumidores Financieros. Entre otros aspectos, estos programas se centrarán en explicar las operaciones, servicios y mercados que ofrece y en los que opera la **FDN**, así como en explicar los diferentes mecanismos que tienen los Consumidores Financieros para la protección de sus derechos. El objetivo principal de estos programas será informar a los Consumidores Financieros para que estos puedan tomar decisiones con conocimiento del tema y utilizar los productos de forma segura.

Tales programas y campañas deben, entre otros, ser de fácil entendimiento, independientes y adicionales a la publicidad propia de la FDN, para contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, familiarizarlos con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

### 8.2.4.1 Suministro de Información al Consumidor Financiero

A través de su página web, la **FDN** mantendrá actualizada la información respecto de los diferentes productos y servicios que presta y las tarifas para productos masivos, cuando aplique, asociadas a estos, de los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos y de la existencia de un Defensor del Consumidor Financiero junto con las funciones que desempeña y los procedimientos para acudir ante esa institución. Adicionalmente, también pondrá a disposición del Consumidor Financiero los textos de los contratos estandarizados para productos masivos que llegue a implementar. Esta información puede incluir temas como los siguientes:

- Estructuración: perfil de los clientes potenciales, problemas o necesidades que soluciona, tipo de asesorías, casos y ejemplos didácticos, proceso para iniciar el servicio.
- Financiación: productos, beneficios, ejemplos o casos didácticos, proceso para la originación y administración de los créditos, sectores y clientes potenciales.
- Clientes de Mercado de Capitales: tipo y alcance de la asesoría, clientes potenciales, necesidades o problemas que los clientes pueden solucionar con este servicio.
- Clientes de CDT y BONOS: plazos, tasas, montos de inversión, beneficios, requisitos, contratos o reglamentos y proceso de renovación o cierre.

El Jefe de Relación con Inversionistas será responsable por incluir en los programas de Educación Financiera temáticas que permitan que el Consumidor Financiero entienda la importancia de consultar y enterarse de la Información Relevante que la FDN publique y el posible impacto en sus inversiones o líneas de financiación.

La Gerencia de Talento Humano y Administrativa informará a través de la página web, a los consumidores financieros que tengan productos con la **FDN**, los procedimientos para efectuar consultas y otros trámites referentes a sus productos o servicios.

## 9 SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

### 9.1 Sistema de Atención de Requerimientos: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

La **FDN** ha establecido este procedimiento como mecanismo para resolver los requerimientos presentados por los Consumidores Financieros.

Los requerimientos de los Consumidores Financieros pueden ser presentados directamente por ellos o por quien acredite su condición de representante del Consumidor Financiero.

La presentación de los requerimientos puede hacerse directamente ante **FDN** en los canales definidos para este fin, ante el Defensor del Consumidor Financiero o a través de la Superintendencia Financiera.

La FDN tratará de manera equitativa a todos los Consumidores Financieros. Con este propósito, la FDN ha diseñado diversos canales de atención que permiten que los Consumidores Financieros en situación de discapacidad puedan manifestarse adecuadamente, respondiendo así a sus necesidades. Dichos canales permitirán su acceso de la siguiente manera: i) Si se trata de un consumidor con discapacidad visual, tiene para presentar su solicitud la posibilidad de hacerlo personalmente, caso en el cual se levantará un documento con su petición o de manera no presencial mediante la utilización de línea telefónica dejando la constancia correspondiente; ii) Si se trata de un consumidor con discapacidad auditiva o del lenguaje, puede presentar su solicitud de manera escrita a través de la atención virtual o mediante la radicación de su solicitud en las oficinas de la FDN; iii) Si se trata de un consumidor con discapacidad física, puede presentar su solicitud a través de la atención telefónica o virtual, independiente de que de igual forma pueda hacerlo presencialmente. Canales de la FDN para la Recepción de PQRS

#### 9.1.1 Canales de la FDN para la Recepción de PQRS

##### Atención presencial

Canal	Dirección	Horario de Atención
Atención Personal	Carrera 7 # 71-52 TORRE B PISO 6	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm
Atención por correspondencia	Carrera 7 # 71-52 TORRE B PISO 6	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm.

### Atención Telefónica:

Canal	Línea Telefónica	Horario de Atención
Línea gratuita Nacional	01 8000 111 424 Opción 9 para PQRS, para denuncias Opción 2	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm, por fuera de este horario podrá radicarla por Buzón de Voz.
Línea fija desde Bogotá	PBX: 601 326 49 99 Opción 9, para denuncias Opción 2	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30am a 5:30pm, por fuera de este horario podrá radicarla por Buzón de Voz.

### Atención Virtual

Canal	Dirección	Horario de Atención
FDN - Página WEB	<a href="https://www.fdn.com.co/es/atencion-al-publico/solicitud">https://www.fdn.com.co/es/atencion-al-publico/solicitud</a>	Se encuentra activa las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán dentro de días hábiles.
FDN - Correo Electrónico	<b>Para PQRS:</b> PQRS@fdn.com.co <b>Para Denuncias:</b> denuncias@fdn.com.co	Se encuentran activos las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán dentro de días hábiles
FDN - Redes Sociales	<b>Facebook:</b> Financiera de Desarrollo Nacional FDN <b>Twitter:</b> @FDNcolombia	Estará disponible las 24 horas, No obstante, se responderá con el siguiente aviso: "Gracias por contactarnos, para formular una PQRS, por favor ingresar al siguiente link: <a href="https://www.fdn.com.co/es/atencion-al-publico/solicitud">https://www.fdn.com.co/es/atencion-al-publico/solicitud</a> o comunicarse al siguiente número telefónico: 601 326 4999".
Superintendencia Financiera – Página web	<a href="http://www.superfinanciera.gov.co/formulesujeja/faces/registro/registro.xhtml">www.superfinanciera.gov.co/formulesujeja/faces/registro/registro.xhtml</a>	De acuerdo con lo estipulado por la Superintendencia Financiera.

### Defensor del Consumidor Financiero

Canal	Medio	Horario de Atención
Atención presencial	Uribe Martínez Otero Abogados S.A.S Carrera 13 # 73-34 Oficina 202	De acuerdo con lo estipulado por el Defensor del Consumidor Financiero.
Atención telefónica	Teléfono: 6019260801	De acuerdo con lo estipulado por el Defensor del Consumidor Financiero.

Canal	Medio	Horario de Atención
Atención por correspondencia	Uribe Martínez Otero Abogados S.A.S Carrera 13 # 73-34 Oficina 202	De acuerdo con lo estipulado por el Defensor del Consumidor Financiero.
Atención Virtual	<b>Principal:</b> Liliana Otero Álvarez <b>Correo electrónico:</b> liliana.otero@umoabogados.com <b>Suplente:</b> Sara Mercedes Garcés Rodríguez <b>Correo electrónico:</b> sara.garces@umoabogados.com	De acuerdo con lo estipulado por el Defensor del Consumidor Financiero.

Las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos que los Consumidores Financieros realicen se deberán presentar de forma ordenada y clara y deberán contener, la identificación del producto o servicio y la explicación del requerimiento.

Cualquier funcionario de **FDN** tiene el deber de atender un requerimiento de un Consumidor Financiero y tomar la determinación de radicarlo en caso de no poder solucionarlo durante el contacto inicial.

**FDN** atenderá y responderá las solicitudes en plazos estipulados, los cuales son comunicados al Consumidor Financiero en la Página Web y en el momento que se radica el requerimiento.

Todos los funcionarios de **FDN** deben atender los tiempos establecidos en este manual para la respuesta de PQRS.

### 9.1.2 Tiempos de respuesta

Tipo	Subtipo	Termino (Días Hábiles)
1. Petición/Derecho de petición	1.1 Solicitud de información y/o documentos	10
	1.2 Consulta General	30
	1.3 Consulta de uso y tratamientos de datos personales	10
	1.4 Petición/Derecho de petición	15
	1.5 Petición de Entes de Control	De acuerdo con el plazo exigido
	1.6 Entre Autoridades	10
	1.7 Felicitaciones	15
2. Queja	Queja	15
3. Reclamo	3.1 Reclamo	15

Tipo	Subtipo	Termino (Días Hábiles)
	3.2 Reclamo de uso y tratamientos de datos personales	15
4. Sugerencia	Sugerencias	15

La atención a los requerimientos de Consumidores Financieros es de carácter gratuito.

La relación del Consumidor Financiero con la **FDN** es confidencial y consecuentemente la **FDN** le dará el tratamiento y protección que corresponda.

## 9.2 Objetivo del Sistema de atención de PQRSD

Recibir, procesar y responder a los requerimientos de Consumidores Financieros, teniendo en cuenta las políticas internas, la normatividad vigente, la misión de FDN y buscando la satisfacción del Consumidor Financiero.

El proceso de atención a Requerimientos se dividirá en tres etapas:

- **La etapa de Recepción:** Es la etapa en la que se reciben los Requerimientos a través de los diferentes canales.
- **La Etapa de Atención:** Es la etapa en la que se investiga lo relacionado al Requerimiento, se realizan los ajustes necesarios y se gestionan y preparan las respuestas.
- **Etapa de Seguimiento:** Es la etapa en la que se asegura el cumplimiento de los tiempos de respuesta y se generan estadísticas respecto de las diferentes tipologías de quejas o reclamos, para su análisis y determinación de planes de mejora.

### 9.2.1 Etapa de Recepción

#### Funcionarios que radican PQRS

CANAL	RESPONSABLE
Atención Presencial por escrito	Auxiliar de Archivo
Atención Presencial verbal	Todos los Colaboradores
Atención Telefónica	Todos los Colaboradores
Correo electrónico	Todos los Colaboradores
Página web	Equipo PQRSD
Defensor del Consumidor Financiero	Equipo PQRSD



CANAL	RESPONSABLE
Superfinanciera de Colombia	Equipo PQRSD
Redes Sociales	Orientación por parte del Asesor de Comunicaciones para que el Consumidor Financiero radique su PQRSD a través de los diferentes canales dispuestos por la FDN

### Funcionarios que radican las Denuncias

CANAL	RESPONSABLE
Todos	Gerente de Integridad, Transparencia y Cumplimiento

Los autorizados proceden a radicar el requerimiento en el aplicativo de Pegaso e informan el número de radicado al Consumidor Financiero para su seguimiento.

El Equipo de PQRSD, evaluará si puede solucionar el requerimiento del Consumidor Financiero inmediatamente, en caso contrario le comunica la fecha estimada de solución y de ser necesario, solicitará documentación soporte.

Cuando se requiera documentos por parte del Consumidor Financiero para gestionar la solución de un reclamo, queja o solicitud de información, el Equipo de PQRSD llamará al Consumidor Financiero para solicitarlos, si después de tres llamadas efectivas, éste no envía la documentación solicitada, el requerimiento deberá cerrarse, dándose por finalizada la gestión por parte de **FDN**.

Con el fin de construir las estadísticas e indicadores del proceso, el Equipo de PQRSD analizará los requerimientos y clasificará como petición, queja, reclamo o denuncia.

### 9.2.2 Etapa de Atención

El Equipo de PQRSD es responsable de clasificar la solicitud según su tipología, identificar el área gestora que elabora la respuesta y establecer el plazo correspondiente.

### 9.2.3 Etapa de Seguimiento

El Equipo de PQRSD es responsable de monitorear el cumplimiento de las respuestas a los Consumidores Financieros con el fin de asegurar la repuesta dentro de los tiempos establecidos.

En esta etapa, el Equipo de PQRSD consolidará los datos de los Requerimientos atendidos para la generación de estadísticas, la elaboración del informe trimestral para publicación en la página web y los indicadores del proceso.

El Equipo de PQRSD es responsable de la elaboración y transmisión a la Superintendencia Financiera del Formato 379 "Informe estadístico de reclamaciones - entidad".

### **9.3 Atención de Requerimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero**

La **FDN** tendrá un Defensor del Consumidor Financiero. Esta institución será la encargada de velar por una adecuada protección especial a los Consumidores Financieros, y como tal, ejercerá su función con plena autonomía e independencia de las demás dependencias de la **FDN** que tienen relación con los Consumidores Financieros.

#### **9.3.1 Nombramiento**

El Defensor del Consumidor Financiero deberá ser nombrado por la Asamblea General de Accionistas de la **FDN** para un periodo de dos (2) años prorrogables por periodos iguales.

Con anterioridad a que el Defensor del Consumidor Financiero comience a ejercer sus funciones, se deberá efectuar la inscripción en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia. Para tal efecto, se deberá surtir el proceso de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### **9.3.2 Calidades y requisitos**

El Defensor del Consumidor Financiero deberá acreditar, como mínimo, los siguientes requisitos:

- Conocimientos en la materia de protección del consumidor financiero, así como en derecho comercial y financiero.
- Mínimo cinco (5) años de experiencia profesional contados a partir de la fecha del grado profesional o contar con estudios especializados en el sector financiero.
- Conducta idónea y solvencia moral.
- No estar incurso en alguna de las inhabilidades e incompatibilidades consagradas en el artículo 17 de la ley 1328 de 2009.
- La calidad de conciliador mediante la certificación por parte de una institución avalado por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

La Superintendencia Financiera de Colombia podrá revocar la inscripción en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero cuando establezca que la persona a la cual se le concedió ha perdido alguno de los requisitos exigidos.

### 9.3.3 Funciones

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá a su cargo las siguientes funciones:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros, las quejas que estos le presente, dentro de los términos y procedimientos establecidos para tal efecto, que estén relacionadas con posibles incumplimientos de la FDN a las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios que ofrecen o prestan.
- Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la FDN. Para tal efecto el Consumidor Financiero o la FDN podrán poner el asunto en conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero e indicar de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido por este en desarrollo de su función de conciliación.
- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la FDN.
- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competente las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.

### 9.3.4 Pronunciamientos

Por regla general, las decisiones que emita el Defensor del Consumidor Financiero no obligan a la **FDN**. Lo anterior salvo en los siguientes casos:

- Cuando los Consumidores Financieros y la **FDN** lo acuerden de manera previa y expresa.
- Cuando esté previsto en algún reglamento de la **FDN**.

Las recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones deberán ser enviadas al Presidente/Representante Legal de la **FDN**, con el fin de que estas puedan ser revisadas e incluidas dentro de los correspondientes informes que deben presentar a la Junta Directiva.

### 9.3.5 Terminación del ejercicio del cargo de Defensor del Consumidor Financiero

La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero sólo podrán ser consecuencia de:

- Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte.
- Renuncia.
- Cancelación de la inscripción por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Consumidor Financiero o la revocatoria de la posesión. La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del periodo para el cual fue designado.
- Haber incurrido en alguna de las causales establecidas en los incisos 3 y 4 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

### 9.3.6 Atención de Requerimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero

El artículo 2.34.2.1.5. del Decreto 2555 de 2010, reglamenta el proceso de resolución de requerimientos presentados ante el Defensor del Consumidor Financiero, el cual está facultado para atender las quejas o reclamos de los Consumidores Financieros, cuando estos:

- Deseen acudir a una instancia diferente e independiente a FDN para la atención de su solicitud.
- Considere que FDN no cumple una norma legal o interna o los contratos o servicios y productos ofrecidos.
- No estén de acuerdo con una respuesta recibida de FDN a una solicitud, queja o reclamo.

El Defensor del Consumidor Financiero es independiente de las áreas de atención al Cliente de FDN, es un ente externo a la entidad. En este sentido no es el canal adecuado para resolver preguntas, inquietudes o solicitudes de documentación.

### 9.3.7 No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:

- Los requerimientos que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones de **FDN**.
- Las reclamaciones relacionadas con los contratistas del **FDN**.
- Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre FDN y sus empleados.
- Las reclamaciones derivadas de la calidad de accionista excepto cuando actúen como Consumidores Financieros.
- Reclamaciones que se encuentren en trámite por vía judicial o arbitral o hayan sido resueltas por estas vías.

- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- 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.
- 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.
- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

### 9.3.8 Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero.

#### Recepción:

La reclamación del Consumidor Financiero debe ser presentada por escrito, indicando:

- Nombres y apellidos o Razón Social.
- Documento de Identificación.
- Dirección, teléfono y correo electrónico en el que puede ser contactado para el tema a tratar, por FDN o por el Defensor.
- Descripción detallada de la reclamación, indicando hechos claros y las razones de la misma.

La reclamación puede ser presentada en:

- Las oficinas del Defensor del Consumidor Financiero o su sitio web, en las direcciones publicadas en la Página Web de FDN.
- En las oficinas, Página Web o correo electrónico de FDN, quien deberá remitirla al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los siguientes tres días hábiles a su recepción.

Una vez recibida la Queja o Reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero deberá determinar la seriedad de este y decidir si es o no de su competencia, de no ser así, se abstendrá de dar trámite al mismo informando la situación al Consumidor Financiero, en el término de tres días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida la queja por el Defensor o en que fue entregada en las oficinas de **FDN**.

El rechazo de la solicitud no impide al Consumidor Financiero dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes.

En caso de rechazo, el Consumidor Financiero podrá presentar nuevamente la Reclamación ante el Defensor siempre y cuando los motivos del rechazo no se mantengan.

Si el Defensor del Consumidor Financiero determina que la Queja o Reclamo se considera de interés general o colectivo, dará traslado a la Superintendencia Financiera, sin detener el trámite dentro de su competencia.

Si el Defensor determinase que para admitir la Queja o Reclamos necesita información adicional por parte de **FDN** o del Consumidor Financiero, debe comunicar dicho requisito para que entreguen la información necesaria y poder determinar la admisión de la reclamación. **FDN** o el Consumidor Financiero, deberán dar respuesta dentro del término fijado por el Defensor el cual no podrá superar ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que se les remita la solicitud de información adicional.

Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver sobre la admisión o inadmisión dentro de los siguientes tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que recibió la respuesta de información adicional.

Si el Consumidor Financiero no aporta la información requerida por el Defensor dentro del término máximo definido, este entenderá que el Consumidor Financiero desiste de la queja. Esto sin perjuicio de que posteriormente el Consumidor Financiero pueda tramitar su queja aportando la información completa, caso en el que ésta será tomada como si fuera presentada por primera vez.

En caso de que la Reclamación sea admitida por el Defensor, éste deberá remitir la Reclamación a **FDN** y comunicarlo al Consumidor Financiero dentro el término de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida la Queja por el Defensor o por los canales de **FDN**.

El Defensor del Consumidor Financiero aclarará al Consumidor Financiero lo siguiente:

- La decisión final que tome el Defensor sobre la reclamación, no es obligatoria para **FDN**.
- El Consumidor Financiero tiene la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento, antes de finalizar el proceso con el dictamen del Defensor.

**FDN** deberá dar respuesta al Defensor sobre la Reclamación de manera clara, completa y suficiente dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que el Defensor le hizo el traslado de la reclamación, término que podrá ser ampliado por solicitud de **FDN** y a criterio del Defensor.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá informar a la Junta Directiva de **FDN** en caso de envíos tardíos o incompletos de manera reiterada por parte de los responsables de **FDN**.

El Defensor deberá evaluar la información aportada por **FDN** y resolver la Queja o Reclamo en un término no mayor a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que recibió la respuesta por parte de **FDN**.

En los casos en que **FDN** resuelva totalmente las pretensiones del Consumidor Financiero, el Defensor comunicará al Consumidor Financiero dicha solución y el trámite se dará por finalizado. En estos casos, se entenderá que no existe decisión del Defensor del Consumidor Financiero y que la solución a la Queja o Reclamo fue realizada por **FDN** directamente.

Si una vez iniciado el trámite, se presentan situaciones o se conocen razones por las que el Defensor deba declararse sin competencia para el asunto, éste lo declarará e informará a **FDN** y al Consumidor Financiero la no continuidad con el caso.

En cualquier etapa del trámite, **FDN** o el Consumidor Financiero, podrán solicitar un proceso de conciliación, la cual se llevará a cabo si el Defensor lo considera pertinente.

Si el Defensor lo considera necesario, oír a las dos partes acerca de los hechos relacionados con la reclamación.

El Defensor del Consumidor Financiero informará su decisión por escrito y deberá contener los motivos que fundamentan su decisión.

En desarrollo de sus funciones el Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

En cualquier momento antes de la decisión final del Defensor, **FDN** podrá rectificar su posición frente a la reclamación informándolo por escrito, en este caso, el Defensor informará al Consumidor Financiero de la novedad, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de **FDN**, para solicitar su satisfacción.

El Consumidor Financiero debe dar respuesta al Defensor sobre esta consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles, si vencido este término no responde, se considerará que acepta la rectificación hecha por **FDN**, caso en el cual se dará por terminado el trámite.

En caso de que la rectificación sea parcial o el Consumidor Financiero no esté plenamente satisfecho, el Defensor Consumidor Financiero continuará con el trámite para responder los aspectos que no fueron rectificadas.

El Consumidor Financiero podrá desistir de su Queja o Reclamo en cualquier momento del trámite, comunicándolo por escrito, caso en el cual el Defensor terminará el proceso y comunicará por escrito la decisión al Consumidor Financiero y a **FDN**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a recepción de la comunicación por parte del Consumidor Financiero.

El Consumidor Financiero podrá aceptar o rechazar la decisión adoptada por el Defensor con el siguiente procedimiento:

El Consumidor Financiero deberá declarar por escrito la aceptación de la decisión dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió la notificación, si transcurrido este término el Consumidor Financiero no se ha manifestado, se entenderá que rechaza el contenido de la decisión.

Si el Consumidor Financiero no se encuentra satisfecho con la decisión, sea porque lo manifiesta por escrito o porque no la acepta, será libre para entablar las acciones administrativas o judiciales que considere necesarias.

En caso de que la reclamación se resuelva en una audiencia de conciliación, la decisión adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que sea necesario depositar el acta en el centro de conciliación.

La decisión adoptada por el Defensor deberá ser notificada por éste al Consumidor Financiero y a **FDN** el día hábil siguiente a que se haya proferido, la respuesta indicará al Consumidor Financiero que dispone de quince (15) días hábiles para aceptar o rechazar la decisión.

El Analista de PQRSD es responsable de la elaboración y transmisión a la Superintendencia Financiera del Formato 378 "Informe estadístico de reclamaciones - defensor del cliente" de acuerdo con la normatividad vigente, para lo cual acordará con del Defensor la fecha de entrega de la información.

## 10 ETAPAS DEL SAC

La gestión y cumplimiento del SAC por parte de **FDN**, deberá desarrollarse siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

La administración del SAC es un proceso dinámico en el tiempo, que se alimenta de sus resultados para generar opciones de mejora continua e innovación para los Consumidores Financieros. La administración involucra cuatro etapas, con procesos y actividades que deben ser aplicados por los funcionarios de **FDN**.

**FDN** cuenta con un sistema de seguimiento estadístico a las PQRSD o solicitudes ante el Defensor del Consumidor Financiero para hacer seguimiento a los eventos que afecten la debida protección a los Consumidores Financieros y generar alternativas de mejora.

Las etapas de este sistema son (i) Identificación, (ii) Medición, (iii) Control y (iv) Monitoreo.



## **10.1 Identificación**

El objetivo de este paso es identificar los hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros.

Los insumos para la identificación de los eventos serán los siguientes:

- Los requerimientos relacionados con el consumidor financiero atendidos por FDN a través del procedimiento de atención de PQRSD
- Los requerimientos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero
- Los requerimientos formulados ante la Superintendencia Financiera por los consumidores financieros
- Resultados de las autoevaluaciones de Riesgo de Protección al Consumidor Financiero
- El análisis que haga la Dirección de Riesgo Operativo de los eventos de riesgo operativo en los que se identifiquen posibles impactos para el Consumidor Financiero
- La encuesta de satisfacción que mide la Experiencia del Cliente

Las autoevaluaciones de Riesgo de Protección al Consumidor Financiero serán desarrolladas anualmente por los funcionarios responsables de los procesos que involucren la atención a Consumidores Financieros quienes analizarán el viaje y experiencia y determinarán posibles riesgos. Los eventos identificados como riesgos operacionales deberán ser reportados al SARO de acuerdo con el procedimiento establecido. El procedimiento para elaborar la autoevaluación se encuentra en el Anexo A del presente Manual.

Los insumos serán centralizados por la Gerencia de Talento Humano y Administrativa, quien anualmente identificará y valorará los aspectos que puedan afectar la debida diligencia y protección a los Consumidores Financieros.

## **10.2 Medición**

La Gerencia de Talento Humano y Administrativa consolidará la información generada en la etapa anterior y realizará la medición de estos, obteniendo trimestralmente la siguiente información estadística histórica:

- Número de peticiones discriminados por 1. Tipo de documentos solicitados, 2. Tipo de consulta y 3. Petición de entes de control
- Número de quejas, discriminando por causa y reclamos presentados por los consumidores financieros, discriminados por producto, tipología y causalidad
- Número de reclamos discriminados por causal y clasificados por tipo de cliente o segmento
- Número de requerimientos solucionados en primer contacto
- PQRSD por canal de recepción
- Número de solicitudes ante el Defensor del Consumidor Financiero por tipología
- Número de requerimientos ante la Superintendencia Financiera por tipología

Una vez realizada la medición, la Gerencia de Talento Humano y Administrativa revisará los datos históricos e identificará los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores y las acciones correspondientes así:

- Peticiones: evaluará la conveniencia de generar opciones de auto-servicio o incluir en los procesos o canales de comunicación las solicitudes más frecuentes.
- Quejas: analizará las causas y correctivos necesarios y determinará las necesidades de formación o desarrollo que requieran los funcionarios para evitar las quejas.
- Reclamos: analizará las causas de los reclamos y determinará las acciones para evitar su ocurrencia.
- Denuncias: analizará con la Gerencia de Transparencia, Integridad y Cumplimiento los mecanismos apropiados para asegurar la protección del Consumidor Financiero.

Adicionalmente, para la etapa de Medición, el Equipo de PQRSD generará los siguientes indicadores:

#### **Descriptivos:**

- Número de peticiones
- Número de quejas
- Número de reclamos
- Número de solicitudes ante el defensor del consumidor financiero
- Número de solicitudes ante la Superintendencia Financiera
- Nivel de satisfacción general de las encuestas de satisfacción
- Nivel de satisfacción a detalle de las encuestas de satisfacción
- Número de sanciones impuestas a funcionarios por fallas ante el SAC
- Número de hallazgos reportados por la Auditoría Interna relacionados con el consumidor financiero
- Número de eventos detectados en la etapa de medición

#### **Prospectivos:**

- Porcentaje de funcionarios objetivo, capacitados en el periodo
- Porcentaje de funcionarios objetivo, capacitados que ingresaron durante el periodo
- Número de planes de mejora definidos para el periodo
- Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejora.

Con base en los resultados de la etapa de Identificación y el análisis de indicadores y estadísticas, la Gerencia de Talento Humano y Administrativa determinará el impacto para el Consumidor Financiero identificando Eventos Críticos de Servicio, que afecten la debida diligencia y protección al Consumidor Financiero.

### 10.3 Control

La Gerencia de Talento Humano y Administrativa definirá planes de acción para los Eventos de Servicio, priorizando por mayor probabilidad e impacto. El plan será acordado con el área responsable del producto, servicio o proceso. La **FDN** tomará medidas para mitigar los impactos de los Eventos de Servicio y los planes de mejora deben disminuir la ocurrencia de dichos eventos.

### 10.4 Monitoreo

Para ejercer el monitoreo, la **FDN** ha establecido la obligación a cargo del Presidente/Representante Legal, la Revisoría Fiscal y la Gerencia de Auditoría Interna de rendir un informe, como mínimo de forma semestral, relacionado con el seguimiento al **SAC**. Esto con el fin de asegurar que los controles del Sistema estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente y asegurar que los eventuales eventos se vuelvan a presentar.

La Revisoría Fiscal debe elaborar un reporte con al menos una periodicidad semestral, mediante el cual deberá informar acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento y monitoreo de las normas del **SAC**. Así mismo, la Gerencia de Auditoría deberá elaborar un reporte en el mismo sentido y con la misma periodicidad, el cual deberá ser presentado a la Junta Directiva.

La Gerencia de Talento Humano y Administrativa realizará seguimiento a los indicadores semestralmente como mínimo y de manera trimestral a los planes de mejora definidos a cargo de las áreas, hasta que pueda ser implementado totalmente, informe que será presentado ante el Representante Legal.

## 11 SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

Es deber de todos los funcionarios de la **FDN** contribuir a una debida atención al Consumidor Financiero, así mismo los funcionarios que soportan el SAC deben conocer y dar estricta aplicación al Manual.

Los resultados del cumplimiento de las normas y procedimientos del SAC, serán comunicados por la Gerencia de Auditoría Interna al Representante Legal/Presidente y a la Junta Directiva. En caso de encontrarse incumplimientos, los casos serán revisados detalladamente y la Gerencia de Talento Humano y Administrativa liderará los correctivos necesarios apoyándose en las áreas involucradas quienes serán las encargadas de proponer y ejecutar planes de corrección.

Si se presentasen violaciones por parte de los funcionarios, los casos serán evaluados por los jefes inmediatos y la Gerencia de Talento Humano y Administrativa para

---

determinar los pasos a seguir de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo y el Código Sustantivo de Trabajo.

Aprobó:  
Lina Patricia Gómez Ochoa  
Gerente de Talento Humano y Administrativa

Elaboró:  
Hugo Alberto Vega Roncancio  
Director de Cumplimiento Administrativo

***Compromiso ético y conducta:***

*Los colaboradores de la FDN deben respetar y actuar de acuerdo con los principios establecidos en el Código de ética y conducta “MD-FDN-02” y fomentar dichos principios dentro y fuera de la FDN.*

## ANEXOS

### Anexo A. Procedimiento para la Autoevaluación de Riesgos Sistema de Atención al Consumidor

1. Revise el Mapa de Experiencia de Cliente y el Esquema de Servicio
2. Identifique si en dicha herramienta faltan, sobran o se han modificado puntos de contacto con el cliente, canales, o actividades realizadas por los funcionarios de la **FDN**. De ser así, informe al Gerente de Talento Humano y Administrativa para que sean incluidos en la matriz SAC
3. Revise cada punto de contacto del viaje del cliente y determine posibles riesgos para el Consumidor Financiero por el cual podrían recibirse Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, requerimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero o a la Superintendencia Financiera.
4. Determine en cada punto de contacto, posibles riesgos operativos, en caso de encontrarlos, regístrelos en el sistema SARO
5. Determine en cada punto de contacto posibilidades de mejora en el servicio lo referente a:
  - Mejor información para el Consumidor Financiero
  - Herramientas de Educación Financiera que facilitarían el viaje del cliente
  - Herramientas tecnológicas que podrían mejorar la prestación del servicio
  - Mejoras en el proceso
  - Mejoras en la evidencia física del servicio: material publicitario, formatos, canal de atención etc.
6. Envíe el resultado de su análisis a la Gerencia de Talento Humano y Administrativa para su correspondiente registro en la Matriz SAC
7. Revise las PQRSD, presentadas durante el periodo anterior y determine las correspondientes a los productos, servicios o procesos, defina planes de mejora para disminuir o atender de mejor manera las solicitudes de los Consumidores Financieros.
8. Informe a la Gerencia de Talento Humano y Administrativa los planes de mejora para que queden registrados en la Matriz SAC.