

## ¿Qué es el SAC?

Es el sistema de Atención al Consumidor Financiero. Sistema implementado en Bancóldex con el fin de desarrollar mecanismos que garanticen la adecuada **ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**.

*Lo anterior en concordancia con lo definido en la Ley 1328 del 15 de julio de 2009 y reglamentado por la Circular Externa N° 15 del 30 de Junio de 2010 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.*

## Definiciones

**Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien Bancóldex establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos y/o servicios, en desarrollo de su objeto social.

**Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de Bancóldex.

**Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con Bancóldex y que ha entregado formalmente la documentación requerida respecto de los productos y servicios ofrecidos por esta.

**Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de Bancóldex.

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

## Alcance

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero tiene alcance a nivel de toda la organización y es responsabilidad de todos los funcionarios del banco.

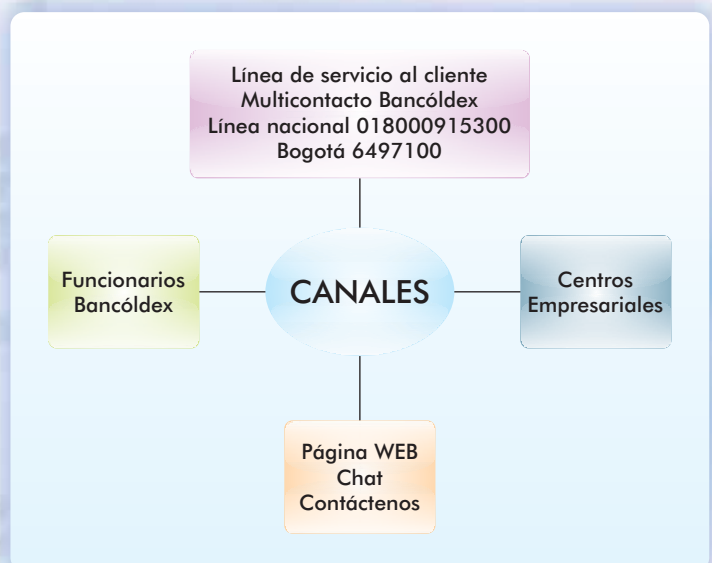
**Etapas:** Identificación, medición, control y monitoreo.

**Elementos:** Políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, infraestructura, capacitación e instrucción de los funcionarios, educación financiera e información al consumidor financiero.

## ¿Qué contempla el servicio al cliente en Bancóldex?



## Canales de atención al consumidor financiero



**Bancóldex cuenta en su cadena de valor con un macroproceso de servicio al cliente que involucra toda la organización.**

A través de los canales brindamos educación financiera, asesoría e información al consumidor financiero.



## ¿Cómo puede un consumidor tramitar su derecho de petición, queja o reclamo en Bancóldex?

Los consumidores financieros deben radicar los derechos de petición, quejas o reclamos, a través de los siguientes canales:

### Ventanilla de correspondencia

- Para recepción de los derechos de petición, quejas o reclamos de forma escrita.
- Ubicada en el **piso 40** del Banco

### Buzones de quejas o reclamos

- Ubicados en el **piso 39** del Banco y en los Centros Empresariales Bancóldex -**CEB**: Bucaramanga, Cali, Barranquilla, Pereira y Bogotá.

### Página Web

- Ingresa por el Link de “**Contáctenos**” y en el asunto puede indicar las opciones de:
- Derechos de petición
- Quejas o reclamos

### Multicontacto Bancóldex

- Llamando a la línea de servicio al cliente en Bogotá teléfono **649 7100** o a la Línea nacional gratuita **018000915300**

La Vicepresidencia Jurídica de Bancóldex es la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver los derechos de petición, las quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros y los ciudadanos en general.

La Vicepresidencia Jurídica de Bancóldex dará respuesta de acuerdo con los términos de la normatividad vigente y de acuerdo con el detalle del proceso descrito en el “Manual para la atención de derechos de petición y quejas o reclamos” publicado en Isolucion.

Las solicitudes presentadas por los consumidores financieros que no constituyan por su naturaleza una reclamación o una petición formal de información como: comentarios, sugerencias, actuaciones relacionadas con el servicio de posventa, servicios no financieros, serán tramitados por la Vicepresidencia Comercial.

En el Decreto 2281 del 25 de junio de 2010 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público reglamentó la **Defensoría del Consumidor Financiero**, en el cual **los bancos de redescuento quedaron exonerados de contar con esta figura.**



### Oficinas

**Bogotá** - Calle 28 No. 13 A-15, pisos 38 al 42 Conmutador (57-1) 382 1515 Fax: (57-1) 286 2451 / (57-1) 286 0237  
**Barranquilla** - Carrera 52 No. 76-167, local 101, centro comercial Atlantic Center **Cali** - Calle 4 Norte No. 1N-04, piso 1 esquina, barrio Centenario **Medellín** - Calle 7 Sur No. 42-70, oficina 613, edificio Fórum, sector de El Poblado