
	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 1 de 16

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	DEFINICIONES.....	2
4.	CONDICIONES GENERALES	4
4.1	PRINCIPIOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES	4
4.1.1	PRINCIPIOS.....	4
4.2	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	5
4.3	OBLIGACIONES DE BANCÓLDEX.....	6
5.	POLÍTICA SAC.....	8
5.1	Alcance.....	8
5.2	Políticas generales.....	9
5.3	Segregación de funciones.....	9
5.4	Administración de personal	9
5.5	Manuales de procesos y flujogramas	10
5.6	Modificación o desarrollo de nuevos productos	10
5.7	Mejoramiento de procesos	10
5.8	Seguridad física, tecnología y de la información.....	10
5.9	Capacitación.....	10
5.10	Continuidad del negocio	11
5.11	Planes de contingencia.....	11
5.12	Conducta Ética	11
5.13	Evaluación de Riesgos	12
5.14	Divulgación de la información.....	12
5.15	Política de atención de derechos de petición y quejas o reclamos.....	12
6.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y RESPONSABILIDADES FRENTE AL SAC.....	12
6.1	Junta Directiva	12
6.2	Representante legal	13
6.3	Comité de Gobierno Corporativo.....	13
6.4	Contraloría Interna	13
6.5	Líder de Continuidad del Negocio	13
6.6	Dueños de proceso	14
6.7	Todos los funcionarios del Banco.....	14
7.	ETAPAS DEL SAC.....	14
7.1	Identificación	14
7.2	Medición	15
7.3	Control	15
7.4	Monitoreo.....	16
8.	CANALES DE ATENCIÓN	16

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 2 de 16

1. OBJETIVO

El presente Manual tiene como propósito establecer los lineamientos que adopta Bancóldex para el eficiente y oportuno funcionamiento del Sistema de Atención al consumidor financiero (SAC), los cuales se traducen en políticas, procedimientos y controles que orientan la actuación del Banco, la de sus accionistas, su Junta Directiva y la de todos sus funcionarios, en el desarrollo de sus responsabilidades y funciones.

2. ALCANCE

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero de Bancóldex tiene alcance a nivel de toda la organización, por lo cual se encuentra a disposición de todos los funcionarios y partes interesadas.


Busca la debida atención y protección al consumidor financiero, ofreciendo un servicio a través de canales adecuados y un equipo humano idóneo con clara orientación al cliente.

Habida cuenta de la naturaleza jurídica de Bancóldex, como “banco de segundo piso”, es decir, que actúa a través de intermediarios financieros vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia (bancos, corporaciones financieras y compañías de financiamiento) especializados en crédito microempresarial (ONGs, fundaciones financieras, cooperativas, fondos de empleados y cajas de compensación familiar) y de compañías de seguros, el alcance del SAC se orienta a sus clientes, usuarios y clientes potenciales en lo que atañe a la relación que mantiene con ellos, atendiendo a la particularidad de su operación y a su estructura.

3. DEFINICIONES

De acuerdo con el marco normativo arriba mencionado, a continuación se definen algunos términos relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero:

- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien Bancóldex establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos y 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.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 3 de 16

- **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de Bancóldex.
- **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.
- **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **Entidades vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **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 las actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

Para efectos de este Manual se entienden como productos y servicios de Bancóldex, los siguientes:

Crédito de redescuento

Cliente: Intermediarios financieros vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia.


Usuario: Personas naturales o jurídicas beneficiarios finales de los recursos. Estos usuarios son los consumidores financieros del cliente de Bancóldex, que son entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera. Para efectos de este Manual, estos usuarios al tener calidad de clientes de los intermediarios financieros vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia que deben adoptar el SAC, recibirán dicho tratamiento en el Sistema adoptado por cada intermediario.

Crédito directo (Rapicop, Speedusd, Crédito Directo Leasing, crédito directo a entidades microfinancieras, giros directos y cartas de crédito de importación)

Cliente: Persona Natural o Jurídica o Intermediarios financieros usuarios de este producto

Descuento de cartera

Cliente: Personas naturales o jurídicas a quienes Bancóldex descuenta cartera o documentos.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 4 de 16

Usuario: Personas naturales o jurídicas responsables frente a Bancóldex por el pago de la cartera y los documentos objeto de descuento.

Cartas de crédito de exportación, garantías recibidas, cobranzas documentarias de exportación, órdenes de pago recibidas y descuento de documentos bancarios de pago

Cliente: Beneficiario del instrumento.

Garantías emitidas, Cartas de crédito de importación, giros directos, Cobranzas documentarias de exportación:

Cliente: Ordenante

Captaciones (Certificados de depósito a término, Bonos)

Cliente: Persona natural o jurídica que entrega sus recursos a Bancóldex.

Microseguros

Cliente: Entidades Aseguradoras vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Usuario: Entidades tomadoras y beneficiarias del seguro y las personas naturales y jurídicas aseguradas. Para efectos de este Manual, estos usuarios al tener la calidad de clientes, de compañías de seguros que deben adoptar el SAC, recibirán dicho tratamiento en el Sistema adoptado por cada aseguradora.

Programas de inversión y convenios de administración de recursos:


Cliente: La nación en cabeza del Ministerio correspondiente y los entes territoriales. Estos programas no generan productos y servicios financieros.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 PRINCIPIOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES

4.1.1 PRINCIPIOS

Debida Diligencia. Bancóldex empleará la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 5 de 16

acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Bancóldex observará las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

Libertad de elección. Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan.

Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Bancóldex suministrará a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Bancóldex atenderá en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñará e implementará las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.


Manejo adecuado de los conflictos de interés. Bancóldex administrará los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

Educación para el consumidor financiero. Bancóldex 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, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

4.2 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones los consumidores financieros tendrán los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de Bancóldex, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por Bancóldex.


	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 6 de 16

- b) Tener a su disposición, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por esta Entidad será tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio recibido por parte de Bancóldex.
- 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 Bancóldex 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 Bancóldex, 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.

4.3 OBLIGACIONES DE BANCÓLDEX


Bancóldex tendrá las siguientes obligaciones especiales:

- a) Entregar los productos y servicios debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- b) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios de Bancóldex.
- c) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), de conformidad con las normas que regulen la materia y las Instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- e) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 7 de 16

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, en lo que resulte aplicable en función de la naturaleza de su operación y del tipo de producto.

- f) Bancóldex se abstendrá de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por esta Entidad. La obligación de conservación de dichos comprobantes y soportes se ajustará a las normas que regulan esa materia.
- g) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- h) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de “reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- i) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que Bancóldex se encuentre obligado a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- j) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- k) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para ofrecer una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- l) Permitir a los clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, del estado de sus productos y servicios.
- m) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- n) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente en las oficinas de Bancóldex y en la página Internet del Banco.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 8 de 16


- o) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, 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.
- p) 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.
- q) 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.
- r) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en Bancóldex, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- s) Desarrollar programas de educación financiera a los clientes sobre los diferentes productos y servicios, obligaciones, derechos y costos de los productos y servicios, , así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- t) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para ofrecer una atención eficiente y oportuna a personas en condición de discapacidad.
- u) Las demás previstas en las normas aplicables, concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

5. POLÍTICA SAC

5.1 Alcance

El Banco a través del cumplimiento de las políticas que se señalarán más adelante, busca prestar una debida atención y protección al consumidor financiero. Para lo cual, realizará las siguientes actividades:

1. Propiciar un ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 9 de 16

2. Impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero.
3. Establecer el deber de los órganos de control y de sus demás funcionarios, de asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al consumidor financiero, y,
4. Permitir la provisión y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC.

5.2 Políticas generales

- El SAC busca la debida atención y protección al consumidor financiero, ofreciendo un servicio a través de herramientas adecuadas y seguras y de un equipo humano idóneo con clara orientación al cliente.
- El SAC permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros.
- Las relaciones entre los consumidores financieros y Bancóldex se rigen bajo los principios establecidos en el manual del SAC
- Las políticas específicas relacionadas con la atención de los derechos de petición y quejas o reclamos, se encuentran en el [“Manual para Atención de Derechos de Petición y Quejas o Reclamos”](#) y hacen parte integral del presente Manual.

5.3 Segregación de funciones


La estructura organizacional de Bancóldex debe asegurar una correcta segregación de funciones, de tal forma que garantiza que los roles de los funcionarios del “*front, middle*” y “*back office*” estén claramente diferenciados.

5.4 Administración de personal

Para la contratación de personal, Bancóldex debe exigir el cumplimiento de requisitos mínimos de formación y experiencia, de acuerdo con las responsabilidades y funciones del cargo. Así mismo, Bancóldex periódicamente evaluará el desempeño y reforzará la formación de los valores éticos y la moral del personal del Banco.

La planta de personal siempre debe ser suficiente y apropiada, de tal forma que se pueda realizar una eficiente gestión y una debida atención al consumidor financiero.

En todos los cargos deben establecerse mecanismos de reemplazo del personal para que el Banco pueda operar en forma oportuna, en caso de no disponibilidad del titular de un cargo.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 10 de 16

5.5 Manuales de procesos y flujogramas

Las normas y procedimientos de los procesos se deben formalizar a través de flujogramas, procedimientos o manuales, los cuales deben estar disponibles para todo el personal del Banco. El dueño del proceso es el responsable de mantener actualizados estos manuales, procedimientos y flujogramas, con el apoyo del Departamento de Desarrollo Organizacional.

5.6 Modificación o desarrollo de nuevos productos

En el proceso de modificación de un producto en Bancóldex debe revisarse junto con el responsable del proceso, el impacto en los clientes actuales y notificarlos de los cambios correspondientes.

En el proceso de desarrollo de un producto nuevo en Bancóldex, debe tenerse en cuenta la debida atención al consumidor financiero.

5.7 Mejoramiento de procesos


Evaluar permanentemente los resultados de las diferentes mediciones del SAC, como metodología de prevención y seguimiento a la debida atención al consumidor financiero. Estos resultados pueden generar propuestas de mejoramiento o modificación en los procesos de Bancóldex, los cuales deben ser implementados por los dueños de proceso.

5.8 Seguridad física, tecnología y de la información

Las políticas específicas relacionadas con seguridad física y de tecnología hacen parte de este [Manual y están definidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información \(SGSI\)](#).

Bancóldex debe mantener un esquema de seguridad que garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información. Para ello cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en el cual se encuentran los lineamientos, políticas, procedimientos y demás directivas diseñadas para la protección apropiada y consistente de los activos de información de la organización; garantizando así la seguridad de la información en el Banco y en los diferentes canales de atención al consumidor.

5.9 Capacitación

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 11 de 16

Establecer un programa anual con los funcionarios de Bancóldex que permita la sensibilización y capacitación para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los productos y servicios del banco que permita la cultura de protección, atención y respeto al consumidor financiero. Este programa se ajustará, en el evento que se modifique la estrategia del negocio.

Los programas de inducción de los nuevos funcionarios que ingresan a Bancóldex deben incluir una Capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.

La Vicepresidencia Comercial realizará y ejecutará los programas de capacitación de los funcionarios de áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, también evaluará los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia del programa y alcance de los objetivos propuestos.

5.10 Continuidad del negocio

Bancóldex debe diseñar, implementar, documentar y mantener vigente un Plan de Continuidad del Negocio que incluya aspectos relacionados con la prevención y atención de emergencias, administración de la crisis, planes de contingencia y capacidad de retorno a la operación normal, que no afecte la debida atención al consumidor.

Ver [Manual de Administración de Continuidad del Negocio Bancóldex](#).


5.11 Planes de contingencia

Los procesos considerados críticos por el Comité de Calidad y Riesgo Operativo, previo análisis del líder de continuidad de negocio, deben contar con planes de contingencia. Los dueños de proceso son los responsables de diseñarlos, documentarlos y ponerlos en marcha, en coordinación con el Líder de Continuidad de Negocio y con el apoyo de los Departamentos de Desarrollo Organizacional y de Riesgo.

Los planes de contingencia son coordinados por el Líder de Continuidad de Negocio, analizados y propuestos por el Comité de Calidad y Riesgo Operativo y aprobados por el Comité de Administración de Riesgo, previo visto bueno del Presidente del Banco.

5.12 Conducta Ética

Todas las acciones de los funcionarios relacionadas con las actividades laborales están sujetas a lo establecido en los manuales de funciones y procedimientos, el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Comportamiento Institucional.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 12 de 16

5.13 Evaluación de Riesgos

La evaluación de los diferentes riesgos que afectan al banco se realizará con base en las metodologías aprobadas por los distintos comités, los cuales se apoyarán en los lineamientos generales impartidos por la Junta Directiva. El diseño e implementación de las metodologías de evaluación de riesgos son responsabilidad del Departamento de Riesgo.

5.14 Divulgación de la información

Brindar permanente educación financiera a través de herramientas adecuadas y seguras y de un equipo humano idóneo con clara orientación al cliente, con el fin de propiciar un ambiente de protección y respeto al consumidor financiero. [Ver Manual de Sistema de Gestión de la seguridad de la información](#)


5.15 Política de atención de derechos de petición y quejas o reclamos

Las políticas específicas relacionadas con la atención de los derechos de petición y quejas o reclamos, hacen parte de este Manual y están definidas en el [Manual para la Atención de Derechos de Petición y Quejas o Reclamos del Banco](#).

6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y RESPONSABILIDADES FRENTE AL SAC

6.1 Junta Directiva

- a) Establecer las políticas relativas al SAC
- b) Aprobar el manual del SAC
- c) Delegar en el Comité de Gobierno Corporativo la aprobación de las actualizaciones del manual del SAC, las cuales deben ser informadas a la Junta Directiva.
- d) Delegar en el Comité de Gobierno Corporativo la revisión y concepto sobre los aspectos que contengan los informes semestrales del SAC y de las evaluaciones periódicas que realicen los órganos de control, informando posteriormente a la Junta Directiva las modificaciones y aprobaciones realizadas.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 13 de 16

6.2 Representante legal

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC
- 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 las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- d) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC
- f) Velar por la correcta aplicación de los controles
- g) Presentar un informe semestral al Comité de Gobierno Corporativo, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

6.3 Comité de Gobierno Corporativo


- a) Aprobar las actualizaciones del manual del SAC, las cuales deben ser informadas a la Junta Directiva.
- b) Pronunciarse sobre los aspectos que contengan los informes semestrales sobre el SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- c) Presentar un informe semestral, a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

6.4 Contraloría Interna

Evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SAC con el fin de determinar las deficiencias, origen y sus posibles soluciones. El resultado de las evaluaciones deberá ser informado a la Junta Directiva.

6.5 Líder de Continuidad del Negocio

- a) Coordinar elaboración y funcionamiento de los planes de contingencia y continuidad de negocio del Banco.
- b) Durante un evento de crisis, coordinar las unidades distintas de tecnología para que el Banco pueda operar normalmente.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 14 de 16

6.6 Dueños de proceso

- a) Velar por el cumplimiento de las políticas en la línea de negocio que lidera
- b) Garantizar la permanente actualización de los manuales de funciones o flujogramas
- c) Liderar la implementación de cambios generados por controles detectados en los seguimientos al SAC
- d) Difundir la importancia de la atención al consumidor financiero, así como las políticas y procedimientos del SAC
- e) Establecer las acciones preventivas o correctivas a que haya lugar
- f) Identificar los riesgos sobre la debida atención al consumidor financiero que se detecten en la implementación de modificación o nuevos productos, en los que intervenga y de las modificaciones a procesos que están bajo su responsabilidad.

6.7 Todos los funcionarios del Banco


- a) Conocer y aplicar los principios de atención al consumidor financiero
- b) Identificar y evaluar los riesgos que impidan la debida atención al consumidor financiero que se puedan presentar en sus procesos.
- c) Cumplir con las políticas del SAC definidas por la Junta Directiva
- d) **Consecuencias que genera el incumplimiento del SAC:** El incumplimiento de lo dispuesto en las normas o regulaciones y de las políticas y procedimientos adoptados por Bancóldex y descritas en el Manual del SAC, dará lugar a la imposición de las sanciones de acuerdo con lo previsto en el Reglamento Interno de trabajo y se graduarán en función de la gravedad de dicho incumplimiento.

7. ETAPAS DEL SAC

7.1 Identificación

Permite identificar todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, inherentes a cada uno de los procesos misionales, que el Banco ha definido en su cadena de valor y mapa de procesos.

Para identificar los riesgos asociados a la debida atención y protección al consumidor financiero, se deben desarrollar los siguientes pasos:

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 15 de 16

Levantamiento de información:

Metodología y manuales de administración de riesgos del Banco
Reportes de los diferentes canales de atención establecidos por el Banco
Manual de procedimientos
Diagramas de flujo de los procesos
Normas, instructivos, entre otros

Análisis de la información:

Analizar cada una de las entradas de información al SAC para determinar los momentos que inciden en la debida atención y protección al consumidor financiero.

Determinar los procesos y procedimientos que puedan generar peticiones, quejas o reclamos para establecer acciones de mejora frente a los mismos

Identificación de los hechos o situaciones que incidan en la debida atención y protección a los consumidores financieros

Registrar en la matriz de riesgos los procesos o momentos que afectan la debida atención y protección al consumidor financiero.

Evaluar detalladamente el riesgo y determinar los impactos que puede generar.


Determinar cuáles pueden ser las causas que originan ese riesgo y que pueden generar el impacto relacionado.

7.2 Medición

Por medio de métodos cuantitativos se llevará a cabo la medición de la probabilidad de ocurrencia de eventos que afectan la debida atención y protección a los consumidores y su impacto en caso de materializarse. Esta medición se realiza bajo la metodología SARO

7.3 Control

De acuerdo con los resultados de la identificación y medición se establecerán controles a los eventos o situaciones, que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia. También se implementarán acciones de mejora oportuna y continua respecto de las quejas o reclamos que se presenten. Estos controles estarán incluidos en la matriz de riesgos asociados al SAC, en las mejoras que resulten de las PQR's y en los planes de mejoramiento propuestos por los diferentes entes de control.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 4
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC”		Página 16 de 16

7.4 Monitoreo

Se realizará un seguimiento semestral, que permita identificar las deficiencias e implementar correcciones sobre el SAC

El monitoreo contará con indicadores descriptivos y prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones, que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero

Se realizará monitoreo a los controles establecidos para verificar que estén funcionando de forma oportuna, efectiva y eficiente

Se emitirán estadísticas sobre (i) tipologías de quejas y (ii) cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo

8. CANALES DE ATENCIÓN

El Banco dispone de los **siguientes canales de atención**, en los cuales el consumidor financiero podrá consultar todas las condiciones de los productos y servicios del Banco. Así mismo, son canales idóneos y seguros para la debida atención al consumidor financiero:

- **Línea de Servicio “Multicontacto Bancóldex”** Línea Nacional gratuita 018000180710 Bogotá 7420281 [Ver protocolo de atención en la Línea de servicio Multicontacto Bancóldex](#)
- **Centro Empresarial Bancóldex “CEB”** [Ver manual de la información y las comunicaciones y Protocolo de atención al consumidor financiero](#)
- **Página Web:** [Ver manual de la información de Bancóldex.](#)
- **Funcionarios Bancóldex** [Ver protocolo de atención al consumidor financiero](#)

Adicionalmente contamos con **canales de información** al consumidor financiero

- **Redes Sociales** [Ver manual de la información y las comunicaciones](#)
- **Videoconferencia** [Ver manual de la información y las comunicaciones](#)
- **Listas de correo** [Ver manual de la información y las comunicaciones](#)