

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 1 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>CONDICIONES GENERALES .....</b>	<b>10</b>
4.1	PRINCIPIOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES .....	10
4.1.1	PRINCIPIOS.....	10
4.2	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	11
4.3	OBLIGACIONES DE BANCÓLDEX .....	11
<b>5.</b>	<b>POLÍTICA SAC .....</b>	<b>14</b>
5.1	Alcance.....	14
5.2	Políticas generales.....	14
5.3	Segregación de funciones.....	14
5.4	Administración de personal .....	14
5.5	Manuales de procesos y flujogramas .....	15
5.6	Modificación o desarrollo de nuevos productos .....	15
5.7	Mejoramiento de procesos .....	15
5.8	Seguridad física, tecnología y de la información.....	15
5.9	Capacitación.....	16
5.10	Continuidad del negocio .....	16
5.11	Planes de contingencia .....	16
5.12	Conducta Ética .....	16
5.13	Evaluación de Riesgos .....	17
5.14	Divulgación de la información.....	17
5.15	Política de atención de derechos de petición y quejas o reclamos.....	17
<b>6.</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y RESPONSABILIDADES FRENTE AL SAC .....</b>	<b>17</b>
6.1	Junta Directiva .....	17
6.2	Representante legal .....	18
6.3	Comité de Gobierno Corporativo.....	18
6.4	Contraloría Interna .....	18
6.5	Líder de Continuidad del Negocio .....	18
6.6	Dueños de proceso .....	19
6.7	Todos los funcionarios del Banco.....	19
6.8	Defensor del Consumidor Financiero .....	19
	El defensor del Consumidor Financiero deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones: .....	19
<b>7.</b>	<b>ETAPAS DEL SAC .....</b>	<b>20</b>
7.1	Identificación .....	20
7.2	Medición .....	21

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 2 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

7.3	Control .....	21
7.4	Monitoreo.....	21
<b>8.</b>	<b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....</b>	<b>21</b>
<b>9.</b>	<b>INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....</b>	<b>22</b>
<b>10.</b>	<b>CANALES DE ATENCIÓN.....</b>	<b>22</b>

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 3 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

## 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) y otras entidades especializadas 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 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.
- **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.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 4 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021


- **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.
- **Cláusulas Abusivas:** Una cláusula abusiva se da cuando en la relación contractual exista una desviación del principio de la buena fe contractual, una desnaturalización o desequilibrio de la relación contractual, un detrimento o perjuicio en contra de quien adhiere en el contrato o una atribución exorbitante en favor de la parte preponderante en el esquema contractual.
- **Petición:** Solicitud verbal o escrita expresada por un cliente, la cual va enfocada a las posibles modificaciones de las relaciones contractuales vigentes. No se entenderán por peticiones las reestructuraciones, refinanciaciones o aquellas a las que le aplique la ley de insolvencia.
- **Sugerencia:** Propuesta realizada por el cliente y que tiene como propósito la búsqueda de mejora en el servicio.
- **Derecho de Petición:** Se entenderá como tal cualquier solicitud hecha por un Consumidor Financiero o cualquier ciudadano que invoque el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia o el Artículo 13 de la Ley 1437 del 2011.
- **Discapacidad:** Según la CIF (Clasificación internacional del funcionamiento de la Discapacidad y la Salud) la discapacidad se define como el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona, sus factores personales y los factores ambientales.

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

### Crédito de Redescuento

Mecanismo tradicional de colocación de recursos de la banca de segundo piso, consiste en la recompra o descuento en segundo piso de títulos valores a entidades del sistema financiero colombiano que han realizado el descuento inicial del título a personas naturales o jurídicas.

En el caso de Bancóldex sólo aplica para la financiación de actividades empresariales. Actualmente se redescuentan pagarés que han sido firmados empresas (personas jurídicas o personas naturales con actividad productiva) ante una entidad financiera elegible, con cupo vigente y disponible en Bancóldex, que ésta a su vez cede a través de endoso.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 5 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

## **Crédito directo para EOCM (entidades vigiladas especializadas en microcrédito y entidades no vigiladas por la superintendencia financiera de Colombia).**

Mecanismo de colocación de recursos a Entidades Orientadas a Crédito Microempresarial - EOCM, que cuentan con límite de crédito aprobado en Bancóldex. Este grupo de entidades está conformado por los intermediarios financieros vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia especializados en microcrédito y los intermediarios financieros no vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia que otorgan crédito empresarial; entre ellas se pueden mencionar: ONG financieras, cooperativas de ahorro y crédito, cooperativas financieras, asociaciones mutuales, cajas de compensación familiar, fondos de empleados, sociedades anónimas especializadas en la actividad de microcrédito, entre otras.

Bancóldex desembolsa de manera directa los recursos a los intermediarios mencionados para fondear el de crédito empresarial que éstos otorgan. Las solicitudes de crédito se instrumentan a través de la firma de un pagaré por parte del intermediario financiero, el cual reposa en Bancóldex. 30 días después del desembolso, el intermediario debe remitir el listado de los beneficiarios (empresarios) de cada desembolso.

Los intermediarios no vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia adicionalmente deben constituir y/o presentar la garantía exigida por Bancóldex para el desembolso de las operaciones. Esta garantía es definida por el Departamento de Riesgo de acuerdo con la calificación otorgada en el estudio del límite de crédito. La custodia de los pagarés que se den en garantía a favor de Bancóldex, son custodiados por los intermediarios financieros y mensualmente el intermediario informa a Bancóldex el listado de pagarés que están debidamente endosados y custodiados con la información de los mismos (beneficiarios, saldo, fecha de suscripción vencimiento, tasa de interés, entre otros aspectos).

Los intermediarios vigilados por la Superintendencia Financiera no requieren constituir y/o entregar garantía a favor de Bancóldex para los desembolsos.


### **Descuento de documentos – Crédito proveedor**

Bancóldex le ofrece directamente a las empresas exportadoras en Colombia la compra a la par (valor nominal del título) o a descuento de los títulos valores –aceptaciones bancarias o pagos diferidos derivados de cartas de crédito a plazo, letras de cambio avaladas, pagarés, entre otros-, provenientes de una venta a plazo, y garantizados por un intermediario financiero elegible, con cupo de crédito vigente y disponible en Bancóldex, domiciliado dentro o fuera del país del importador.

### **Descuento de Documentos - Liquidex COP-USD**

Instrumento financiero que consiste en comprar a descuento y sin recurso (elimina para el vendedor la responsabilidad de pago, por incumplimiento del aceptante de la factura) hasta un porcentaje del monto correspondiente a los títulos valores, originados en operaciones comerciales domésticas y/o exportaciones por la venta a crédito de bienes o servicios, amparadas bajo una póliza de seguro expedida por una compañía de seguros elegible y debidamente autorizada por Bancóldex.

### **Crédito Corresponsal para Intermediarios Financieros del Exterior**

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 6 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

Crédito a intermediarios financieros del exterior que cuenten con cupo de crédito vigente y disponible en Bancóldex, que requieran recursos para realizar las siguientes los siguientes tres tipos de operaciones:

- Financiar o pre-financiar la importación de bienes y servicios colombianos (crédito corresponsal – comercio con Colombia)
- Financiar o pre-financiar el comercio de bienes y servicios entre otros países (crédito corresponsal - comercio intra-regional)
- Fondear sus operaciones activas de crédito (crédito corresponsal – capital de trabajo)

### **Crédito Directo Rapicop**

Es una línea de crédito directo en pesos moneda legal colombiana dirigida a los intermediarios financieros colombianos con cupo de crédito vigente y disponible en Bancóldex, para que éstos a su vez realicen operaciones activas de crédito en moneda legal que les estén expresamente autorizadas por la legislación colombiana, y que estén dirigidas a financiar operaciones con el sector empresarial.

### **Crédito Directo Speedusd**


Es una línea de crédito directo en Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica dirigido a los intermediarios financieros colombianos, que califiquen como intermediarios del mercado cambiario plenos, para que éstos, a su vez, realicen las operaciones de cambio que las normas cambiarias les autorizan efectuar con la financiación obtenida en moneda extranjera. Lo anterior, de conformidad con lo previsto por el Lit. c) Num.1º Art. 59 Resolución Externa 008 de 2000 de la Junta Directiva del Banco de la República.

### **Inversión en Fondos**

Bancóldex invierte directamente en fondos de capital privado / capital emprendedor (venture capital), para que el fondo invierta en empresas y/o proyectos productivos.

Un fondo de capital privado / capital emprendedor es un instrumento de financiación de mediano y largo plazo para empresas a través de capital o cuasi capital. El fondo es administrado por un gestor profesional, cuya función es hacer inversiones en empresas que él considere elegibles y que tienen potencial para crecer y generar valor para el inversionista.

El proceso de creación de valor se da gracias a que el gestor se involucra en la administración de la empresa y tiene acceso a un equipo experto en diferentes disciplinas, a la vez que tiene conexión con redes de negocios locales e internacionales. Por esta razón, los recursos que aporta un fondo a una empresa hacen parte de lo que algunos llaman “dinero inteligente”. Al cabo de un tiempo se espera que la participación del fondo en las empresas ya fortalecidas sea vendida, teniendo en cuenta que ahora su valor debe estar por encima de su precio original. De esta manera se ha generado una ganancia importante para las empresas, el inversionista y, claro está, para el gestor quién recibe parte de la rentabilidad obtenida en el negocio de venta. Esto sin contar con otras bondades del mecanismo en materia de ganancias en competitividad, aumento en ventas, formalización y generación de empleo, entre otros.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 7 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

Bancóldex cuenta con más de 11 años de experiencia en esta industria y actúa por medio de dos productos principales:

- **Bancóldex Capital:**

Programa de inversión y promoción de la industria de PE & VC, en **operación desde febrero 2009**, y por medio del cual Bancóldex ha invertido como limited partner, en **14 fondos de capital**, que han movilizad COP 2.03 billones a 137 empresas (agosto 2020).

- **Fondo de fondos:**

Vehículo de inversión, **en operación desde julio 2019**, en el cual Bancóldex actúa como Gestor Profesional, agrupando recursos propios y de terceros con el fin de invertirlos en fondos de capital privado y capital emprendedor

### Servicios de Operación Bancaria Internacional

Instrumentos financieros que Bancóldex ofrece a los empresarios colombianos para llevar a cabo la exportación de bienes o servicios:

- Aviso y/o confirmación de cartas de crédito de exportación a la vista, de aceptación o de pago diferido.
- Confirmación de cartas de crédito standby.
- Gestión y negociación de cobranzas documentarias de importación y exportación.
- Gestión y/o reintegro de divisas recibidas por concepto de pago de exportaciones de bienes y servicios colombianos

### Microseguros Futurex

Bancóldex ha realizado alianzas con empresas aseguradoras del país como Suramericana y Mapfre, para diseñar el **PROGRAMA FUTUREX- MICROSEGUROS DE VIDA y DAÑOS**. Los microseguros ofrecidos por Bancóldex le permiten al microempresario estar protegido contra riesgos específicos como:


1. Seguro de Vida: La muerte, la invalidez, enfermedades graves.
2. Seguro de Daños: Incendio, desastres naturales, terrorismo y hurto calificado.

Así mismo, le permite asegurar:

1. Seguro de Vida: La Vida del microempresario y la cartera de la Institución Microfinanciera.
2. Seguro de Daños: Inmueble y contenidos del hogar ó empresa.

Características del producto:

Tomador: Entidad orientada a microcrédito

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 8 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

Asegurado:

- Seguro de Vida: Cliente deudor de la entidad orientada a microcrédito
- Seguro de daños: Cliente de la entidad orientada a microcrédito

Beneficiario

- Seguro de Vida: La entidad orientada a microcrédito y los designados por el beneficiario

Seguro de Daños: El Microempresario

### **Ahorro – CDT (Certificado de Deposito a Termino)**

Son certificados de depósito a término que representan una deuda que tiene Bancóldex con las personas naturales o jurídicas que invierten en ellos. Bancóldex adquiere la obligación de devolver el monto de la inversión al tenedor del bono una vez transcurra el periodo de tiempo pactado más los intereses generados.

### **Ahorro - Bonos**

Son Títulos que representan una deuda que tiene Bancóldex con las personas naturales o jurídicas que invierten en ellos. Bancóldex adquiere la obligación de devolver el monto de la inversión al tenedor del bono una vez transcurra el periodo de tiempo pactado más los intereses generados.

### **Crédito Directo para Empresas con Garantía SBLC**


Crédito directo con garantía SBLC a primer requerimiento, emitida por un banco elegible para Bancóldex, que se otorga a una empresa en Colombia o en el exterior cuando:

- a) El beneficiario es una gran empresa de cualquier sector económico que representa un riesgo de crédito aceptable para Bancóldex
- b) El proyecto a financiar genera indicadores de impacto fácilmente verificables (empleo, modernización tecnológica, entre otros)
- c) El proyecto a financiar no genera impacto ambiental negativo, en concepto de Bancóldex.
- d) La tasa de interés en ningún caso puede ser inferior a la tasa de descuento para operaciones del mismo plazo, destino y tamaño de empresa; la tasa debe ser cotizada con la tesorería de Bancóldex.
- e) La garantía SBLC debe ser a primer requerimiento, debe tener un vencimiento superior a la vigencia del crédito y debe cubrir suficientemente el valor del capital e intereses, dependiendo si la operación es en pesos o en dólares.

### **Producto Inversiones de Financiamiento Colaborativo**

Mecanismo de financiación colaborativa que busca permitirle a las PYME acceder a una fuente alternativa de financiación a través de a2censo, por medio de la cual, diversos inversionistas



	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 9 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

contribuirán en el crecimiento de las PYME, mediante la inversión de recursos en empresas pertenecientes a este sector.

### Producto FICS

Mecanismo de administración de excedentes de liquidez a través de un vehículo de captación o de administración de sumas de dinero integrado con el aporte de un número plural de personas determinables. Se caracteriza porque la redención de participaciones de los inversionistas se podrá realizar en cualquier momento (vista) o al plazo previamente acordado (60 días)

### Cuenta de Ahorros

Producto que diversifica el portafolio de productos de Bancóldex y las fuentes de fondeo, optimizar su costo y permite al cliente mantener liquidez inmediata, rentabilidad, seguridad y oportunidad para manejar los recursos, está dirigido a:

1. Sociedades Fiduciarias
2. Fondos de Pensiones: Voluntarias y Cesantías
3. Aseguradoras
4. Empresas del Distrito
5. Comisionistas de bolsa
6. Fondos de Inversión colectiva
7. Entidades públicas

Algunas líneas de producto están divididas en productos del activo y productos del pasivo de la Compañía.

Los productos del activo son aquellos con los cuales generamos soluciones financieras integrales a nuestros clientes, estos son:

### Leasing


Es un contrato mediante el cual le entregamos a nuestro Cliente un activo productivo para su uso y goce a cambio de un canon periódico, durante un plazo convenido, a cuyo vencimiento, el bien se restituye a su propietario o se transfiere al locatario, si este último decide ejercer una opción de adquisición. La entidad ofrece varias clases de leasing: el Doméstico, de Importación, Inmobiliario, Lease back, Infraestructura, Operativo, entre otros.

### Factoring

Mediante este instrumento financiero ofrecemos la compra de las facturas emitidas por sus proveedores de bienes y servicios, aliviando el flujo de caja, concediéndoles un mayor plazo al ofrecido por su proveedor.

### Productos y servicios no financieros:

Información y conocimiento, consultoría, formación y estructuración de proyectos

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 10 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

**Campus virtual Bancóldex:** Plataforma virtual que ofrece un portafolio de cursos prácticos, de fácil acceso, interactivos, en lenguaje sencillo y con ejemplos aplicables a la cotidianidad de las empresas.

**Fortalecimiento Empresarial:** A través de intervenciones estratégicas, promovemos el desarrollo de capacidades, la adopción de buenas prácticas y la transferencia de conocimiento en las empresas, con el apoyo de consultores expertos.

**DATLAS Colombia:** Es una herramienta empresarial de inteligencia de negocios que permite identificar los sectores, ciudades y regiones con posibilidades de diversificación y sofisticación, y visualizar oportunidades para desarrollar productos con mayor valor agregado y mejor precio de venta internacional.

## 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 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.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 11 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

**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.
- 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, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los demás derechos que se establezcan en la ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.


## 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 estos.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 12 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

- 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 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 estos. 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.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 13 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

- 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.
- 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 el defensor del consumidor financiero, 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) Suministrar información al público respecto del Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- v) Las demás previstas en las normas aplicables, concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 14 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

## 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.
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.
- Las recomendaciones realizadas por el Defensor del Consumidor Financiero serán tenidas en cuenta por el Banco y serán validada en las instancias correspondientes, no obstante, las mismas no son vinculantes.

### 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,

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 15 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

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.

### 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.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 16 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

## 5.9 Capacitación

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.

Lo anterior incluye capacitaciones anuales a todos los funcionarios, respecto de las funciones y procedimientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y del defensor del consumidor financiero.

## 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: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 17 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

### 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](#).


### 5.16. Atención de personas en situación de discapacidad:

Brindar atención adecuada y preferencial a personas en condición de discapacidad, a través de los diferentes canales que dispone el banco para su debida atención. “Ver protocolo de atención al consumidor financiero”, en el protocolo se encuentra todo el detalle del procedimiento para la atención.

## 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: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 18 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

## 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.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 19 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

b) Durante un evento de crisis, coordinar las unidades distintas de tecnología para que el Banco pueda operar normalmente.

## 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.
- g) Coordinar las actividades del Defensor del Consumidor Financiero. Sin perjuicio de lo anterior, los temas con alcance legal deberán ser remitidos por el dueño del proceso a la Vicepresidencia jurídica para su gestión.


## 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.

## 6.8 Defensor del Consumidor Financiero

**El defensor del Consumidor Financiero deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:**

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la entidad.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 20 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que los consumidores financieros presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido legalmente.
- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.
- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad vigilada.
- e) Efectuar recomendación al Banco relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

## 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:

#### 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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 21 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

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.

## 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. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En cumplimiento de la Circular 029 del 03 de octubre de 2014, BANCOLDEX tiene hace público e informa permanentemente a los consumidores financieros, lo siguiente:

- a) El nombre del Defensor del Consumidor Financiero y de su suplente.
- b) Datos para contactar al Defensor del Consumidor Financiero y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax y correo electrónico.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 22 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

- c) Las funciones del Defensor del Consumidor Financiero señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009, de manera especial la de poder actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.

## 9. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

En cumplimiento a la Ley No. 1328 de 2009 y a la Circular No. 015 de 2010, BANCOLDEX, brindará a sus clientes toda la información que exija la ley, para garantizar el principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.


Entre la información más importante está:

- a) Los diferentes productos y servicios que ofrece BANCOLDEX, teniendo en cuenta las tarifas asociadas a estos.
- b) Derechos y deberes del consumidor financiero.
- c) Derechos y deberes de la compañía.
- d) Condiciones, tarifas o precios y la forma para determinarlos.
- e) Medidas de seguridad de los productos y/o servicios.
- f) Consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.
- g) Procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos y sugerencias, que se presenten directamente a la compañía.
- h) Información del Defensor del Consumidor Financiero, como funciones, procedimientos, etc.
- i) Proformas de contratos.
- j) Costos por utilización del producto y/o servicio.

## 10. CANALES DE ATENCIÓN

El Banco dispone de canales de atención, a través de los cuales el consumidor financiero podrá consultar todas las condiciones de los productos y servicios del Banco e inquietudes, cuentan con la idoneidad y seguridad 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 Bancoldex”
- Chat: “Ver protocolo de atención en la Línea de servicio Multicontacto Bancoldex”

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 6
		CÓDIGO: SC-SCC-M-001
MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC		PÁGINA 23 DE 23
		FECHA PUBLICACIÓN: 01/03/2021

- Videollamada: “Ver protocolo de atención en la Línea de servicio Multicontacto Bancoldex”
- Correo electrónico institucional: “Ver protocolo de atención en la Línea de servicio Multicontacto Bancoldex”
- Página Web: “Ver manual de la información de Bancóldex”
- Funcionarios comerciales Bancóldex: “Ver protocolo de atención al consumidor financiero “
- Buzones: se encuentran en las oficinas regionales y en dirección general piso 39 y 40 “ver protocolo de buzón para felicitación queja o reclamos”
- Correspondencia física: a través de nuestras sedes físicas
- Los canales dispuestos por el Defensor del Consumidor Financiero

Adicionalmente contamos con canales de información al consumidor financiero

- Redes Sociales: “Ver manual de la información y las comunicaciones”
- Listas de correo: “Ver protocolo de publicación de listas de correo”

A través de todos los canales Bancoldex cuenta con la debida atención al consumidor financiero dando prioridad en atención a las personas en condiconas de discapacidad