



SAC

Manual del Sistema de
Atención al Consumidor
Financiero

Ser ^{Banco} **finanza**

Gestión control de cambios

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
1	Marzo - 2011	Jefe de Servicio al cliente	Dpto de Riesgos - Presidencia	Junta Directiva	Elaboración del manual inicial
2	Febrero - 2014	Jefe de Servicio al cliente	Dpto de Riesgos - Presidencia	Junta Directiva	Modificación en el punto 5.4 Estructura Organizacional Área de Servicio al cliente.
3	Octubre - 2016	Jefe de Servicio al cliente	Dpto de Riesgos - Presidencia	Junta Directiva	Inclusion Politicas Atencion quejas Express Estructura Organizacional
4	Septiembre - 2017 Circular 010-2017	Jefe de Servicio al cliente	Dpto de Riesgos - Presidencia	Junta Directiva	5.0 Productos (Se incluyo dentro del manual el detalle de los productos) 6.3 Documentacion (Se incluyo el detalle de los informes e indicadores) 6.5 Modificacion en la Estructura Organizacional (Se presena el organigrama actualizado del area de SAC incluyendo el nuevo cargo de analista de Calidad) 7.2 Medicion (Se incluyeron los indicadores de medicion de servicio) 8.0 Sanciones Incumplimiento SAC (Se detallaron las sanciones que incurre el no cumplimiento del SAC) 9.0 Manejo de los conflictos de interes. (Se adiciono este tema al manual)
5	Enero - 2019 Circular 002-2019	Jefe de Servicio al cliente	Dirección de Mercadeo - Presidencia	Junta Directiva	6.1.1 Se incluyen las Politicas actualizadas de atencion al consumidor financiero con discapacidad 6.1.2 Se incluyen las obligaciones de la Entidad frente al consumidor financiero. 6.4.2 Funciones Representante Legal (Se complementaron las funciones de acuerdo a la norma SAC) 6.5 Estructura Organizacional (Se actualizó la estructura organizacional del área de SAC incluido el nuevo cargo de Instructor) 6.7 Se actualizaron las estrategias de capacitaciones
6	Agosto - 2019 Circular 008-2019	Jefe de Servicio al cliente	Dirección de Mercadeo -Presidencia	Junta Directiva	5. Productos (Se actualizó el portafolio de productos) Se actualizó el manual con la nueva razón social - Banco Serfinanza. 6.1.3 Se incluyen las obligaciones de la Entidad frente a la atencion de reclamos por Ley de proteccion de datos. Anexo 1. Manual de PQR en el punto 7. se detalla el procedimiento para la atención de reclamos por la Ley de protección de datos.
7	Septiembre - 2021 Circular 004-2021	Jefe de Servicio al cliente	Gerencia de Mercadeo	Junta Directiva	7. Estructura Organizacional - Actualización de los deberes. 7.4.3.1 Actualización del programa de Educacion Financiera. 8. Actualización de las etapas del sistema de atencion al consumidor financiero.
8	Julio -2022 Circular 007-2022	Jefe de Servicio al cliente	Gerencia de Mercadeo	Junta Directiva	7.5.3 Smart Supervisión.

Elaboró:
Jefatura Servicio al Cliente

Revisó:
Gerencia de Mercadeo.

Aprobó:
Junta Directiva – Acta Sept 2021

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS	6
3. ALCANCE	7
4. DEFINICIONES	7
5. MARCO REGULATORIO	10
6. ELEMENTOS DEL SAC	10
6.1. POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SAC.....	11
6.2. DOCUMENTACIÓN.....	15
7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	15
7.1. DEBERES GENERALES.....	16
7.2. DEBERES ESPECIFICOS.....	16
7.2.1. JUNTA DIRECTIVA.....	16
7.2.2. REPRESENTANTE LEGAL.....	17
7.2.3. GERENCIA DE MERCADEO.....	18
7.2.4. JEFATURA DE SERVICIO AL CLIENTE.....	19
7.2.5. DEPARTAMENTO JURÍDICO.....	21
7.3. ÓRGANOS DE CONTROL.....	22
7.3.1. ÓRGANO DE CONTROL EXTERNO.....	22
7.3.2. ÓRGANO DE CONTROL INTERNO.....	23
7.3.3. CÓMITE SAC.....	23
7.3.4. DEFENSORÍA DEL CLIENTE.....	24
7.4. INFRAESTRUCTURA.....	24
7.4.1. INFRAESTRUCTURA DEL PERSONAL.....	25
7.4.2. CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS.....	25
7.4.2.1. CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS AL MOMENTO DE SU VINCULACIÓN...25	
7.4.2.2. FORMACIÓN CONTINUA.....	26
7.4.2.3. CAPACITACIÓN A TERCEROS VINCULADOS.....	26
7.4.3. EDUCACIÓN FINANCIERA.....	27
7.4.3.1. POLÍTICAS DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	28
7.5. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	29
7.5.1. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.....	29
7.5.2. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	30

Contenido

7.5.3. SMART SUPERVISIÓN.....	30
8. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR	
FINANCIERO.....	31
8.1. GENERALIDADES.....	32
8.2. IDENTIFICACIÓN.....	32
8.3. MEDICIÓN....	33
8.4. CONTROL.....	34
8.5. MONITOREO.....	35
9. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC.....	36
10. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERES.....	37
11. ANEXOS.....	37

1. Introducción

El presente documento describe el sistema de atención al consumidor financiero SAC del **Banco Serfinanza** actual y define las medidas tomadas para la implementación de mecanismo que cumplan con los lineamientos señalados en la Ley 1328 de 2009 y las demás normas que la modifiquen, adicionen y/o complementen.

Este Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC establece que el Banco Serfinanza tenga implementado un sistema que consolide la cultura de atención, respeto y buen servicio a los clientes, así como propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero y la educación financiera de los mismos.

Con la implementación del SAC en el **Banco Serfinanza** se crearon políticas y procedimientos que pudieran identificar, medir, controlar y monitorear hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección de los consumidores financieros. Dichos procedimientos fueron presentados para su revisión y aprobación a la Junta Directiva implementando su ejecución de carácter obligatorio para todos los funcionarios.

El SAC establece una estructura organizacional capaz de aplicar las metodologías, procedimientos y procesos que permitan identificar todas las causas que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros, así como el manejo en la calidad de la información suministrada a cada uno a través de los medios y canales utilizados.

El cumplimiento de procedimientos, y el funcionamiento del SAC será monitoreado de manera permanente conforme a lo establecido por los directivos y lo exigido por la circular externa 029 de 2014, y otras normas que modifiquen, complementen o adicionen la norma antes mencionada.

2. Objetivos

Objetivo general

Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros, adoptando sistemas para suministrar información adecuada y de esta manera, fortalecer los procedimientos para la atención de sus peticiones, quejas, y reclamos. También propiciar la protección de sus derechos encaminada a una educación financiera de manera clara, sencilla y completa.

Objetivos específicos

- Mantener una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Implementar la calidad de servicio en todas las áreas del Banco y/o terceros mediante un enfoque global hacia la excelencia.
- Velar porque se adopten sistemas de suministro de información cierta, clara y oportuna que le permita al consumidor financiero conocer sus derechos, y obligaciones.
- Crear programas y campañas de educación financiera que permitan mantener a los consumidores financieros actualizados de los beneficios, servicios y costos de sus productos.
- Propiciar un ambiente de protección de los derechos del consumidor financiero.
- Desarrollar controles preventivos y detectivos frente a los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros.
- Optimizar los canales de atención de tal forma que el servicio prestado esté disponible para las consultas y requerimientos de los consumidores financiero.

3. Alcance

El SAC permitirá identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros, guardando concordancia con los planes estratégicos de la compañía, así como el apoyo que tiene en el marco de la administración de riesgos de seguridad y calidad de información suministrada y lo relativo al SCI. La ejecución de servicio al consumidor financiero aplica a todas las áreas y funcionarios del Banco Serfinanza.

4. Definiciones

Las siguientes definiciones se tendrán en cuenta para los fines del presente manual. Los términos aquí no contenidos se entenderán en su sentido legal común.

Atención y protección del consumidor financiero: Es el conjunto de actividades que se programan para crear un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros, que implica mecanismo para la protección de sus derechos, debida comunicación de sus productos y servicios, así como velar por una adecuada educación financiera donde la información suministrada contenga un contenido cierto, claro y oportuno.

Áreas funcionales: Son las áreas encargadas de ejecutar los diferentes elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Canales de comunicación: Son los diferentes medios de contacto habilitados para la recepción y atención de solicitudes, requerimientos, sugerencias o consultas que presenten los consumidores financieros.

Consumidor financiero: Es todo cliente o usuario de las entidades vigiladas.



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

Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios del Banco Serfinanza.

Cliente potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de acuerdos preliminares con el Banco Serfinanza, respecto de los productos y servicios ofrecidos por este.

Defensor del consumidor financiero: Es el vocero de los consumidores financieros ante el Banco quien conocerá y buscará defender sus derechos. Se pronunciará de forma objetiva, imparcial y gratuita sobre los requerimientos y conflictos que estos manifiesten y que no hayan sido atendidos adecuadamente por el Banco en el desarrollo o ejecución de los servicios ofertados.

Manual del SAC: Es el documento contentivo de todas las políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias, y procesos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del sistema de atención al consumidor financiero.

SAC: Sistema de atención a los consumidores financieros.

Debida diligencia: Es asegurar que el ofrecimiento de los productos y servicios contengan una información clara, completa, veraz y oportuna para asegurar que las relaciones entre el banco y nuestros consumidores financieros se desarrollen de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

Solicitud de información o petición: Es una manifestación que hace el consumidor financiero al Banco, en la cual solicita algún tipo de información, aclaración, documento o soporte, de sus productos y servicios. Adicionalmente, en virtud de dicha solicitud, el consumidor financiero puede requerir un cambio en las condiciones o características de su producto y servicio.



Terceros vinculados: Personas naturales o jurídicas con las cuales el banco tiene relación contractual o comercial para proveer servicios, bienes y/o para desarrollar alianzas estratégicas que permitan ofrecer los productos y servicios financieros a los clientes o usuarios, y que por su naturaleza tienen relación con los consumidores financieros.

Educación al consumidor financiero: Son todas las actividades que desarrolla el Banco para asegurar que los consumidores financieros adquieran conocimientos, competencias y habilidades que les permita hacer el uso correcto de sus productos y servicios, y demás información necesaria para que pueda tomar decisiones conociendo la protección de sus derechos.

Calidad de servicio: Es la satisfacción que manifiestan los consumidores financieros de las necesidades y expectativas recibidas al interactuar con sus productos y servicios ofrecidos.

Accesibilidad a la información: Es el grado al que tienen los consumidores financieros de poder acceder a la información clara, completa, actualizada y veraz, relacionada con sus productos y servicios independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto y 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.

Solución en primer contacto: Consiste en entregar una respuesta inmediata a los consumidores financieros con el fin de disminuir el tiempo de atención y solución de sus requerimientos.

Guiones de servicio: Son los diferentes protocolos de atención que se utilizan al momento de establecer comunicación con los consumidores financieros.

Evento de riesgo: Hecho o situación que ocurre durante un intervalo de tiempo que puede llegar a afectar la debida atención y protección del consumidor financiero.

Factores de riesgo: Son las fuentes generadoras de los eventos de riesgo.

Infraestructura: Es el conjunto de elementos físicos, técnicos y humanos que sirven de apoyo para el funcionamiento del SAC.

5. Marco regulatorio

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

La Ley 1328 de 2009, especialmente el artículo 8.

La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual adiciona los capítulos I y II al Título Tercero de la Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014).

*Otras normas que modifiquen, complementen o adicionen las normas antes mencionadas.

6. Elementos del SAC

La Junta Directiva de Banco Serfinanza, a través de la definición y cumplimiento de las políticas que se señalan en el presente manual, busca prestar una debida protección y atención a los consumidores financieros mediante, la generación de un ambiente de atención y respeto por los mismos, de igual forma diseña estrategias dentro del personal del banco para asegurar una cultura en materia de protección al consumidor financiero.

Los elementos que debe contener el SAC son: políticas, procedimientos y documentación.

Elaboró:
Jefatura Servicio al Cliente

Revisó:
Gerencia de Mercadeo.

Aprobó:
Junta Directiva – Acta Sept 2021

6.1 Políticas para la administración del SAC

Un sistema de atención a los consumidores financieros adecuado exige el establecimiento de los procesos estructurados y organizados, en función de la misión, visión y valores corporativos del Banco Serfinanza para lo cual se establecen las siguientes políticas:

Debida atención y protección: El Banco propondrá como debida diligencia frente a los consumidores financieros que se brinde información clara, completa y comprensible sobre la utilización y prestación de sus productos y servicios para evitar que se presenten quejas o reclamos por la indebida atención de los funcionarios del Banco.

Control: El área de SAC deberá realizar verificaciones aleatorias a las publicaciones de los distintos canales en donde se publique la información respecto del Defensor de Consumidor Financiero, costos y tarifas de los productos, revisión de protocolos de contacto con los clientes, y seguimiento a los terceros vinculados con comités de servicio.

El área de productos realizará monitoreo de la información publicada en la página web de los productos para garantizar que se encuentre actualizados, incluido los contratos.

Ambiente de atención y respeto: El Banco generará un ambiente de atención, protección y respeto para los consumidores financieros mediante el proceso de inducción o plan de entrenamiento a todo el personal propio o terceros vinculados, generando conciencia de la importancia de la debida atención y respeto.

Control: El área de mercadeo y servicio coordinarán las encuestas con el fin de medir la experiencia de los clientes en los diferentes momentos de verdad como son: vinculación, interacción de canales y la experiencia con la adquisición de productos financieros.

Cultura en materia de protección: Los funcionarios del Banco propenderán por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones pactadas para garantizar que el producto y servicio prestado corresponde con lo ofrecido.



Control: El área de servicio al cliente presentará un informe estadístico del número de quejas o reclamos que se reciben por parte de los consumidores financieros en el comité SAC en donde se deben definir los planes de acción tendientes a minimizar las causas que originaron estos motivos y que al solucionarlo se resuelve a favor del consumidor financiero. De igual manera, realizará un control a las quejas calificadas en el concepto emitido por la Defensoría del Cliente como a favor del cliente para implementar planes de mejoramiento continuo.

Satisfacción de necesidades: Los funcionarios del Banco propenderán por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones pactadas.

Control: El área de servicio al cliente realizará monitoreo semanal del cumplimiento de los acuerdos de servicio asegurando que las radiaciones de requerimientos se atiendan oportunamente, así mismo identificará las que se rectificaron para definir planes acción y monitorear que se ejecuten.

Educación financiera: El Banco propenderá una adecuada educación financiera a los consumidores financieros respecto de los productos y/o servicios que ofrece, mediante programas de educación con el fin de contribuir a la toma de decisiones responsables y con criterio para el uso de sus productos o servicios financieros.

Control: Mantener el programa de educación financiera con contenidos que contribuyan al fortalecimiento del conocimiento de los productos que ofrece el Banco de manera clara y sencilla, especialmente para los clientes que ingresan al sistema financiero por primera vez. (Inclusión financiera).

Adecuada información: El Banco suministrará a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a estos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y/o servicios.

Control: El área SAC realizará un monitoreo de la información publicada en la página web respecto a los costos, tarifas, derechos y obligaciones del consumidor financiero.



Capacitaciones: El Banco instruirá a todos sus funcionarios y terceros vinculados respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo, los capacitará para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros.

Control: El área de formación velará porque se realicen las capacitaciones al personal que ingresa al Banco, llevando un estadístico mensual de cumplimiento. Adicionalmente, el área SAC liderará las capacitaciones anuales del SAC a todos los funcionarios del Banco y a los terceros vinculados.

Manejo adecuado de conflictos de intereses: El Banco en desarrollo de su actividad, de una manera transparente e imparcial, velará por la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan entre los suyos propios y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, En todo caso, los funcionarios del Banco deberán dar cumplimiento a lo estipulado sobre conflictos de intereses en el Código de Ética y en el Código de Buen Gobierno.

Control: El Banco llevará un control del número de trámites que se adelanten ante la Superintendencia Financiera o de conciliaciones ante el Defensor del Consumidor Financiero, en donde se alegue violación del deber de manejo adecuado de conflictos de interés en el marco del sistema SAC. De existir cualquier incidente de esta naturaleza, el área encargada realizará una investigación sobre lo pertinente e implementará planes de acción.

Atención de personas en situación de discapacidad: El Banco Serfinanza con el fin de propiciar espacios de servicios incluyentes, que ofrezcan atención, protección, y respeto a todos los consumidores financieros, dispone de distintos canales a través de los cuales los consumidores financieros en situación de discapacidad reciben una adecuada atención a sus requerimientos.

Control: El área de servicio al cliente en el informe mensual de reclamos presentará los estadísticos del número de quejas que se recibieron por parte de los consumidores financieros en situación de discapacidad para identificar los motivos manifestados y definir los planes de acción tendientes a minimizar las causas que los originaron.

Política de identificación

El Banco cuenta con un sistema en donde son radicados todos los requerimientos de los consumidores financieros a los cuales se les realiza un monitoreo constante para identificar las causales que originaron los eventos o fallas que presenta cada uno de los procesos que impacta el SAC y una vez identificado los eventos, son remitidos a las áreas para que se determinen las soluciones y así implementar los planes de acción.

Política de medición

El Banco deberá medir o calcular los eventos presentados y su probabilidad de ocurrencia y serán documentados en la matriz de riesgo SAC en donde se calcula el impacto.

Política de control

El Banco determinará los controles de cada uno de los eventos de riesgo ya identificados y medidos, con el fin de mitigar el impacto del evento de riesgo materializado o la probabilidad de ocurrencia. Así mismo, se calificará cada uno de los controles en función de su eficiencia.

Política de monitoreo

El Banco contará con un proceso de seguimiento mensual que facilitará la detección y corrección de las deficiencias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, de esta manera tendrá indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien que los controles definidos se encuentren funcionando de forma oportuna, efectiva y eficiente, llevando las estadísticas sobre las diferentes tipologías de quejas, incluidos los reclamos de origen judicial o administrativo.

6.2 Documentación

Todos los aspectos relacionados con el SAC, incluyendo los elementos y las etapas, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, la oportunidad, la confiabilidad y la disponibilidad de la información.

La documentación deberá incluir como mínimo:

- El Manual del SAC.
- Manual para la atención de quejas y reclamos.
- Actas de comité SAC.
- Los informes del representante legal que presenta a la Junta Directiva semestralmente.
- Informes de entes de control referentes al SAC.
- Informe mensual SAC.

7. Estructura organizacional

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al consumidor financiero, Banco Serfinanza, cuenta con una estructura organizacional que establece claramente las funciones y responsabilidades de los funcionarios en esta materia.

Banco Serfinanza parte de la base que el Sistema de Atención al Consumidor Financiero es transversal a toda la organización, de manera tal que se tiene conciencia que sus políticas y procedimientos no son responsabilidad de un funcionario o un área en especial, sino de todos los funcionarios del Banco. De igual forma, cuenta con un área funcional encargada de liderar el sistema, así como hacer seguimiento a su ejecución, para dar cumplimiento a las disposiciones legales que regulan la materia; para lo cual debe desarrollar procesos y metodologías de identificación, medición y control, dando cumplimiento a las políticas definidas.

El área que lidera la estrategia del SAC, es la Gerencia de Mercadeo y el área a la que se le ha delegado la responsabilidad de realizar la identificación, el monitoreo y el control del SAC es la Jefatura de Servicio al Cliente.

7.1 Deberes generales

Es deber de todos los funcionarios del Banco, velar por el cumplimiento de las políticas propuestas por el SAC. Para esto tendrán la obligación de conocer la existencia del SAC y mantener en todo momento una cultura de atención, servicio, debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros.

7.2 Deberes específicos

Serán deberes específicos de cada una de las diferentes áreas, autoridades o funcionarios, lo siguientes:

7.2.1 La Junta Directiva deberá:

- a) Establecer y aprobar las políticas generales del SAC y el manual SAC con sus actualizaciones.
- b) Establecer las políticas de la atención y protección a los consumidores financieros, de la administración y funcionamiento del SAC y respecto de la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.
- c) Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento de las políticas y de las normas aplicables al SAC.
- d) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el representante legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.



e) Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

f) Aprobar los informes del Defensor del Consumidor Financiero y exigir a la administración y demás funcionarios de la organización la ejecución de los planes de acción sobre las mejoras, acciones correctivas y soluciones propuestas por éste.

7.2.2 Representante legal

El representante legal deberá:

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

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

c) Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.

d) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.

e) Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos.

f) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral a la Junta Directiva o el Consejo Administrativo, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

g) Ejecutar las instrucciones impartidas por la Junta Directiva frente a las observaciones y vocerías del Defensor del Consumidor Financiero.

Elaboró:
Jefatura Servicio al Cliente

Revisó:
Gerencia de Mercadeo.

Aprobó:
Junta Directiva – Acta Sept 2021

7.2.3 Gerencia de mercadeo

- a) Liderar el diseño del SAC y los proyectos necesarios para su implementación y adecuado funcionamiento.
- b) Diseñar estrategias para asegurar el cumplimiento del SAC.
- c) Apoyar y asesorar las diferentes áreas del Banco en la aplicación y desarrollo de las etapas y elementos del SAC.
- d) Analizar los informes recibidos del SAC para definir las estrategias a seguir asegurando el buen funcionamiento.
- e) Monitoreo de los diferentes controles establecidos para el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual.
- f) Velar por el cumplimiento de normas, políticas y procedimientos del SAC.
- g) Proponer a la Presidencia las modificaciones que a su criterio sean necesarias introducir en el sistema de atención al cliente.
- h) Desarrollar programas, en conjunto con el área de productos para capacitar a los funcionarios en el ofrecimiento, asesoría y prestación del servicio del producto, así como en la creación o modificación de los mismos.
- i) Coordinar en conjunto con la jefatura de servicio al cliente el cronograma de las capacitaciones a todo el personal respecto al SAC.
- j) Diseñar en conjunto con la jefatura de servicio al cliente los protocolos de atención.
- k) Coordinar en conjunto con la jefatura de servicio al cliente las campañas y programas de Educación Financiera.

Elaboró:
Jefatura Servicio al Cliente

Revisó:
Gerencia de Mercadeo.

Aprobó:
Junta Directiva – Acta Sept 2021

- l) Coordinar con el área de comunicaciones la actualización en la página web de la información de la Defensoría del Consumidor Financiero e información relacionado con servicio al cliente cuando se notifiquen cambios.
- m) Dar a conocer las actualizaciones de las tarifas del portafolio de producto y servicios del Banco.
- n) Coordinar la comunicación y diseño del material del programa de Educación Financiera.
- o) Coordinar que los nuevos productos y servicios definidos por el Banco se den a conocer al interior del Banco, asegurando que los protocolos de ventas, características, y tarifas asociadas al producto queden incluidos en esta comunicación y/o capacitación.
- p) Coordinar con las áreas de comunicaciones y servicio al cliente el material de comunicaciones a enviar a los consumidores financieros en temas normativos o campañas de educación financiera.

7.2.4. Jefatura de servicio al cliente

- a) Administrar el SAC y conservar el manual SAC y sus actualizaciones.
- b) Apoyar y asesorar las diferentes áreas del Banco en la aplicación y desarrollo de las etapas y elementos del SAC.
- c) Asegurar la socialización del manual SAC y manuales relacionados a los procesos del área de Servicio al Cliente.
- d) Velar por la publicación del manual SAC, y sus actualizaciones.
- e) Administrar los diferentes controles establecidos para el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual.

- f) Analizar las sugerencias y recomendaciones de los informes emitidos por el Defensor del consumidor financiero o Entes de control para evaluar su aplicación e implementación.
- g) Apoyar al Representante Legal en la elaboración de los informes periódicos que debe presentar a la Junta Directiva.
- h) Administrar el programa de Educación Financiera, coordinando con la gerencia de mercadeo las campañas a desarrollar.
- i) Convocar y presidir el comité SAC.
- j) Diseñar, mantener, actualizar y mejorar el sistema de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos del Banco, proponiendo actualizaciones a su procedimiento, teniendo en cuenta las necesidades de los Consumidores Financieros.
- k) Llevar registro de las Peticiones, Quejas o Reclamos que se le presenten al Banco por parte del Consumidor Financiero, así como la documentación relacionada con las mismas.
- l) Establecer la política para la atención y solución a las peticiones, quejas y reclamos.
- m) Apoyar y asesorar las diferentes áreas de la entidad en la aplicación y desarrollo de las etapas y elementos del SAC.
- n) Velar por la actualización de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero.
- o) Realizar seguimiento a los planes de mejora establecidos de acuerdo con lo definido en el presente manual.
- p) Remitir y notificar a los respectivos responsables, las debilidades encontradas en los procesos o áreas internas, para la atención oportuna de las mismas.

Elaboró:
Jefatura Servicio al Cliente

Revisó:
Gerencia de Mercadeo.

Aprobó:
Junta Directiva – Acta Sept 2021

- q) Convocar a reuniones extraordinarias en caso de actualizar algún procedimiento o implementación de circulares normativas.
- r) Presentar los informes de resultado del área de servicio al cliente.
- s) Coordinar el cronograma de las capacitaciones SAC.
- t) Coordinar con el área de RRHH las capacitaciones normativas anuales y el programa de cultura corporativa.
- u) Coordinar las encuestas de satisfacción y medición de servicio para presentar los informes cuando sean requeridos.

7.2.5. Departamento jurídico

- a) Contratar, vincular e iniciar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente.
- b) Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros.
- c) Conservar en los medios establecidos por el Banco y en los plazos establecidos en las disposiciones legales, las actas de junta directiva en donde se aprueben las políticas generales y el manual del SAC.
- d) Se pronuncie respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.

- e) Asesorar a las áreas internas, el representante legal y la junta directiva sobre mantenimiento del SAC.
- f) Advertir y ordenar al interior de la organización la supresión de las prácticas y/o cláusulas abusivas que llegaren a ser detectadas.
- g) Representar al Banco en las audiencias de conciliación promovidas por los consumidores financieros.
- h) Brindar acompañamiento en el diseño de los formatos, contratos, pagarés y demás documentos que suscriba o utilicen los consumidores financieros con total apego a las disposiciones legales que regula la actividad del Banco, procurando en todo caso la exclusión de cláusulas abusivas o cargas que lesionen los derechos de los consumidores financieros.
- i) Ejercer la defensa judicial del Banco ante los eventos de demandas de los consumidores financieros, preservando ante todo el respeto y el reconocimiento de sus derechos.

7.3 Órganos de control

7.3.1. Órgano de control externo

El revisor fiscal deberá:

- a) Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- b) Elaborar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.
- c) Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

7.3.2. Órgano de control interno

El auditor interno deberá:

- a) Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- b) Elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

7.3.3. Comité SAC

El comité SAC tiene como objetivo primordial velar por el cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Le corresponden las siguientes funciones:

- a) Velar por el cumplimiento de las políticas aprobadas por la Junta Directiva sobre la atención y protección a los consumidores financieros.
- b) Velar por el cumplimiento e implementación de una cultura de servicio dentro de la compañía.
- c) Ejercer seguimiento permanente de las etapas y elementos del SAC.
- d) Sugerir las estrategias con el fin de establecer una cultura de Atención y Servicio hacia los clientes, así como las campañas a ejecutar.
- e) Recibir y evaluar los informes presentados por el área de servicio al cliente.
- f) Proponer y aprobar los planes de acción para mejorar la atención al consumidor financiero, tanto interno como externo.

Elaboró:
Jefatura Servicio al Cliente

Revisó:
Gerencia de Mercadeo.

Aprobó:
Junta Directiva – Acta Sept 2021

g) Determinar los recursos físicos y tecnológicos necesarios para la atención al consumidor financiero.

h) Revisar, aprobar y monitorear las matrices y perfil de riesgos del SAC.

Los miembros del comité SAC son: Presidencia, Vicepresidencia Financiera, Vicepresidencia Comercial, Gerencia de Riesgos, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Mercadeo, Gerencia de Canales y Jefatura de Servicio al Cliente. (En caso de no poder asistir el delegado, podrá asignar un participante en representación del área).

Periodicidad reunión comité: el comité se reunirá trimestralmente o en caso de ser necesario se citará a un comité extraordinario y tendrá quórum con mínimo cuatro (04) integrantes donde el presidente del comité será la Gerencia de Mercadeo y la Secretaria la Jefatura de Servicio al Cliente.

7.3.4. Defensoría del Cliente

El Defensor del Consumidor Financiero será el vocero encargado de conocer y resolver las inconformidades que manifiesten los consumidores financieros al Banco, con relación a un posible incumplimiento en el marco de su competencia. De igual manera, su rol implica la posibilidad de adelantar en cualquier momento recomendaciones, propuestas y peticiones a la entidad, así como actuar como un mecanismo protector de los derechos del consumidor dentro del marco de su competencia.

7.4. Infraestructura

Banco Serfinanza cuenta con la estructura física, técnica y de personal humano calificado para llevar a cabo cada una de las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

7.4.1 Infraestructura del personal

Banco Serfinanza cuenta con una estructura organizacional con roles y responsabilidades claramente definidos, divulgados y comprendidos al interior de la entidad.

7.4.2 Capacitación a funcionarios

De acuerdo a los objetivos organizacionales y la buena gestión del conocimiento, el Banco Serfinanza desde el área de recursos humanos tiene definido un plan de capacitación dirigido a los colaboradores desde la etapa de su vinculación y de formación continua, brindándole a todos los colaboradores herramientas que promuevan que toda la organización interiorice y cumpla con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.

Adicionalmente, el Banco estima que un personal fuertemente capacitado y que cuente con los elementos para el desarrollo de sus funciones, contribuirá en gran medida al crecimiento de la entidad financiera, a la implementación de procesos y funciones que faciliten el mejoramiento de las condiciones competitivas.

7.4.2.1. Capacitación a funcionarios al momento de su vinculación

Banco Serfinanza desde la escuela de formación cuenta con un programa de inducción, de carácter obligatorio para los funcionarios que se vinculan al Banco sobre los distintos productos, servicios, sistemas normativos y de seguridad enfocado específicamente a las funciones a desarrollar, asegurando que el SAC sea constantemente interiorizado y renovado de acuerdo al giro ordinario de las actividades que constituyen el objeto social del Banco. Esta inducción se debe realizar a partir de la firma del contrato hasta máximo un mes de haber sido vinculado utilizando la plataforma virtual de formación.

Por lo anterior, los programas de capacitación SAC a los nuevos funcionarios se enfoca en las siguientes materias:

- Conocimiento, políticas, alcance y funcionamiento del SAC.
- La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, sus funciones, procedimientos y aspectos más relevantes.
- Todo funcionario que tenga contacto directo con los consumidores financieros deberá ser capacitado en el ofrecimiento, asesoría y promoción de los productos y servicios. Así mismo, estos son evaluados en la plataforma pudiendo así tener una medición de efectividad.

7.4.2.2 Formación continua

Banco Serfinanza ha implementado sistemas de capacitaciones presenciales y virtuales acerca del objetivo, normas, etapas, alcance, componentes y participantes del SAC. Además, los derechos de los consumidores financieros, la existencia y funciones del Defensor y nuestros pilares de servicio, estas capacitaciones se realizan anualmente para todo el personal del Banco y cuenta con un sistema de evaluación que permitirá evaluar los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficiencia de dicho programa y el alcance de los objetivos propuestos.

7.4.2.3 Capacitación a terceros vinculados

El Banco propiciará que los terceros vinculados y especialmente aquellos que realizan actividades de cara al consumidor financiero, se capaciten en los temas relacionados con el SAC.

A partir de entrada en vigencia de la presente norma, se procurará que, en las nuevas contrataciones con terceros vinculados, cuyos servicios estén de cara al consumidor financiero, se incluya como requisito, la definición y programación de planes de capacitación sobre la figura del Defensor del Consumidor Financiero y SAC.

Elaboró:
Jefatura Servicio al Cliente

Revisó:
Gerencia de Mercadeo.

Aprobó:
Junta Directiva – Acta Sept 2021

7.4.3 Educación Financiera

La educación financiera está concebida como una responsabilidad, deber legal y ético que tiene el Banco Serfinanza para con sus consumidores financieros, que tiene por objeto fortalecer las habilidades y competencias de nuestros consumidores financieros respecto al manejo de sus finanzas, lo cual le permitirá administrar su dinero, ahorrar y mantener un endeudamiento sano.

Adicionalmente, el Banco busca brindar herramientas que pueden utilizar los consumidores financieros para mejorar los conocimientos y hábitos que tienen cada uno a la hora de manejar sus finanzas personales y familiares y entablar relaciones con el sistema financiero. Además, busca desarrollar contenidos que contribuyan al fortalecimiento de los conocimientos y capacidades financieras de los diferentes segmentos poblacionales, especialmente para los clientes que ingresan al sistema financiero a través del Banco Serfinanza. (Inclusión financiera).

El programa de educación financiera que Banco Serfinanza tiene disponible para sus consumidores financieros se llama **Cuadrando Cuentas** cuyo objetivo principal es fortalecer las habilidades y competencias de nuestros consumidores financieros respecto al manejo de sus finanzas, lo cual le permitirá administrar su dinero, ahorrar y mantener un endeudamiento sano.

Banco Serfinanza promueve la educación financiera a los consumidores financieros, de manera que estos puedan mantenerse informados y tomen decisiones de acuerdo a sus necesidades, es por esto que su programa tiene como enfoque estratégico 4 ejes misionales:

Responsabilidad: La educación financiera está concebida como una responsabilidad y deber por parte de la entidad para con sus empleados, clientes y usuarios.

Integridad y Transparencia: La información debe ser transparente, precisa, clara, coherente, completa y expresada en términos simples y de fácil comprensión para todo tipo de público.

Disponibilidad y Cercanía: La información debe estar en el momento que se requiera, debe ser accesible y de fácil dominio.

Equidad: La información relevante debe ser pertinente y su entrega oportuna, correcta y consistente.

Finalmente, el programa procurará por promover la identificación de buenas prácticas y el desarrollo de herramientas de protección al consumidor financiero y de educación financiera, entre ellas, de aquellas que permitan evaluar el impacto de las acciones desarrolladas en estas.

7.4.3.1 Políticas del programa de educación financiera:

- Asegurar que los consumidores financieros reciban la información completa acerca de los productos y servicios financieros.
- Suministrar a los consumidores financieros a través de los diversos canales, información cierta, suficiente, clara y oportuna que les permita, conocer sus derechos, obligaciones frente a las instituciones financieras.
- Durante el proceso de venta se debe dar toda la información necesaria al cliente para que este tome una decisión sobre la compra del producto.
- Contar con canales de información eficientes que permita la disponibilidad del programa de educación financiera cuando el consumidor financiero lo requiera.
- Informar a los consumidores financieros acerca de las medidas de seguridad que deben tener al realizar operaciones por cada canal.
- Educar a los consumidores financieros en temas relacionados a la administración adecuada del dinero, créditos, y así logren tomar decisiones adecuadas.

El enfoque estratégico en las comunicaciones se basa en preparar a los consumidores financieros para la toma de decisiones con criterio en el uso de los productos y servicios financieros, de tal manera que puedan utilizar sus recursos económicos eficientemente, disminuir el riesgo, incrementar sus ahorros y evitar el sobre endeudamiento

Elaboró:
Jefatura Servicio al Cliente

Revisó:
Gerencia de Mercadeo.

Aprobó:
Junta Directiva – Acta Sept 2021

Los tópicos comunicacionales se enfocarán en temas relacionados con: Conocimientos financieros, Inversión y ahorro, Prevención del fraude, Uso del crédito, y Presupuesto.

El tono de voz será cercano, claro, cotidiano, y sencillo.

7.4 Información al consumidor financiero

El SAC tiene mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

7.4.1 Suministro de información

Banco Serfinanza cuenta con un portafolio de productos y servicios los cuales son ofrecidos teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores financieros, es por esto que la información brindada al momento de la venta, las consultas por los diferentes canales y la atención de requerimientos garantiza que la información suministrada cumpla con la debida diligencia que hace referencia a garantizar que los consumidores financieros reciban una información completa, veraz, y oportuna propiciando así un ambiente de protección y respeto en el ofrecimiento de sus productos y en la prestación de sus servicios, en donde se incluyan los costos y tarifas asociados a los mismos.

Debido a lo anterior el Banco Serfinanza brindará a sus clientes información de:

- Productos, incluyendo las tarifas asociadas a los mismos.
- Procedimientos para la atención de solicitudes, quejas y reclamos.
- Existencia del Defensor del Consumidor Financiero.
- Los derechos de los consumidores financieros.
- Las obligaciones de los consumidores financieros con el Banco.

Todo lo anterior se divulgará a través de los diferentes canales de comunicación que el Banco tiene disponible para sus consumidores financieros como son: página web, línea de servicio al cliente, App banca virtual, agencias y puntos de atención, la publicidad, información en los extractos, y cartas de respuestas a los requerimientos, entre otros.



La comunicación efectiva del Banco Serfinanza con sus clientes se basará en los siguientes principios:

- Atención personalizada con sus clientes siendo esta ágil, segura y confiable contando con un personal bien capacitado para dar solución a las inquietudes presentadas.
- Utilización de protocolos de comunicación al momento de contactar a los clientes.
- Canales de comunicación habilitados con un lenguaje comprensible.
- Publicidad con información veraz.

Adicionalmente, los consumidores financieros cuentan con la información de sus productos mediante el portal web (www.bancoserfinanza.com), donde se encuentran la descripción de los mismos, sus tarifas, y los costos asociados.

7.4.2 Atención de peticiones, quejas y reclamos

Banco Serfinanza al recibir, dar trámite y responder los requerimientos que ingresan los consumidores financieros, cuenta con un proceso definido que contiene políticas para la atención y solución basado en la normatividad vigente, buscando siempre la satisfacción del consumidor financiero. Este proceso se encuentra detallado en nuestro manual de peticiones, quejas y reclamos el cual se anexa al presente manual. (Anexo 1).

7.4.3 Smart Supervisión

Banco Serfinanza implementó de acuerdo a los proyectos estratégicos, el ecosistema digital de atención y supervisión a las inconformidades del consumidor financiero, a través de tecnologías de integración con la Superintendencia Financiera de Colombia de tal forma que se pueda acceder en tiempo real a la información de estas inconformidades y a la gestión de las mismas, logrando así una mejora en los tiempos de atención.

Esta implementación originó 3 nuevas etapas en el proceso de atención de peticiones quejas y reclamos las cuáles se incluyeron dentro de la estructura del área del SAC, con el fin de generar los 3 momentos de transmisión como los son:

Momento 1:

Las entidades vigiladas deberán capturar la información por medio de API REST de las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros a través del portal Smart Supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia

Momento 2:

La Superintendencia Financiera de Colombia recibirá información de la interposición de quejas o reclamos de los consumidores financieros ante las entidades vigiladas y las radicadas en la Defensoría del cliente.

Momento 3:

La Superintendencia Financiera de Colombia recibirá la información derivada del proceso de gestión de las quejas o reclamos, llevado a cabo por parte de las entidades vigiladas del total de reclamos tramitados por todos los canales como son Entidad, Superfinanciera y Defensoría del cliente.

Adicionalmente, se definieron nuevos controles de monitoreo y seguimiento al proceso de atención de pqr para garantizar la oportunidad en las transmisiones diarias de los momentos establecidos en el Smart Supervisión.

8. Etapas del sistema de atención al consumidor financiero

El sistema de atención al consumidor financiero, implementado por el Banco, incluye las etapas de identificación, medición, control y monitoreo de todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros.

8.1 Generalidades

Con el fin de hacer seguimiento a los eventos relevantes que afecten la debida diligencia y protección a los consumidores financieros, Serfinanza implementará un sistema estadístico de seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos que los consumidores financieros realicen ante el Banco. La medición se realizará de forma consolidada mensualmente, semestralmente y anualmente. Las etapas de seguimiento serán las siguientes:

8.2 Identificación

Banco Serfinanza, en desarrollo del SAC identificará todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, empleando métodos cualitativos y cuantitativos.

La metodología que utiliza el Banco para realizar la identificación de los hechos y situaciones que pueden afectar al consumidor financiero consiste en identificar las causales a partir del registro de la información de las PQRS, en donde estos hechos serán notificados a las áreas que están generando las situaciones, así como serán reportadas al departamento de riesgos para ser reportadas en la base de eventos SARO y así desarrollar los planes de acción a estos procesos.

La identificación de estos eventos tendrá como insumos:

- a) Peticiones, quejas y reclamos que interpongan los consumidores financieros por los diferentes canales del banco.
- b) Los derechos de petición que ingresan por la Defensoría del cliente y la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c) Las encuestas de servicio que miden la experiencia del cliente en el Banco.

8.3 Medición

Una vez identificados los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los consumidores financieros, deberá realizarse la medición de los mismos, esta medición permitirá calificar los riesgos en función de la probabilidad de ocurrencia y el impacto que representa en caso de que estos se materialicen. Adicionalmente, permitirá determinar el perfil de riesgo inherente y residual, individual y consolidado de la entidad.

La metodología que utiliza el Banco para realizar la medición de los eventos y situaciones que afectan al consumidor financiero, consiste en clasificar el número de quejas y reclamos ingresados mensualmente por producto, procesos, canales, motivos y submotivos, detallando aquellas que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros.

A partir del número de las estadísticas totales de los requerimientos solucionados mensualmente, se determinará la proporción de las quejas y reclamos que propicien la indebida diligencia frente a los consumidores financieros, teniendo en cuenta los requerimientos respondidos favorablemente frente al total de requerimientos ingresados del mismo período generando así el indicador de favorabilidad.

El indicador de favorabilidad es el que mide el resultado y evidencia cuales de éstos eventos quedan calificados a favor del cliente, siendo estos el insumo para definir los planes de acción en las mesas de trabajo que se realizan con las áreas líderes de procesos o comité de servicio SAC. Por otra parte, se realizan mesas de trabajo con la Defensoría del Cliente en caso de requerir aclaración de los conceptos que son definidos a favor del consumidor financiero.

Los eventos que miden el impacto son consolidados en la matriz de peticiones, quejas y reclamos y los hechos o situaciones que afectan la debida atención al consumidor financiero son consolidados en la matriz de riesgo SAC.

Adicionalmente, la oportuna atención y solución de las quejas y reclamos radicadas por los consumidores financieros son medidas diariamente con el indicador de vencimientos diarios que aseguren la oportunidad en la respuesta, de igual manera se mide la calidad de respuesta enviada con el indicador de réplicas que ingresa en el mes, respecto a la medición de la satisfacción de la respuesta enviada al consumidor será medida con el resultado de las encuestas que se realizan.

El área de servicio al cliente será la encargada de consolidar y administrar la información de las peticiones, quejas y reclamos que radican los consumidores financieros por los diferentes canales, presentando un informe mensual, de igual manera como mínimo trimestralmente convocara al comité de servicio (SAC).

8.4 Control

Banco Serfinanza tomará medidas para controlar los eventos o situaciones que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como implementar acciones de mejora para una oportuna solución.

Estas actividades de control son calificadas en función de su eficiencia, para que contribuyan a disminuir la probabilidad de ocurrencia o el impacto en caso de materializarse, el control por cada evento debe quedar incluido en la matriz de calificación del SAC.

Finalmente, estos controles serán los que proporcionen la mitigación de los eventos que afectan la debida atención y protección del consumidor financiero y su ejecución, implementación y control será liderada por el área dueña del proceso o canal que presentó el evento.



8.5 Monitoreo

El monitoreo es un proceso continuo que permite identificar la evolución del SAC a través del seguimiento a los resultados obtenidos de los procesos implementados en las etapas de identificación, medición y control, por lo anterior detallamos las actividades de monitoreo a ejecutar:

- a) Seguimiento diario a los indicadores – kpis de servicio.
- b) Seguimiento diario al indicador de oportunidad en la respuesta.
- c) Seguimiento semanal a los vencimientos de los requerimientos de clientes y cumplimiento de acuerdos de servicios internos.
- d) Seguimiento mensual al indicador de favorabilidad.
- e) Seguimiento mensual al indicador de Réplicas.
- f) Presentación del informe mensual del comportamiento de peticiones, quejas y reclamos detallando los indicadores de servicio y SAC.
- g) Seguimiento mensual a los conceptos emitidos por el Defensor del Cliente.
- h) Presentación del informe mensual del SAC.
- i) Matriz de peticiones, quejas y reclamos – seguimiento mensual.
- j) Matriz SAC – seguimiento trimestral.
- k) Presentación trimestral de comité SAC.
- l) Actas comité SAC.

La Auditoría Interna será la encargada evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas, y adicionalmente, con la finalidad de verificar que los controles estén funcionando adecuadamente. En desarrollo de esta función deberá elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de los procedimientos e instructivos sobre el SAC.

9. Sanciones por incumplimiento del SAC

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en este manual, por parte de todos los funcionarios del banco Serfinanza podrá dar lugar a la imposición de sanciones tales como amonestaciones, llamadas de atención, suspensión y hasta terminación unilateral del contrato de trabajo.

Es deber de todos los funcionarios del Banco Serfinanza el contribuir a una debida atención al consumidor financiero. De igual manera, corresponde a los funcionarios que soportan el SAC o intervengan en su ejecución, conocer y dar estricta aplicación al manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en los reglamentos internos de trabajo de cada una de las compañías del grupo, circulares, manuales, códigos, políticas, contrato de trabajo, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al consumidor financiero.

Las violaciones específicas por parte de funcionarios serán evaluadas por el jefe inmediato del empleado, con la asesoría del área de gestión humana para determinar el procedimiento a seguir con relación al caso concreto, y de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

Elaboró:
Jefatura Servicio al Cliente

Revisó:
Gerencia de Mercadeo.

Aprobó:
Junta Directiva – Acta Sept 2021

10. Manejo de los conflictos de intereses

Banco Serfinanza velará por resolver de manera transparente e imparcial los conflictos de interés que surjan entre el Banco y el Consumidor Financiero.

11. Anexo

- Manual para la atención de quejas y reclamos.

