

---

# **MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CONFIAR “SAC” Y DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CONFIAR**

---

ACUERDO 314 DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION  
VIGENTE A PARTIR DE: 27 DE OCTUBRE DE 2018



## 1. INTRODUCCIÓN

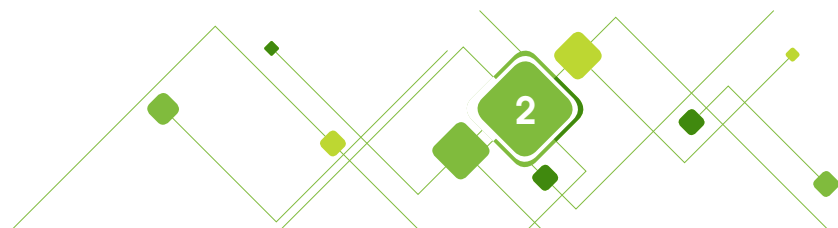
¿Por qué el servicio en CONFIAR es diferenciado? .....	7
1.1. El Manual del Sistema de Atención CONFIAR .....	8
1.2. Ámbito de Aplicación.....	9
1.3. Glosario de Términos.....	9
1.4. Marco regulatorio.....	11
1.4.1. Normatividad Externa.....	11
1.4.2. Normatividad Interna.....	11
Manual Gobierno, Ética y Conducta.....	11
Reglamento Interno de Trabajo .....	11

## 2. POLÍTICAS QUE ORIENTAN EL SAC

2.1. Política que orienta la gestión del sistema de gestión integrado: .....	13
2.2. Políticas y controles que orientan la atención y protección a los asociados, clientes o usuarios.....	13

## 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.1. Dirección .....	21
3.1.1. Consejo de Administración .....	21
3.2. Ejecución.....	21
3.2.1. Gerencia General .....	21
3.2.2. Sistema de atención Confiar .....	22
3.2.3. Dirección de operaciones .....	24
3.2.4. Gestión Humana.....	25
3.2.5. Dirección de Comunicaciones.....	25
3.2.6. Diseño Organizacional.....	27
3.2.7. Gestión de Riesgos .....	27
3.2.8. Banca Electrónica.....	27
3.2.9. Área Jurídica.....	28
3.2.10. Secretaría General .....	28
3.2.11. Gestión Documental.....	29
3.3. Control .....	29
3.3.1. La Revisoría Fiscal .....	29



3.3.2.	Auditoría Interna.....	29
3.3.3.	Junta de Vigilancia .....	29
<b>4.</b>	<b>SISTEMA DE ATENCIÓN A OPINIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	
4.1.	Objetivo del proceso .....	30
4.2.	Canales para la recepción de quejas y reclamos .....	31
4.3.	Procedimiento de atención a Requerimientos .....	31
<b>5.</b>	<b>DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	
5.1.	Funciones y Obligaciones .....	33
5.2.	Exclusiones de las competencias del Defensor del Consumidor Financiero .....	34
5.3.	Tramite de Quejas o Reclamos ante del Defensor del Consumidor Financiero .....	35
5.4.	Nombramiento del Defensor del Consumidor Financiero .....	41
5.5.	Causales de Terminación .....	41
5.6.	Criterios de Trabajo .....	42
5.7.	Comunicación con la Estructura Directiva y Administrativa.....	43
<b>6.</b>	<b>ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CONFIAR</b>	
6.1.	Identificación .....	44
6.2.	Medición.....	44
6.3.	Control .....	45
6.4.	Monitoreo .....	45
<b>7.</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	
7.1.	Procedimiento para la adecuada documentación del SAC.....	47
7.2.	Procedimiento de Archivo .....	49
<b>8.</b>	<b>EDUCACIÓN FINANCIERA Y ASOCIATIVA</b>	
	Objetivo del sistema de Educación Financiera y Asociativa .....	50
<b>9.</b>	<b>SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC</b>	





# 1. INTRODUCCIÓN

---

**P**ara CONFIAR, el servicio hace parte esencial de su naturaleza Cooperativa y su orientación a las personas, por tanto toda su estrategia gira en torno a brindar una adecuada atención a las necesidades, expectativas y sugerencias de nuestros Asociados, ahorradores y usuarios; así mismo, el buen servicio debe ser una actitud permanente del colectivo de empleados de la Cooperativa y debe reflejarse de manera genuina en los actos cotidianos o en la denominada "*Pedagogía del servicio*", y en concordancia con nuestro pensamiento Solidario.

En la Formulación Estratégica de CONFIAR, se definen las variables por las cuales queremos ser reconocidos por nuestros grupos sociales objetivos, es decir nuestra Oferta de Valor Diferenciada. Esas variables son:

- Facilidad de acceso a la vinculación a CONFIAR y al uso de los productos y servicios financieros.
- Asesoría efectiva acorde con las necesidades de los Asociados, clientes o usuarios.
- Compromiso y respuesta oportuna en la prestación del servicio.
- Actitud y calidad humana en el servicio.
- Un paquete de privilegios/beneficios complementarios a los servicios financieros.
- Relaciones laborales basadas en la participación, la autogestión y el desarrollo integral humano.
- Seguridad, solidez y transparencia en el manejo de los recursos y la gestión empresarial.



Igualmente tenemos claro que: Una de las cosas que hacemos especialmente bien (**Capacidad Distintiva**) es: "Prestar el servicio con calidez, calidad y oportunidad" y que uno de los **Activos Estratégicos** más importantes es la Cultura del Servicio.

En virtud de lo anterior, nace la Promesa Básica del Servicio, la cual es una decisión de CONFIAR, que orienta la gestión de la organización en todos los niveles, con el fin de lograr la satisfacción de nuestros Asociados, Clientes o Usuarios y definir un alto estándar de diferenciación en el mercado. Esta tiene sus bases en tres aspectos denominados: *Las Estrellas del Servicio*:

- Actitud y calidad humana
- Compromiso
- Asesoría efectiva y acorde a las necesidades



## ¿Por qué el servicio en CONFIAR es diferenciado?

Antes de contestar es necesario precisar que el servicio está en toda la apuesta que realiza la Cooperativa, porque nuestra misión está centrada en la gente, en el territorio.

Si bien todos los empleados participamos y vivimos el servicio, existen unos actores vitales en la interacción con la gente, se trata de los **empleados de las agencias**, siendo éstos, los puentes más importantes para fortalecer el vínculo y para materializar el servicio.

¿Cómo materializamos el servicio?:

- A través del vínculo Asociativo.
- A través de la entrega del portafolio de ahorro y crédito para el Bien vivir.
- A través beneficios que generan mayor equidad como lo son generar becas y auxilios educativos, subsidios, productos de protección familiar, recreación, entre otros.

Lo anterior hace que el servicio sea distinto por las siguientes razones:

- Es de impacto colectivo.
  - Nuestro portafolio hace parte de una cesta de productos de consumo responsable.
- Asesoramos y nos relacionamos para hacer tejido en las comunidades.

El SAC (Sistema de Atención CONFIAR), es un sub sistema articulado al Sistema de Gestión Integrado, que nutre la Gestión del servicio, dado que a través de el se construyen etapas, elementos y políticas que conllevan a la implementación de mejores prácticas para las entidades vigiladas y que benefician a los Asociados y usuarios en general; estas se encuentran contenidas en el presente manual con controles que garantizan su aplicación.





## 1.1. El Manual del Sistema de Atención CONFIAR

Basados en la ley 1328 de 2009 (protección al consumidor financiero) la Superintendencia Financiera de Colombia emite orientaciones por medio de las cuales establece e indica los aspectos a tener en cuenta para que las entidades vigiladas implementen un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Cuando se reciben las orientaciones, la Cooperativa tenía camino abonado en relación con las exigencias de la norma, por ser parte esencial de su naturaleza y de su estrategia: *"Atender adecuadamente las necesidades, expectativas, quejas y reclamos de los Asociados, Clientes o Usuarios"*.

Teniendo en cuenta la naturaleza Cooperativa de CONFIAR y su orientación a estar centrado en las personas, se consideró inapropiado utilizar el término de "consumidor financiero", motivo por el cual el SAC, al interior de la Cooperativa significa "Sistema de Atención de Confiar", que representa de mejor manera la forma en que se relaciona la institución con su base social.

El objetivo que se plantea para este Sistema es brindar una debida protección y diligencia a los Asociados, Clientes o Usuarios actuales y potenciales del portafolio de productos y servicios financieros, procurar una adecuada educación de los mismos, atender eficiente y debidamente sus solicitudes, quejas o reclamos y suministrarle información cierta, suficiente, clara y oportuna. El Manual SAC M-GES-0009, describe ampliamente las características de este sistema al interior de la Cooperativa.

El presente Manual contiene además los elementos y etapas orientados a: (1) Reflejar las políticas, procedimientos y controles adoptados para regular las relaciones y procurar la debida protección del Asociado en su condición de usuario de los productos y servicios, así como de las personas que sin ser Asociadas se vinculan a Confiar bien sea como ahorradoras o usuarias. (2) Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifique, adicione y complemente. (3) Establecer los mecanismos para suministrar la información adecuada. (4) Implementar el procedimiento para la atención de derechos



de petición, Quejas y Reclamos relacionados con la prestación de Servicios a los Asociados, Clientes o Usuarios (5). Adoptar los mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de Peticiones, Quejas y Reclamos, con el fin de establecer acciones preventivas, correctivas y de mejora (6) Definir el alcance de la Defensoría del Consumidor Financiero.

## 1.2. **Ámbito de Aplicación**

El presente Manual aplicará a todos los empleados de CONFIAR, en la realización de cualquier actividad relacionada con la prestación de un servicio a un Asociado, Cliente o Usuario.-

## 1.3. **Glosario de Términos**

### **Asociado**

Son las personas Naturales o Jurídicas que se encuentran vinculadas a la Cooperativa, en calidad de dueños y gestores, y que además pueden hacer uso del portafolio de productos y servicios.

### **Cliente**

Son las personas Naturales o Jurídicas con las que se establece o se mantiene una relación contractual de carácter financiero, que bien puede ser de ahorro o crédito.

### **Usuario**

Es toda persona Natural o Jurídica que sin ser cliente utiliza los servicios de la Cooperativa

### **Consumidor Financiero**

Son todos los Asociados, Clientes o Usuarios de la Cooperativa.

### **SAC**

Conjunto de políticas, procedimientos, metodologías, controles, organismos y estructuras de la cooperativa, tendientes a lograr la satisfacción y respeto de los Asociados, Clientes o Usuarios.



## **Defensor Del Consumidor Financiero**

A la luz del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Defensor del Consumidor Financiero es la institución independiente y autónoma vocera de los intereses de los Asociados, Clientes o Usuarios ante la Cooperativa, es el encargado de atender las quejas y reclamos, servir de conciliador, y cumplir las demás funciones establecidas por la ley.

### **Queja**

Es la expresión de insatisfacción frente a un producto, servicio o empleado, ocasionada por falta de oportunidad en la atención, negligencia, mala actitud, falta de asesoría e incumplimientos.

### **Reclamo**

Se consideran reclamaciones aquellas solicitudes presentadas por un Asociado o Cliente con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho. Las reclamaciones deben poner de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan un perjuicio para los intereses o derechos del reclamante por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

### **Consulta**

Son las inquietudes respecto a los servicios, productos o procesos que no han quedado claros; para expresar una necesidad, una pregunta o una petición y dirigir su inquietud a la persona adecuada con el fin de obtener información.

### **Opinión**

Es la manifestación de cualquier tipo de apreciación, ya sea una sugerencia, felicitación, recomendación o parecer.

### **Solicitud de información o petición**

Es una comunicación del consumidor financiero en la que se busca resolver las inquietudes sobre sus transacciones o productos de la Cooperativa.





## 1.4. Marco regulatorio

### 1.4.1. Normatividad Externa

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- La ley 1328 de 2009.
- El decreto 2555 de 2010.
- La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- La Circular Externa 048 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Circular básica jurídica Parte 1, Título III (Circular externa 029 de 2014).

### 1.4.2. Normatividad Interna

#### **Manual Gobierno, Ética y Conducta**

A través del cual se establecen los lineamientos de ética que rigen la práctica laboral y de relaciones de los Directivos, Administradores y Empleados, en el cumplimiento de sus roles y funciones al interior de CONFIAR y su accionar con el entorno, toda vez que su ejercicio no se puede limitar a un hacer funcional, sino que debe estar enmarcado por un sello especial de comportamiento, respeto por las personas, principios éticos, altos estándares de eficiencia, calidad, transparencia y legalidad, ortodoxia financiera dado que trascienden a terceras personas y a la comunidad en general.

#### **Reglamento Interno de Trabajo**

El reglamento interno de trabajo es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse los empleados y los trabajadores en sus relaciones de trabajo.

El reglamento de trabajo se incorpora al contrato individual de cada trabajador y su observancia es obligatoria.

Las sanciones al incumplimiento de este manual serán aplicadas de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.





## 2. POLÍTICAS QUE ORIENTAN EL SAC

**C**ONFIAR definió una política general, nombrada como Política del Sistema de Gestión Integrado, la cual reúne los diferentes ámbitos en los cuales se desarrollan los diferentes sistemas de gestión de la Cooperativa y su día-día.

En este sentido las actuaciones y propósitos de los diferentes sistemas de gestión que componen el SGI deben orientar al cumplimiento de esta política como máximo referente, indistinto de las políticas particulares sobre las cuales se estructuran, desarrollan y ejecutan cada uno de los sistemas de gestión.





## **2.1. Política que orienta la gestión del sistema de gestión integrado:**

Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de los grupos sociales objetivo (Asociados, Ahorradores, Empleados, Proveedores y a la comunidad) mediante la operación de canales, productos y servicios financieros de fácil acceso; asesoría efectiva y respuesta oportuna; y el fomento de relaciones recíprocas de respeto, cooperación, confianza y permanencia. Nos soportamos en un Sistema de Gestión Integrado que propicia la continuidad en la prestación del servicio y la operación, la seguridad de las personas y de la información, la participación consciente del talento humano y su compromiso con la mejora continua, todo ello ajustado al marco normativo de nuestra naturaleza Cooperativa.



## **2.2. Políticas y controles que orientan la atención y protección a los asociados, clientes o usuarios**

El sistema de Atención CONFIAR está compuesto por un conjunto de políticas que promueven y orientan la atención y adecuada protección a Asociados, Clientes o Usuarios, igualmente con el fin de controlar el cumplimiento de las mismas la Cooperativa establecerá controles para cada una de ellas. Las políticas orientadoras del SAC y sus respectivos controles son las señaladas en los siguientes literales:

### **a. Política:**

La Cooperativa propenderá por la debida diligencia frente a los Asociados, Clientes o Usuarios. La debida diligencia se concreta en:

- Suministro de información adecuada sobre el portafolio de productos, servicios, tarifas y otras características asociadas.
- La publicación del procedimiento y los mecanismos para interponer quejas o reclamos.
- La atención debida y respetuosa a los Asociados, Clientes o Usuarios, en desarrollo de las relaciones que se establezcan con estos y en general, en la prestación del servicio.
- Otorgar asesoría adecuada, clara y acorde a las necesidades, respecto a la prestación de un Producto o Servicio.



## Control

El área de comunicaciones deberá realizar verificación aleatoria a la publicidad que se tenga en los canales a través de los cuales se presta servicio. Entre otras se debe garantizar información respecto a: el procedimiento para instaurar consultas, quejas o reclamos, o acudir al Defensor del Consumidor Financiero; los contratos estandarizados, los diferentes costos y tarifas de los productos y servicios. De encontrarse alguna desactualización deberán tomarse acciones correctivas. Del mismo modo deberá llevar control de cambios para la página Web, garantizando su actualización.

Igualmente, el personal de agencias en cabeza del director deberá garantizar que dicha publicidad o información impresa sea entregada a los Asociados, Clientes y Usuarios en general en el momento de la vinculación o apertura de producto.

Así mismo la dirección del SAC monitoreará el proceso de asesoría a través del programa de auditoría del Servicio, generando las alertas y estableciendo planes de acción en conjunto con los Directores Zonales y de Agencias en los casos que lo requieran.

### b. Política:

La Cooperativa generará un ambiente de atención, protección y respeto para relacionarse con el Asociado, Cliente o Usuario.

## Control

- La dirección del SAC realizará encuestas de servicio periódicas y aleatorias en las que participarán Asociados, Clientes o Usuarios de todos los segmentos establecidos, con el fin de medir la percepción general del servicio recibido, y con ello implementar planes de mejora o correctivos en línea con las demás áreas de la Cooperativa.
- La dirección del SAC, realizará auditoría al servicio y asesoría brindada en las agencias, así mismo realizará monitoreo de los indicadores de calidad y satisfacción del canal telefónico. De ser necesario realizará monitoreo de llamadas grabadas.



### **c. Política:**

Los empleados de la Cooperativa propenderán por la identificación y satisfacción de las necesidades de los Asociados, Clientes o Usuarios, de acuerdo con la promesa básica del servicio de la Cooperativa: Asesoría Efectiva, Compromiso y Actitud y Calidad Humana. En desarrollo de esta política, la Cooperativa propenderá por evitar que ocurran eventos en los que un Asociado, Cliente o Usuario, estime que el producto contratado o el Servicio prestado no corresponden con lo ofrecido.

### **Control**

- La dirección del SAC llevará un estadístico del número de Quejas y Reclamos que resultan de la prestación del servicio, y que van en contravía de la promesa básica del servicio.
- Así mismo, realizará encuestas de servicio periódicas y aleatorias entre las personas que visitaron las oficinas de la Cooperativa y en las cuales se incluyan variables relacionadas con la asesoría recibida, el portafolio de productos y la información suministrada. Si el resultado general es inferior al nivel esperado, se deberán implementar planes de mejora en conjunto con otras áreas de la Cooperativa.

### **d. Política:**

La Cooperativa atenderá de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos por la ley, las consultas, quejas, opiniones y reclamos interpuestos por los Asociados, Clientes o Usuarios, así mismo, velará porque en ningún caso sea el mismo empleado involucrado en la inconformidad, quien realice el trámite o gestión de la misma.

### **Control**

- La dirección del SAC realizará seguimiento al indicador de tiempos de respuesta y al nivel de satisfacción de los Asociados, Clientes o Usuarios, respecto a la gestión brindada a las quejas. Igualmente realizará seguimiento permanente al volumen de los requerimientos solucionados en el tiempo pactado y fuera de



éste (% de quejas cerradas dentro del tiempo indicado) y se implementarán planes de mejora para el cumplimiento del tiempo de respuesta estipulado cuando los resultados así lo ameriten. Los planes de mejora podrán consistir en la revisión de los procedimientos, la imposición de sanciones disciplinarias, de acuerdo con lo establecido en el presente manual u otras que ayuden a disminuir los tiempos de respuesta.

#### **e. Política:**

La Cooperativa deberá propender por:

- Capacitar a sus Empleados y especialmente a los que se encuentran de cara a sus Asociados, Clientes o Usuarios respecto de los productos, servicios, canales que pone a su disposición; los territorios en los que actúa, y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos, incluyendo los relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.
- Los Empleados realicen anualmente, el curso o capacitación sobre el Defensor del Consumidor Financiero y el SAC.

#### **Control**

El área de Gestión Humana llevará control individual de las capacitaciones referentes al SAC tanto para Empleados nuevos como antiguos, y realizará los seguimientos respectivos a fin de garantizar que todos los empleados que se encuentren de cara a la atención de Asociados, Clientes y Usuarios cumplan con esta política. Si la dirección del SAC dispone que es necesario, podrá proponer planes de mejora que podrán consistir en el replanteamiento de programas y/o la puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del objetivo o acciones sancionatorias a nivel interno de ser necesario.

Así mismo la Dirección de SAC realizará seguimiento a las quejas y a los resultados de las mediciones de calidad del servicio con el fin de identificar desviaciones en los mismos que puedan haberse generado por falta de conocimiento o capacitación de los empleados que están de cara a los asociados y clientes.





**f. Política:**

La Cooperativa evitará que se produzcan eventos en los que se determine que ésta favoreció los intereses de un Asociado, Cliente o Usuario frente a otro, o que La Cooperativa, en contravención de sus propias políticas, favoreció el interés de sí misma frente a la de un Asociado, Cliente o Usuario, a juicio de la Superintendencia Financiera o el Defensor del Consumidor Financiero.

**Control**

La dirección del SAC realizará revisión permanente al informe de quejas y reclamos generales y legales, de tal forma que si se detectara un caso de conflicto de interés o falta de transparencia se tomen medidas correctivas inmediatas.

**g. Política:**

La Cooperativa procurará una adecuada educación financiera y asociativa a sus Asociados, Clientes y Usuarios respecto de los Productos y Servicios ofrecidos, su naturaleza Cooperativa y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

**Control:**

La Dirección del SAC velará por el desarrollo de diferentes programas de Educación financiera y asociativa. Así mismo verificará si los mismos cumplen con los objetivos para los cuales fueron diseñados y propondrá los planes de mejora necesarios en los casos en que se requiera replanteamiento de algún programa.

**h. Política:**

La Cooperativa suministrará a sus Asociados, Clientes y Usuarios información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a estos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes Productos y Servicios. En desarrollo de esta política, la Cooperativa deberá propender por evitar aquellos eventos en los que la información suministrada en los distintos canales sobre el Defensor del Consumidor Financiero, los costos de los productos o los contratos estandarizados no corresponda a la realidad.



**Control:**

La Dirección del SAC, deberá realizar verificación aleatoria a la publicidad disponible en los canales a través de los cuales se presta servicio. Entre otras se debe garantizar información respecto a: el procedimiento para instaurar consultas, quejas o reclamos, o acudir al Defensor del Consumidor Financiero; los contratos estandarizados, los diferentes costos y tarifas de los productos y servicios. De encontrarse alguna desactualización deberán tomarse acciones correctivas. Del mismo modo validará que el área de Comunicaciones lleve el control de cambios para la página Web.

La Gerencia Comercial y los Directores Zonales realizarán seguimiento a los procesos de asesoría, a fin de garantizar la entrega de información y publicidad impresa a los Asociados, clientes y usuarios en general en el momento de la vinculación o apertura de producto.

**i. Política:**

La Cooperativa se abstendrá de incurrir en conductas o prácticas que conlleven abusos contractuales. En este sentido, no empleará cláusulas que puedan afectar el equilibrio de los contratos ni adoptará prácticas que puedan constituir un abuso de su posición.



**Control:**

El área jurídica revisará los diferentes contratos previos a su publicación o legalización a fin de evitar la inclusión de cláusulas que vayan en contra de los derechos de los Asociados, Ahorradores o Clientes.

La Dirección del SAC realizará seguimiento a la documentación de los nuevos procedimientos que impacten la atención de los Asociados, Clientes o Usuarios, a fin de garantizar que los mismos sean diseñados dentro del marco de protección y velando porque en el desarrollo o aplicación de los mismos, no se generen prácticas que se puedan considerar como abusivas.

**j. Política:**

Confiar Cooperativa Financiera de acuerdo con la naturaleza y a la función social que desarrolla y considerando el interés público que le asiste en el ejercicio de la actividad financiera, brindará atención oportuna y accesible a los consumidores financieros en situación de discapacidad, de tal manera que por ésta no se impida su inclusión en el sistema financiero, sin más limitaciones que las que establecen la Ley y las normas superiores. En todo caso, Confiar velará por la protección y salvaguarda de los derechos de los consumidores financieros en situación de discapacidad.

**Control:**

La dirección del SAC realizará validaciones aleatorias a las agencias y demás puntos de atención de la Cooperativa con el fin de garantizar la prioridad y debida atención a las personas en situación de discapacidad.

**k. Política:**

Política: La Cooperativa a través de la Gerencia General, velará por la provisión de los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.

**Control:**

La Gerencia General realizará análisis y monitoreos periódicos a fin de identificar si los recursos actuales son los requeridos para el correcto funcionamiento del SAC.





### 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección a los Asociados, Clientes o Usuarios, la Cooperativa cuenta con una estructura organizacional consecuente con su naturaleza, que establece claramente las funciones y responsabilidades de los Empleados en esta materia, y complementa las asignadas para los mismos en otras disposiciones.



## 3.1. Dirección

### 3.1.1. Consejo de Administración

- Establecer y aprobar las políticas relativas al SAC a la luz de la normativa externa vigente.
- Establecer el deber en todas las instancias de CONFIAR, de asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la ley de protección al consumidor financiero.
- Pronunciarse respecto a cada uno de los aspectos que contengan los informes que rinda el Representante Legal en materia de protección, y sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- Pronunciarse respecto de los casos y asuntos que el defensor hubiere solicitado llevar a su conocimiento.

Aprobar las actualizaciones propuestas para el manual SAC



## 3.2. Ejecución

### 3.2.1. Gerencia General

El Representante Legal deberá:

- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por el Consejo de Administración, relativas al SAC.
- Diseñar y someter a aprobación del Consejo de Administración las políticas y criterios que rigen el SAC.
- Diseñar, establecer y mantener, planes y programas de comunicación educación y de información para Asociados, Clientes o Usuarios.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Asociados, Clientes o Usuarios.
- Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en materia del SAC.

- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Garantizar el proceso de capacitación del SAC para empleados, tal y como se establece en las políticas.
- Presentar un informe periódico semestral al Consejo de Administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas, correctivas y de mejora implementadas o por implementar de cara al SAC.
- Pronunciarse sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las recomendaciones o sugerencias en caso de que el defensor las hubiere realizado y enviar un informe sobre el mismo a la Dirección de protección al Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **3.2.2. Sistema de atención Confiar**

La Dirección del SAC deberá:

- Liderar el diseño, implementación y mantenimiento del SAC, la aplicación de las políticas definidas por el Consejo de Administración de CONFIAR y su despliegue, gestionando las acciones (programas y proyectos) necesarias para su implementación y adecuado funcionamiento.
- Administrar el SAC, garantizando las actualizaciones documentales correspondientes a Manuales, Procedimientos e Instructivos que lo soporten.
- Velar por la actualización de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual, se apoyará en el asesor jurídico.
- Velar por la publicación del SAC en CONFIAR.
- Administrar los diferentes controles establecidos para el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual.
- Monitorear los requerimientos ingresados por el canal telefónico y verificar que la atención, asesoría y calidad sea acorde con lo establecido en el proceso de atención.



- Monitorear el cumplimiento de los tiempos establecidos para las respuestas a las CQO registradas a través de los diferentes canales.
- Monitorear el cumplimiento y gestión a las quejas y los requerimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, así como las quejas interpuestas ante la Superintendencia Financiera.
- Realizar seguimiento permanente a la atención, asesoría y calidad de la información suministrada a los Asociados, Clientes y Usuarios a través de los diferentes canales de la Cooperativa.
- Establecer acciones de mejora que permitan incrementar la satisfacción y calidad del servicio prestado a través los diferentes canales de la Cooperativa.
- Liderar los correctivos necesarios para subsanar el incumplimiento de normas y políticas, para lo cual se apoyará en los responsables de las áreas involucradas.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Gerencia General, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
- Apoyar y asesorar las diferentes áreas de la Cooperativa en la aplicación y desarrollo de las etapas y elementos del SAC.
- Medir periódicamente la incidencia de los planes de acción implementados en desarrollo de la etapa de monitoreo, y determinar si el cambio en la incidencia corresponde a lo esperado al plan de acción.
- Realizar seguimiento a los indicadores del proceso
- Participar en espacios donde se analicen hallazgos de las causas generadoras de quejas y reclamos y se les haga seguimiento, con el fin de reducir su impacto.
- Monitorear los proveedores y/o terceros que ejecuten actividades de cara al Asociado, Cliente o Usuario que puedan socavar los principios y políticas del SAC.



### 3.2.3. Dirección de operaciones

- Garantizar la adecuada gestión de las reclamaciones interpuestas por los Asociados, Clientes o Usuarios en general producto del uso de sus medios de pago y/o canales.
- Monitorear el cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos para la atención de los reclamos de los clientes y usuarios.
- Orientar la respuesta a reclamos que impliquen pérdidas económicas para CONFIAR.

### 3.2.4. Gestión Humana

- Establecer en conjunto con la dirección del SAC, para todo el personal, y de manera especial para quienes estén involucrados directamente en la atención y prestación de servicios, programas de formación, capacitación y entrenamiento orientados a mantener altos niveles de excelencia en esta materia.





- Garantizar para nuevos empleados el curso presencial o virtual del SAC y Defensor del Consumidor en el proceso de Inducción de la Cooperativa, custodiando el registro respectivo.

### 3.2.5. Dirección de Comunicaciones

La Comunicación de CONFIAR es un bien colectivo y un proceso transversal que se desarrolla con los públicos sociales objetivo. Se constituye en un activo estratégico clave que soporta su oferta de valor y busca consolidar el posicionamiento de su imagen corporativa. CONFIAR cuenta con lineamientos claros y procesos deliberados de la gestión comunicacional, que le permiten generar confianza, construir significados comunes, afianzar la identidad y la visión compartida, facilitar la participación consciente y el conocimiento y utilización de los productos, programas y servicios, visibilizar la gestión institucional y sus resultados y contribuir al Posicionamiento público.

**El proceso de comunicación de CONFIAR facilita la participación consciente y el conocimiento y utilización de los productos, programas y servicios:**

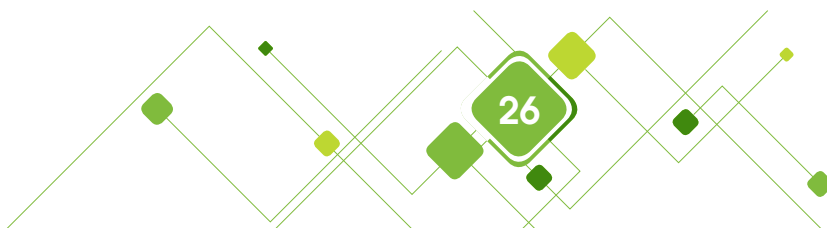
- El acceso a la información veraz, transparente, coherente, consistente, asequible y oportuna es un derecho de los Asociados, Ahorradores o usuarios y comunidad en general.
- La gestión comunicacional del CONFIAR es soporte clave para la promoción y difusión para los programas, productos y servicios, en el diseño de estrategias de comunicación y campañas internas y externas.
- El diseño y ejecución de planes y campañas de comunicación y publicitarias en correspondencia con los objetivos y estrategias comerciales afianzan la relación con los Asociados, Ahorradores, usuarios y clientes actuales y permiten el acceso a nuevos mercados.
- La gestión comunicacional de CONFIAR y en general todas las estrategias y campañas que se ejecuten estarán precedidas y alineadas con las disposiciones de la Ley 1328 de 2009 o de Protección al consumidor financiero y otras normas reglamentarias, como:



- Decreto 2281 de 2010 por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero
  - Circular Externa 015 de 2010 imparte las instrucciones respecto del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.
  - Circular Externa 038 de 2011 Imparte instrucciones relacionadas con la información a los consumidores financieros.
  - Circular Externa 039 de 2011 Imparte instrucciones relacionadas con la información a los consumidores financieros.
- Las comunicaciones de CONFIAR están soportadas en información veraz, transparente, oportuna, con criterios de eficacia, facilidad de acceso y calidad. En concordancia con todo lo anterior, las responsabilidades del área de Comunicaciones de cara al SAC son:
    - Garantizar la actualización y disponibilidad de la página web en especial en lo referente a la siguiente información: tarifas de los diferentes productos y servicios ofrecidos masivamente, modificaciones a los contratos estandarizados, información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero, programa CONFIAR lo Escucha y en general todo la información mínima definida por la Ley de Protección al Consumidor Financiero. De igual manera deberá llevar el registro de dichas actualizaciones y proponer planes de acción.
    - Velar por el correcto funcionamiento de la página Web.
    - Garantizar disponibilidad de información actualizada con respecto a productos y servicios, en los canales de atención al público y en los medios audio visuales utilizados para su difusión.
    - Certificar que en cada evento de promoción y/o fidelización programado se genere un espacio de educación financiera y asociativa.

### **3.2.6. Diseño Organizacional**

- Garantizar la formalización, actualización y despliegue de la documentación relativa al SAC.



- Recibir, evaluar y escalar requerimientos necesarios para dar cumplimiento a la normatividad.
- Apoyar la armonización entre el SAC y el SGI
- Consolidar y presentar informes del SGI en comités de mejoramiento donde se incluya todo lo relativo al SAC, especialmente lo inherente a consultas, opiniones quejas y reclamos.
- Llevar un registro histórico de las versiones modificadas de los Contratos Estandarizados.

### **3.2.7. Gestión de Riesgos**

- Coadyuvar en la Identificación de riesgos de cara al SAC
- Realizar medición de probabilidad de ocurrencia e impacto de eventos de riesgo en caso de materializarse.
- Realizar monitoreo al cumplimiento de los controles asociados al SAC.

### **3.2.8. Banca Electrónica**

- Acompañar a la Gerencia Financiera en el proceso de análisis y fijación de tarifas para los servicios de canales electrónicos y virtuales bajo los parámetros internos impartidos la normatividad externa.
- Proponer acciones de mejoramiento que garanticen de cara al Consumidor un adecuado uso de los canales alternos.
- Apoyar los programas de educación financiera para Asociados, Ahorradores y Empleados con información referente a canales, medios de pago y seguridad.
- Monitorear periódicamente el volumen de quejas asociadas a canales virtuales y electrónicos y a los diferentes medios de pago a fin de emprender acciones de mejora enfocadas a la disminución de las mismas.

### **3.2.9. Área Jurídica**

- Garantizar que la emisión de contratos, pagarés y demás documentos contractuales se ciñan a la normatividad vigente.



- Recibir y gestionar requerimientos de tipo legal, garantizando los tiempos establecidos igualmente por la ley.
- Llevar control y registro de los requerimientos legales atendidos.
- Realizar seguimiento mensual a las estadísticas de requerimientos ingresados y solucionados, identificar la causa de los mismos y determinar la criticidad en cuanto volumen de reclamos, tipo de cliente e impacto.
- Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención a las peticiones, quejas y reclamos presentados por Asociados, Clientes o Usuarios.
- Verificar y hacer seguimiento a la documentación que se solicita a los Asociados, Clientes o Usuarios y que soporta un reclamo.

### **3.2.10. Secretaría General**

- Escalar a la Junta de Vigilancia las quejas que se reciban y sean de competencia de esta instancia.
- Redactar y custodiar las actas y partes pertinentes levantadas en sesiones con los entes de control y que contengan asuntos referidos al SAC.
- Realizar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Delegados, como Defensores del Consumidor Financiero principal y Suplente.

### **3.2.11. Gestión Documental**

El área de Gestión documental debe garantizar la custodia, conservación, y recuperación de los documentos relativos al SAC que hayan sido remitidos a ésta por parte de las áreas funcionales.





## 3.3. Control

### 3.3.1. La Revisoría Fiscal

El Revisor Fiscal deberá:

- 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.
- Elaborar un informe periódico, dirigido al Consejo de Administración en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas.
- Poner en conocimiento del Representante Legal y del Consejo de Administración los incumplimientos concernientes al manual.

### 3.3.2. Auditoría Interna

Auditoría Interna deberá:

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las políticas relativas al SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- Elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal y al Consejo de Administración, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos de este manual.

### 3.3.3. Junta de Vigilancia

- Velar por el cumplimiento de las políticas definidas en este manual, presentar el informe respectivo al Consejo y junto con la Administración presentar el manual para su validación.



## 4. SISTEMA DE ATENCIÓN A OPINIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

---

La Cooperativa fiel a su filosofía de servicio y orientación a los Asociados, Clientes o Usuarios, ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los requerimientos que estos presenten.

Las quejas y reclamos pueden ser presentados directamente por el Asociado Cliente o Usuario o por quien acredite su condición de representante directamente ante La Cooperativa ante el Defensor del Consumidor Financiero, o a través de las autoridades.

La recepción del requerimiento se realizará por cualquiera de los canales disponibles en la Cooperativa. La atención de quejas y reclamos es de carácter gratuito.

La relación del Asociado, Cliente o Usuario con la Cooperativa es confidencial, y consecuentemente la Cooperativa le dará el tratamiento que corresponda.



## 4.1. Objetivo del proceso

Realizar el registro, gestión y respuesta en los tiempos establecidos por la ley, a consultas, quejas y reclamos que resultan de la prestación de productos y servicios a los Asociados, Clientes o Usuarios.

## 4.2. Canales para la recepción de quejas y reclamos

Telefónico: Línea de Servicio

Personalizado: Red de agencias, asesores externos, laboratorio de acuerdos.

Virtuales: Página Web, buzón institucional

Redes sociales

Mensajería directa: Sistema de Atención Confiar (SAC).

## 4.3. Procedimiento de atención a Requerimientos

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

- La etapa de recepción: Es la etapa en la que se reciben las quejas y reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por la Cooperativa.
- La Etapa de Gestión: Es la etapa en la que se investiga o valida lo relacionado al caso.
- La etapa de respuesta: Es la etapa en la que se realiza retroalimentación interna (si aplica), se brinda respuesta al Asociado, Cliente o Usuario y finalmente se documenta la gestión.
- La etapa de seguimiento: en esta se generan estadísticas y evaluaciones respecto de las diferentes tipologías de Quejas o Reclamos para su análisis y determinación de planes de mejora.
- La etapa de medición de niveles de satisfacción: en esta etapa se evalúa el nivel de satisfacción del Asociado, Cliente o Usuario frente al tiempo y la calidad de gestión realizada su queja o reclamo.



## 5. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

---

**S**e hace referencia al proceso de resolución de quejas y reclamos presentados ante la Defensoría del Consumidor Financiero regulado en el Decreto 2555 de junio de 2010, el cual reglamenta la Ley 1328 de 2009, de acuerdo con la cual las entidades vigiladas por Superintendencia Financiera de Colombia, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, cuya función será la de ser vocero de los Asociados, Clientes o Usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las Quejas o Reclamos individuales, dentro de los términos establecidos.





## 5.1. Funciones y Obligaciones

El Defensor del Consumidor Financiero en la Cooperativa, está facultado para atender las Quejas o Reclamos, cuando:

- El Asociado, Cliente o Usuario desee acudir a una instancia diferente a la Cooperativa para que su requerimiento sea atendido.
- El Asociado, Cliente o Usuario no está de acuerdo con la respuesta que la Cooperativa le dio a su Petición o Queja.
- El Asociado, Cliente o Usuario considere que la Cooperativa está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno, que regula los contratos o servicios que ésta ofrece y presta a sus Asociados, Clientes o Usuarios en general.

El Defensor del Consumidor Financiero en la Cooperativa es independiente de las áreas de atención a Asociados, Clientes o Usuarios en general, es un ente externo a la entidad. En este sentido no es el canal adecuado para resolver preguntas, inquietudes o solicitudes de documentación.

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá como funciones las siguientes:

- Ser vocero de los Asociados, Clientes o Usuarios ante la Cooperativa.
- Atender a los Asociados, Clientes o Usuarios de la Cooperativa de manera oportuna y efectiva.
- Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita dentro de los términos establecidos en el presente documento, las Quejas y Reclamos relativas a un posible incumplimiento por parte de la Cooperativa, de las normas legales o Internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la entidad.
- Actuar como conciliador entre los Asociados, Clientes o Usuarios y la Cooperativa.
- Efectuar recomendaciones a la Cooperativa, relacionadas con los Servicios y la atención de Asociados, Clientes o Usuarios.

- Proponer a las autoridades competentes, las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los Asociados, Clientes o Usuarios.

## **5.2. Exclusiones de las competencias del Defensor del Consumidor Financiero**

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

- Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a CONFIAR
- Las reclamaciones relacionadas con los contratistas y proveedores de la Cooperativa.
- Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre CONFIAR y sus empleados.
- Las reclamaciones que se deriven de la condición de asociado de CONFIAR.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como Asociado, Cliente o Usuario.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja o reclamo.
- Las quejas o reclamos que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del defensor del Asociado, Cliente o Usuario.
- Las quejas o reclamos cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

El proceso de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero, sigue lo dispuesto por el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010. Considerando todos los pasos y tiempos que éste establece para Investigar y dar una respuesta al Asociado, Cliente o Usuario.

### **5.3. Tramite de Quejas o Reclamos ante del Defensor del Consumidor Financiero**

Los Asociados, Clientes o Usuarios, deberán presentar la reclamación por escrito y en ella deberán indicar:

- Su nombre y apellidos.
- Documento de identidad.
- Dirección, teléfono en el que el Defensor o la Cooperativa lo pueden contactar.
- Descripción en forma clara, suficiente y detallada, de los hechos, razones y causas de la reclamación.
- Declaración de que los hechos expuestos no han sido sometidos a decisión judicial, administrativa o arbitral, ni han sido resueltos por el Defensor del Consumidor Financiero en decisiones anteriores.

La reclamación puede presentarse:

- Directamente al Defensor del Consumidor Financiero, a las direcciones que la Cooperativa tenga publicadas para el efecto.
- Entregarla en cualquiera de las agencias u oficinas de la Cooperativa abiertas al público, y desde allí enviarla al Defensor Del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción

En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta, según su criterio, que la Queja o Reclamo interpuesto corresponda a aquellos en interés general o colectivo, dará traslado de la misma a la Superintendencia Financiera para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la orbita de su competencia.

Antes de dar trámite a cualquier Queja o Reclamo que le sea presentada por un Asociado, Cliente o Usuario de la Cooperativa, al Defensor, éste deberá examinar la seriedad del mismo y se abstendrá de darle curso si no constituye una Queja o Reclamo real dentro del estricto marco de sus funciones.

Analizada la seriedad de la reclamación, el Defensor decidirá si esta es o no de su competencia. De no ser así, rechazará la solicitud, indicará los motivos de la inadmisión y comunicará su decisión al Asociado, Cliente o Usuario y a la Cooperativa, dentro del término de tres días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida directamente la queja por el Defensor o en el que esta fue entregada en la Cooperativa.

El rechazo de la solicitud no impide al Asociado, Cliente o Usuario, dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes; sin embargo, la reclamación no podrá ser presentada de nuevo ante el Defensor, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo por este.

Si el Defensor entendiese que para la admisión de la reclamación necesita conocer datos adicionales por parte La Cooperativa o el Asociado, Cliente o Usuario, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre la admisión de la reclamación.

En el evento, en que La Cooperativa o el Asociado, Cliente o Usuario reciban del Defensor solicitud de enviarle información adicional para el estudio de la reclamación, estos deberán dar respuesta dentro del término que fije el Defensor, el cual no podrá superar ocho días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que se les remita la solicitud de información adicional.

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

El Defensor del Consumidor Financiero entenderá que el Asociado, Cliente o Usuario desiste de la queja si éste no aporta la informa-



ción requerida por el Defensor dentro del término máximo mencionado. Ello, sin perjuicio de que posteriormente el Asociado, Cliente o Usuario pueda tramitar su queja aportando la información completa, caso en el que ésta será tomada como si fuera presentada por primera vez ante la Defensoría.

En caso de que la reclamación sea admitida por el Defensor, este deberá comunicarlo al Asociado, Cliente o Usuario y la Cooperativa, dentro del término de tres días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida directamente por el Defensor o en el que esta fue entregada en las oficinas de la Cooperativa.

El Defensor deberá hacer claridad al Asociado, Cliente o Usuario sobre:

- La decisión final que tome el Defensor sobre la reclamación, es obligatoria para el Asociado, Cliente o Usuario y la Cooperativa, según los reglamentos de este último.
- La posibilidad que tiene el Asociado, Cliente o Usuario de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

La Cooperativa deberá dar respuesta al Defensor sobre su posición con respecto a la queja o reclamación, de manera clara, completa y suficiente, dentro de un término de ocho días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que el Defensor le hizo el traslado de reclamación, término que podrá ser ampliado por solicitud de la Cooperativa y a juicio del Defensor.

El Defensor deberá evaluar la información aportada por la Cooperativa, y resolver la Queja o Reclamo en un término no mayor a ocho días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que recibió por parte la Cooperativa la respuesta completa, y fundamentada sobre su posición con respecto a la queja o reclamación.

En el evento en el cual la Cooperativa resuelva total y favorablemente las pretensiones del Asociado, Cliente o Usuario, dejando de existir conflicto alguno entre las partes, el Defensor comunicará al Asociado, Cliente o Usuario dicha solución, y dará por terminado el trámite. En estos eventos, al no existir conflicto se entenderá que



no existe decisión del Defensor del Consumidor Financiero y que la solución a la Queja o Reclamo fue realizada por la Cooperativa directamente.

En el evento en que una vez iniciado el trámite se presenten circunstancias que impliquen la pérdida de la competencia del Defensor para conocer sobre el asunto, este así lo declarará y dejará el trámite en forma inmediata, comunicando esta situación a la Cooperativa y al Asociado, Cliente o Usuario.

Si el Defensor lo considera necesario, escuchará las dos partes acerca de los hechos relacionados con la reclamación. El Defensor deberá escuchar a la Cooperativa, si esta manifiesta interés en la respuesta que el Defensor de al requerimiento.

También podrá el Defensor a solicitud de las partes, promover y adelantar un proceso de conciliación entre estas, si lo considera pertinente.



La decisión tomada por el Defensor del Consumidor Financiero se entregará por escrito, debe ser motivada, clara, completa y deberá contener:

- Identificación del Defensor del Consumidor Financiero.
- Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- Relación concisa y breve de los hechos objeto de la queja.
- Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y la buena práctica financiera.
- La advertencia de que su decisión no obliga al Asociado, Cliente o Usuario, sin perjuicio de que este expresamente decida lo contrario y, que en caso de no aceptarla pueda ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere conducentes.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de las partes.

En cualquier momento antes de que la decisión final sobre la reclamación sea tomada por el Defensor, la Cooperativa podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a la reclamación hecha por el Asociado, Cliente o Usuario. En este caso, el Defensor, dentro de los tres días hábiles siguientes a la comunicación de rectificación por parte la Cooperativa, consultará al Asociado, Cliente o Usuario para conocer su expresa satisfacción sobre la nueva posición adoptada por la Cooperativa.

El Asociado, Cliente o Usuario debe dar respuesta al Defensor sobre esta consulta, en un término máximo de ocho días hábiles. Si vencido este término no responde, se considerará que esta acepta la rectificación hecha por la Cooperativa, caso en el que se dará por terminado el trámite de resolución de la inconformidad.

En caso de que la rectificación de la Cooperativa sea parcial o de que el Asociado, Cliente o Usuario no esté plenamente satisfecho,



el Defensor del Consumidor Financiero continuará con el trámite para responder los aspectos de la solicitud que no se rectificaron.

El Asociado, Cliente o Usuario podrá desistir de su Queja o Reclamo en cualquier momento del trámite, mediante documento en el que indique su desistimiento, dirigido al Defensor del Consumidor Financiero, quien deberá por lo tanto terminar el trámite, comunicar al Asociado, Cliente o Usuario la recepción del desistimiento y a la Cooperativa la terminación del trámite, todo esto dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento por parte del Asociado, Cliente o Usuario.

El Defensor deberá guardar confidencialidad y absoluta reserva acerca de la información de la Cooperativa a la que tenga acceso, en virtud del trámite de la queja o reclamación.

En aplicación de las normas de Buen Gobierno y por principios de respeto al Asociado, Cliente o Usuario, la Cooperativa acatará como obligatorio el contenido de la decisión adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero.

Mientras que esta determinación no sea revocada unilateralmente por la Cooperativa, las decisiones adoptadas por la Defensoría serán de obligatorio cumplimiento para la Cooperativa.

El Asociado, Cliente o Usuario podrá aceptar o rechazar la decisión adoptada por el Defensor, para lo cual deberá proceder como se establece a continuación:

- Asociado, Cliente o Usuario que se encuentre inconforme con el contenido de la decisión, será libre para entablar las acciones administrativas o judiciales que puedan corresponder.
- En caso de que la reclamación se resuelva en una audiencia de conciliación, la decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que sea necesario depositar el acta en el centro de conciliación. Lo anterior sin perjuicio del deber de registrar el acta en cabeza del conciliador.

La presentación y el trámite de las reclamaciones ante el Defensor, no tendrán ningún costo para el Asociado, Cliente o Usuario.





La decisión adoptada por el Defensor deberá ser notificada por éste al Asociado, Cliente o Usuario y a la Cooperativa.

## 5.4. Nombramiento del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor Principal y su Suplente serán nombrados por la Asamblea General de Delegados, y presentados ante la Superintendencia Financiera para su posesión, para un período de dos años, pudiendo ser reelegidos por el mismo período. En el mismo acto se determinará la apropiación económica y demás recursos necesarios para facilitar el cumplimiento de sus funciones.

## 5.5. Causales de Terminación

El Defensor cesará el ejercicio de las funciones por cualquiera de las causas siguientes:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la Asamblea General de Delegados de CONFIAR, disponga su reelección.
2. Incapacidad sobreviniente.
3. Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3 y 4 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 8° de la Ley 795 de 2003.
4. Renuncia.
5. Por decisión de la Asamblea General de Delegados.
6. Por decisión de la Superintendencia Financiera.

**Parágrafo.** Vacante el cargo, se procederá a convocar a Asamblea General de Delegados para el correspondiente nombramiento, dentro de los treinta días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. Hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor del Consumidor Financiero serán atendidas por su suplente.



## 5.6. Criterios de Trabajo

El Defensor del Consumidor Financiero ejercerá sus funciones teniendo en cuenta:

- Absoluta independencia de los organismos de Dirección y Administración de CONFIAR, garantizando total imparcialidad y objetividad en la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento.
- No podrá ser asociado o ahorrador de CONFIAR, ni desempeñar funciones distintas a las determinadas en los Estatutos y las normas legales. No obstante, podrá desempeñar función similar en otras entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- Se abstendrá de intervenir en asuntos en los cuales tenga interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segunda de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho, en dicho evento, será reemplazado por su suplente.

## 5.7. Comunicación con la Estructura Directiva y Administrativa

Con objeto de cumplir con su función de ser vocero de los Asociados, Clientes o Usuarios ante CONFIAR, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento al Gerente General, o Consejo de Administración de CONFIAR, recomendaciones, propuestas y peticiones, que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre CONFIAR y sus Asociados, Clientes o Usuarios. Las solicitudes se realizarán a través del Sistema de atención de la Cooperativa, bajo el cargo designado para coordinar las relaciones con el defensor.

Así mismo debe presentar en forma Anual un informe al Consejo de Administración, dentro del primer trimestre de cada año en el que refiera el desarrollo de sus funciones durante el año precedente, informe que deberá enviarse con copia a la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el ejercicio de esta función el Defensor del Consumidor Financiero no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.





## 6. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CONFIAR

### 6.1. Identificación

En esta etapa la Cooperativa establecerá todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, un insumo vital para ello será el informe de Gestión Integrado, donde se reportan incidencias de los distintos procesos, incluidas las consultas, quejas, opiniones y reclamos de los Asociados, Clientes o Usuarios.

### 6.2. Medición

En esta etapa la Cooperativa deberá medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos identificados en la etapa anterior y su impacto en caso de materializarse.

La medición se trabajará bajo la misma metodología del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO).



### 6.3. Control

Con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de los eventos o situaciones identificadas, la Cooperativa tomará medidas para controlar dichos eventos e implementará acciones de mejora o correctivas que permitan mitigar el riesgo de que se presenten.

La dirección del SAC, de acuerdo con la medición realizada, determinará los eventos de mayor probabilidad de impacto, excluyendo los eventos críticos del servicio, cuya categoría merezca un plan de acción inmediato. Este plan de acción debe ser movilizadado en conjunto con el responsable del proceso, y se realizará seguimiento a los planes de acción definidos.



### 6.4. Monitoreo

Posterior a la identificación, evaluación, medición y control de los riesgos se define la etapa de monitoreo, la cual se desarrolla con el apoyo de las siguientes instancias:

El comité SAC: realizará seguimiento cuatrimestral al cumplimiento y evolución de las etapas, elementos y políticas del SAC.

El área de riesgo: a través de la metodología del Sistema de Administración de Riesgos (SARO), reportará informe que dé cuenta del estado de los controles asignados a distintos procesos por eventos asociados al SAC.

Entes de control: la Auditoría interna y Revisoría Fiscal realizarán evaluaciones periódicas que permitan monitorear el cumplimiento del SAC.

El Sistema de Atención Confiar: deberá monitorear los indicadores de quejas y reclamos y garantizar la aplicación de controles establecidos para los mismos, así mismo la aplicación de programas de mejoramiento orientados a la debida atención de las personas.





## 7. DOCUMENTACIÓN

**T**odos 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. Dichos documentos podrán ser físicos, electrónicos o digitales.

La documentación debe incluir:

- El manual SAC.
- Actas del Consejo de Administración relativas al SAC.
- Los informes del Representante Legal y los órganos de control.
- Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y la operación del SAC.
- Los informes y las encuestas mediante las cuales se controlan las políticas y elementos del SAC



## 7.1. Procedimiento para la adecuada documentación del SAC

Las Áreas Funcionales dentro del SAC y por lo tanto generadoras de documentos serán:

- El Consejo de Administración
- Auditoría Interna y Revisoría Fiscal
- Sistema de Atención Confiar (SAC)
- Gestión Humana
- Comunicaciones
- Diseño Organizacional
- Gestión de Riesgos
- Operaciones
- Mercadeo
- Secretaría General

Las áreas funcionales dentro del SAC deberán dejar evidencia de sus actuaciones referentes a sus funciones dentro del SAC.

- **El Consejo de Administración:** debe conservar las actas en donde: (i) Se aprueben las políticas generales y el manual del SAC; (ii) Se pronuncie respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC; (iii) Se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control, deberán permanecer en la Secretaría General, serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por los plazos establecidos en las disposiciones legales.
- **Auditoría Interna y Revisoría Fiscal:** Deben conservar los informes dirigidos al Representante Legal y al Consejo de Administración en donde se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC. Serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por los plazos establecidos en las disposiciones legales.

- **Sistema de Atención Confiar (SAC):** Debe garantizarse la conservación y evidencia de: (i) los planes de acción de las áreas funcionales dentro del SAC referentes a sus funciones dentro de este. (ii) Las encuestas y mediciones de Servicio y Satisfacción, (iii) las actas que Gestión del Servicio desarrolle en función del SAC, (iv) análisis y revisiones periódicas de los controles establecidos para los riesgos identificados del sistema, (v) registro de las peticiones, quejas o reclamos que se presenten en la Cooperativa, así como la documentación relacionada con las mismas.
- **Gestión Humana:** Deberá conservar el registro de las capacitaciones realizadas a cada uno de los empleados de la Cooperativa. Dentro de tales registros se encuentran: (i) La evidencia de la asistencia de los empleados a las inducciones dictadas al inicio de la relación laboral. (ii) El historial de los cursos virtuales realizados por los empleados con una relación laboral vigente, a partir del momento de la aprobación de este manual, relacionados con el SAC y conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero. (iii) La evidencia de las capacitaciones a Terceros Vinculados.

Los anteriores registros y los demás que la Gerencia Organizacional considere pertinentes serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por el tiempo definido en las disposiciones legales.

- **Comunicaciones:** La Dirección de comunicaciones debe llevar registro de las actualizaciones de las tarifas de los diferentes Productos, información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero y el procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos formulados ante la entidad. Éstos deberán permanecer en forma electrónica de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por el tiempo definido en las disposiciones legales.
- **Diseño Organizacional:** Esta Área será la encargada de llevar registro de las estadísticas mensuales de requerimientos ingresados y solucionados, los cuales conservarán por lo menos un año, así mismo contará con el histórico de las actualizaciones realizadas a contratos estandarizados y demás documentos de cara al SAC.





- **Gestión de Riesgos:** Esta Área será la encargada de llevar el registro de medición de probabilidad de ocurrencia e impacto de eventos de riesgo en caso de materializarse y el registro del monitoreo al cumplimiento de los controles asociados al SAC.
- **Operaciones:** La dirección de Operaciones será el área encargada de llevar registro mediante actas de los comités de reclamaciones realizados, así mismo garantizará la conservación de estas de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por los plazos establecidos en las disposiciones legales.
- **Secretaría General:** Llevará el registro de los documentos correspondientes a sus funciones y serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por el tiempo establecido en las disposiciones legales.

## 7.2. Procedimiento de Archivo

Las áreas funcionales deberán garantizar el almacenamiento de la información y documentos referentes al SAC conforme a lo establecido por la Cooperativa en el manual de Gestión Documental, la respectiva Tabla de Retención Documental y el Procedimiento Control de registros del Sistema de Gestión Integrado.



## 8. EDUCACIÓN FINANCIERA Y ASOCIATIVA

---

La Cooperativa ha enfocado su estrategia de Responsabilidad Corporativa en la Educación y la Cultura, por tanto, la educación financiera se convierte en el eje central de dicha política.

La educación financiera, además, es un deber y una oportunidad para la Cooperativa. Es un deber desde el punto de vista legal y ético; en lo legal, nuevas disposiciones y la tendencia regulatoria universal consagran obligaciones en cabeza de las entidades financieras; en lo ético, es impensable la creación de valor social y la construcción de ciudadanía sin un componente de educación financiera que incluya acciones con los distintos grupos de interés con los que se relaciona la Cooperativa.

De otra parte, las acciones que materializan la política de educación financiera son una oportunidad de diferenciación con los competidores, como parte de los planes para la profundización de la estrategia de Servicio y relacionamiento con los distintos grupos de interés.

### Objetivo del sistema de Educación Financiera y Asociativa

El objetivo de la Cooperativa es atender a diversos públicos y poblaciones mediante programas de educación financiera que amplíen su comprensión de contenidos financieros, creen capacidades para su interacción en el sistema financiero y promuevan actitudes favorables que incidan en comportamientos y decisiones financieras críticas. Además, busca propiciar un ambiente de auto protección financiera y fomentar cultura del ahorro.



## 9. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

---

**E**s deber de todos los empleados de la Cooperativa el contribuir a una debida atención al Consumidor Financiero. De igual manera, corresponde a los empleados 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 el Reglamentos Internos de Trabajo, circulares, manuales, códigos, políticas, contrato de trabajo, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al consumidor.

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, y el Código Sustantivo del Trabajo.

Cuando el hecho violatorio por parte del empleado pueda constituir alguno(s) de los delitos tipificados en nuestro código penal, se informará de ellos a la Fiscalía General de la Nación, para que adelante la correspondiente investigación y establezca la comisión del ilícito.

En todo caso la Cooperativa reconoce los derechos fundamentales de los funcionarios, y en tal medida respeta y da estricto cumplimiento a los derechos al debido proceso y a la oportunidad de ser oído, que tienen todos los empleados que se vean involucrados en el incumplimiento de los deberes o la violación de las prohibiciones aquí referidas.



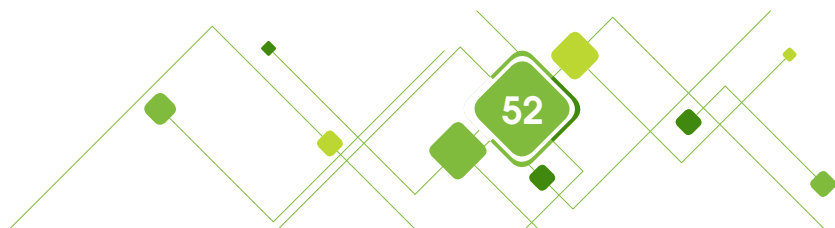
De acuerdo con el artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, los funcionarios que soporten o intervengan en la ejecución del Manual SAC, se encuentran obligados a:

- Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.
- No comunicar a terceros, salvo la autorización expresa, las informaciones que tengan sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.
- Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

Adicionalmente los funcionarios deben cumplir todas las obligaciones y deberes establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa y así mismo observar cuidadosamente las prohibiciones definidas también en el Reglamento Interno de Trabajo.

El desconocimiento o incumplimiento de alguna de las normas mencionadas en los párrafos anteriores, implica la aplicación de:

- Las normas del Reglamento Interno de Trabajo que establecen la escala de faltas y sanciones disciplinarias, y las justas causas de terminación del contrato de trabajo.
- El artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo que establece las justas causas de terminación del contrato de trabajo.
- Todo lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las demás disposiciones legales que se encuentren vigentes.



# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CONFIAR “SAC” Y DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CONFIAR

