

MANUAL DEL SISTEMA DE  
ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

SAC





# Contenido

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	5
1.1.	El Manual del Sistema de Atención al Consumidor	5
1.2.	Ámbito de aplicación	6
1.3.	Definiciones	6
1.4.	Marco regulatorio	8
<b>2.</b>	<b>ELEMENTOS DEL SAC</b>	9
2.1.	Políticas y controles para la adecuada atención y protección al consumidor financiero	9
<b>3.</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	13
3.1.	Deberes generales	13
3.2.	Deberes específicos	14
3.2.1.	Junta Directiva	14
3.2.2.	Representante legal	14
3.2.3.	Órganos de control	14
3.2.4.	Gerencia de Experiencia del Cliente	15
3.2.5.	Gerencia Atención de Clientes	15
3.2.6.	Gerencia de Cultura Organizacional	16
3.2.7.	Vicepresidencia Jurídica Secretaría General	16
3.2.8.	Gerencia de Servicio y Canales Virtuales y Electrónicos	16
3.2.9.	Dirección Medios de Pago y Gerencia de Productos	17
3.2.10.	Gerencia de Gestión Documental	17
<b>4.</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	19
4.1.	Generalidades	19
4.2.	Procedimiento para la adecuada documentación del SAC	20
4.2.1.	Procedimiento de archivo frente a la Gerencia de Gestión Documental	22
<b>5.</b>	<b>CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A FUNCIONARIOS Y TERCEROS VINCULADOS</b>	23
5.1.	Generalidades	23
5.1.1.	Capacitación a funcionarios al momento de su vinculación	24
5.1.2.	Capacitación a funcionarios	24
5.1.3.	Capacitación a Aliados Estratégicos	25
<b>6.</b>	<b>EDUCACIÓN FINANCIERA</b>	27
6.1.	Política de educación financiera del Grupo Bancolombia	27
6.2.	Objetivo del sistema de educación financiera	28
6.3.	Alcance del sistema de educación financiera	28
<b>7.</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	29
7.1.	Sistema de atención de requerimientos	29

7.1.1.	Generalidades	29
7.1.2.	Objetivo del proceso	30
7.1.3.	Canales para la Recepción de quejas y reclamos	30
7.1.4.	Funcionarios que radican los requerimientos	30
7.1.5.	Funcionarios que responden los requerimientos	30
7.1.6.	Procedimiento de atención a requerimientos	30
7.2.	Atención de Requerimientos de Clientes ante el Defensor del Consumidor Financiero.	33
7.3.	Información respecto del Defensor del Consumidor Financiero, Contratos Estandarizados, tarifas de cada uno de los productos y servicios ofrecidos masivamente y el procedimiento de atención de requerimientos presentados ante el Banco.	37
<b>8.</b>	<b>ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>39</b>
8.1.	Generalidades	40
8.2.	Identificación	40
8.3.	Medición	41
8.4.	Control	42
8.5.	Monitoreo	42
<b>9.</b>	<b>SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC</b>	<b>43</b>

# 1



## Introducción

### 1.1

#### El Manual del Sistema de Atención al Consumidor

El presente manual contiene los elementos y etapas orientados a: (1) Reflejar políticas claras, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención y protección del Consumidor Financiero. (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/o complemente y los procedimientos definidos en la Circular Básica Jurídica

(Capítulo 14. Título I). (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 Consumidores Financieros y (5) Adoptar los mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de Peticiones, Quejas y Reclamos con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

## 1.2

### Ámbito de aplicación

El presente manual aplicará al Banco en todas sus operaciones nacionales y a Terceros Vinculados o Aliados Estratégicos a éste. No se aplicará a los Consumidores Financieros que únicamente utilicen los Servicios del Banco en el exterior a través de su agencia.

## 1.3

### Definiciones

Las siguientes definiciones se tendrán en cuenta para los fines del presente manual:

- a) **Abono temporal:** Abono que se realiza antes de iniciar la investigación, antes de determinar si es favorable o no para el Cliente. Las políticas de abonos temporales se encuentran publicadas en la intranet del Banco.
- b) **Ajuste económico:** Es el ajuste en términos monetarios que se le realiza al Consumidor Financiero de ser pertinente ante un Requerimiento. Este se puede dividir en:
  - Abono Definitivo:** Abono que se realiza cuando al finalizar la investigación se determina que el Reclamo es favorable para el Consumidor Financiero, por un error comercial, operativo o tecnológico, que es responsabilidad del Banco.
  - Abono por Decisión Comercial:** Abono que se realiza cuando, al finalizar la investigación, se determina que el Reclamo es desfavorable para el Cliente, sin embargo, dada la importancia de la relación, el gerente dueño de la relación, en conjunto con la instancia de la atribución, deciden pagarle al Cliente el dinero reclamado cargando la pérdida a su P y G.
- c) **Áreas funcionales:** Son las áreas encargadas de ejecutar los diferentes elementos del Sistema de Atención al Consumidor (SAC).
- d) **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien el Banco establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de Productos o Servicios, en desarrollo de su objeto social.
- e) **Cliente potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con el Banco, respecto de los Productos o Servicios ofrecidos por este.
- f) **Consumidor financiero:** Es todo Cliente, Usuario o Cliente Potencial del Banco.
- g) **Contratos estandarizados:** Aquellos contratos que utiliza el Banco respecto de sus Productos y Servicios que ofrece de manera masiva.
- h) **El banco:** Se refiere a Bancolombia S.A.
- i) **Eventos masivos de servicio:** Circunstancias que llevan a la afectación del servicio al Consumidor Financiero, problemas masivos u otros que requieran ser abonados por el riesgo reputacional que implican y el impacto en servicio
- j) **Colaborador o funcionario:** Toda persona con contrato de trabajo vigente dentro del Banco
- k) **Productos:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Cliente o que tienen origen en la ley.
- l) **Representante legal:** Se refiere al Presidente de Bancolombia S.A. nombrado por la Junta Directiva de este para actuar en nombre del Establecimiento Bancario o cualquiera de los Vicepresi-

dentes que de conformidad con los Estatutos de la Entidad puedan actuar ante sus faltas temporales, accidentales, o absolutas de aquel.

**m) Requerimientos:** Solicitud por parte del Consumidor Financiero ante el Banco por alguna inconformidad con sus Productos o calidad en la prestación de algún Servicio. **Los requerimientos** de los Consumidores Financieros se dividen en:

1. **Reclamo:** Es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por el Banco, puesta en conocimiento de este, y relacionado con la afectación negativa de la cuenta o transacciones, o en la cual se expresa pérdida de sumas de dinero por parte del Consumidor Financiero, y que generalmente implica un ajuste económico
2. **Queja:** Es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del consumidor financiero, motivada por la percepción negativa en cuanto al servicio, actitud, asesoría, calidad, oportunidad) de un servicio, producto, canal, colaborador de la organización o proveedor estratégico. Implica un incumplimiento de la promesa de servicio. Ejemplo: demoras en la entrega del producto, demoras en trámites, disponibilidad de canales, actitud y asesoría inadecuadas.
3. **Solicitud de Información o Petición:** Es una manifestación del consumidor financiero de conformidad con la cual se solicita por el Cliente un documento o soporte de sus productos, transacciones o movimientos. Adicionalmente, en virtud de dicha solicitud, el Consumidor Financiero puede requerir un ajuste en las condiciones o características de su producto, no atribuible a un error de la organización.
4. **Sugerencia:** Es una manifestación del consumidor financiero por medio de la cual brinda ideas para establecer oportunidades de mejoramiento en productos, canales o servicios. Ejemplo: ampliación de horarios, mayor cobertura de canales, modificación y/o creación de un producto.
5. **Aclaración:** Es una manifestación del consumidor financiero cuyo objetivo es resolver in-

quietud sobre el producto, canal o servicio, que no deriva en un ajuste o corrección del mismo. Ejemplo: forma de liquidar los intereses de un producto, reporte en centrales, nombre de la persona o beneficiario de un pago, entrega correcta de extractos.

6. **Consultas:** Es una manifestación del consumidor financiero cuyo objetivo es obtener una información específica sobre el producto, canal o servicio, que puede ser consultada por otro medio brindado por la organización, como el extracto, consultas de la sucursal virtual, página web, etc. Ejemplo: Valor del pago mínimo del crédito o tarjeta de crédito, Fecha de corte de la tarjeta de crédito, fecha límite de pago, saldo del producto, etc.
- n) **Servicios:** Aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros.
- o) **SAC:** Sistema de Atención al Consumidor.
- p) **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.
- q) **Terceros Vinculados o Aliados Estratégicos o:** 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 Productos y/o Servicios financieros a los clientes o usuarios, y que por su naturaleza tienen relación con los Consumidores Financieros.
- r) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Cliente, utiliza los Servicios del Banco.

# 1.4

## Marco regulatorio

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- La Ley 1328 de 2009, artículo 8.
- La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Capítulo Décimo Cuarto al Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996).

# 2

## Elementos del SAC

### 2.1.

#### Políticas y controles para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero

Serán políticas respecto de la adecuada atención y protección al consumidor las señaladas en los siguientes literales. Con el fin de controlar el cumplimiento de cada una de las políticas establecidas en el presente numeral, el Banco establecerá controles mediante indicadores para cada una de ellas.

- a. Política:** El Banco propenderá por la debida diligencia frente al Consumidor Financiero. La debida diligencia se concreta en: i) el suministro de información sobre sus Productos y la prestación de Servicios y/o ii) en la atención debida y respetuosa a los Consumidores Financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con estos y en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones. En desarrollo de esta política, el Banco deberá propender por: i) otorgar la información adecuada sobre la prestación de un Producto o Servicio a un Consumidor

Financiero y ii) evitar que se presenten Quejas por parte de los Consumidores Financieros por actitud inadecuada de los Colaboradores.

**Control:** La Gerencia de Experiencia del Cliente deberá realizar verificaciones aleatorias a las publicaciones de los distintos canales en donde se publique la información respecto del Defensor de Consumidor Financiero, los Contratos Estandarizados del Banco y los diferentes costos y tarifas de los Productos. La verificación se deberá realizar mínimo una vez al mes. Si en más de dos oportunidades al semestre se encontrara que la información publicada se encuentra desactualizada se deberán implementar planes de mejora. Los planes de mejora podrán consistir en la revisión de los procedimientos, puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del mandato legal y/o la imposición de sanciones disciplinarias, de acuerdo a lo establecido en el presente manual. De igual forma, esta gerencia llevará un estadístico del número de quejas de actitud presentadas por los Consumidores Financieros. Así mismo, deberá calcular la proporción entre el número de quejas de actitud y el total de quejas recibidas en un mes. Lo anterior para implementar planes de mejora que podrán consistir en campañas de concientización, capacitación a Funcionarios del área en donde se encuentre el mayor número de quejas y/o la imposición de sanciones disciplinarias, de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

- b. Política:** El Banco generará un ambiente de atención, protección y respeto por los Consumidores Financieros.

**Control:** La sección de Conocimiento del Cliente realizará encuestas de servicio periódicas y aleatorias en las que participan clientes de todos los segmentos establecidos en el Banco, con el fin de medir la experiencia de éstos en los diferentes momentos de verdad con la organización, entre los que se encuentran el contacto con los equipos comerciales, la interacción con los canales y su experiencia con la adquisición de productos financieros.

La Gerencia de Servicio de cada una de las Vicepresidencias, implementará planes de mejora coordinadamente con las demás áreas de la organización, que podrán consistir en campañas de sensibilización frente a la importancia del ambiente de atención a los Consumidores Financieros, para incrementar la satisfacción y mejorar la experiencia que viven los clientes a través del servicio que se presta.

- c. Política:** Los Funcionarios del Banco propenderán por la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones pactadas. En desarrollo de esta política, el Banco propenderá por evitar que ocurran eventos en los que un Consumidor Financiero estime que el producto contratado o el Servicio prestado no corresponde a lo ofrecido.

**Control:** La Gerencia de Atención al Cliente, llevará un estadístico del número de reclamos que resultan en una respuesta favorable para el Consumidor Financiero.

Adicionalmente, realizará encuestas de servicio periódicas y aleatorias en los distintos puntos de atención del Banco y en las cuales se incluyan variables relacionadas con el modelo de servicio definido por Bancolombia del que hacen parte: respeto, inclusión, cercanía, calidez, además, de atributos particulares de cada una de las experiencias que viven los clientes con la organización. Si el índice real es inferior al nivel esperado, se deberán implementar planes de mejora que podrán consistir en campañas de sensibilización frente a la importancia de la satisfacción de necesidades de los Consumidores Financieros.

- d. Política:** El Banco atenderá de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos, los Requerimientos interpuestos por los Consumidores Financieros. En desarrollo de esta política el Banco deberá cumplir con los compromisos adquiridos con respecto al tiempo de respuesta de cualquier Petición, Queja o Reclamo.

**Control:** La Gerencia de Experiencia del Cliente deberá llevar un estadístico semestral de cuántos Requerimientos han sido solucionados dentro de la promesa de servicio entregada al Consumidor Financiero, de acuerdo con lo definido en el presente manual. Se hará seguimiento permanente al volumen de los requerimientos solucionados en el tiempo pactado y fuera de éste y se implementarán planes de mejora para el cumplimiento del tiempo de respuesta estipulado. Los planes de mejora podrán consistir en la revisión de los procedimientos, la puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del mandato legal y/o la imposición de sanciones disciplinarias, de acuerdo a lo establecido en el presente manual.

- e. **Política:** El Banco procurará una adecuada educación financiera a los Consumidores Financieros respecto de los Productos y Servicios que ofrece la entidad, la naturaleza de los mercados en los que actúa y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. En desarrollo de esta política el Banco ejecutará distintos programas de educación financiera, con recursos y evaluación de los objetivos propuestos.

**Control:** La Gerencia de Producto, Canales y/o Servicios monitoreará periódicamente el volumen de reclamos asociados a su respectivo producto o servicio para emprender las acciones de educación financiera que consideren adecuadas, procurando disminuir de este modo, el número de reclamos. Adicionalmente, dicha Gerencia contará con el acompañamiento de la Gerencia de Experiencia de Clientes, quien emitirá los lineamientos a seguir frente al tema de la Educación Financiera.

La Gerencia de Experiencia del Cliente evaluará semestralmente el desarrollo de los distintos programas de Educación Financiera dispuestos por el Banco, con el fin de verificar si cuentan con los recursos suficientes para cumplir su objetivo y en qué medida han avanzado en el logro del mismo. Si la Gerencia de Experiencia del Cliente considera que se está logrando el objetivo pretendido podrá proponer planes de mejora con-

sistentes, entre otros, en el replanteamiento del programa propuesto y/o la puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del objetivo.

- f. **Política:** 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 Servicios. En desarrollo de esta política, el Banco 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:** El control con relación al suministro de información sobre el Defensor del Consumidor Financiero y los costos de los Productos o los Contratos Estandarizados será el mismo que el establecido en el literal a del presente numeral.

- g. **Política:** 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. En desarrollo de esta política, el Banco deberá propender por que: i) Los Colaboradores reciban la debida capacitación al inicio de su relación laboral sobre aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y el manual SAC ii) Los Colaboradores realicen el curso virtual anualmente sobre el Defensor del Consumidor Financiero y el Manual SAC y iii) Los Terceros Vinculados o Aliados Estratégicos reciban la debida capacitación sobre los aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y el manual SAC.

**Control:** La Gerencia de Experiencia del Cliente deberá contabilizar cuántos de aquellos para quienes es obligatoria la capacitación tienen vigente la capacitación sobre aspectos pertinentes

al Defensor del Consumidor Financiero y manual SAC, cada semestre. Si la proporción de Funcionarios o Terceros Vinculados o Aliados Estratégicos que no tienen vigente la capacitación de acuerdo a lo establecido en el presente manual es mayor a un 15% se deberán establecer planes de mejora.

- h. Política:** 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, velando porque siempre prevalezca el interés de los Consumidores Financieros. Será política del Banco evitar que se produzcan eventos en los que se determine que el Banco favoreció los intereses de un Consumidor Financiero frente a otro, o que el Banco, en contravención de sus propias

políticas, favoreció el interés de sí mismo frente al de los Consumidores Financieros, a juicio de la Superintendencia Financiera o el Defensor del Consumidor Financiero.

**Control:** La Gerencia de Experiencia del Cliente llevará un estadístico 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 acciones de mejora que podrán consistir en campañas de sensibilización sobre el adecuado manejo de conflictos de interés o sanciones a quienes incurrieron en el manejo inadecuado del conflicto de interés, de acuerdo a lo establecido en el presente manual.

# 3



## Estructura Organizacional

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al Consumidor Financiero, el Banco cuenta con una estructura organizacional que establece claramente las funciones y responsabilidades de los Funcionarios en esta materia, y complementa las asignadas para los mismos en otras disposiciones.

### 3.1.

#### Deberes generales

Es deber de todos en el Banco velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual. Para esto deberán conocer la existencia del SAC y mantendrán en todo momento una cultura de atención, de Servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los Consumidores Financieros.

## 3.2.

### Deberes específicos

#### 3.2.1. Junta Directiva

La Junta Directiva deberá:

- a) Establecer y aprobar las políticas generales, el manual del SAC y sus actualizaciones. En particular, establecerá políticas respecto 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.
- b) Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.
- c) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.
- d) Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

#### 3.2.2. 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) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.

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

f) Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente manual.

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

#### 3.2.3. Órganos de control

##### 3.2.3.1. Órganos de Control Externo

##### La Revisoría Fiscal.

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.

### 3.2.3.2. Órganos de Control Interno

#### La Vicepresidencia de Auditoría Interna.

El Vicepresidente de Auditoría Interna 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.

### 3.2.4. Gerencia de Experiencia del Cliente

La Gerencia de Experiencia del Cliente deberá:

- a) Liderar para cada entidad del Grupo Bancolombia el diseño del SAC y los proyectos necesarios para su implementación y adecuado funcionamiento.
- b) Administrar el SAC y conservar el manual SAC y sus actualizaciones.
- c) Apoyar y asesorar las diferentes áreas de la entidad en la aplicación y desarrollo de las etapas y elementos del SAC.
- d) Velar por la actualización de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual, se apoyará en la Vicepresidencia Jurídica Secretaría General quien brindará la información necesaria.
- e) Velar por la publicación del manual SAC, y sus actualizaciones en la página WEB. En este manual se divulgará la información respecto del procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos ante el Banco y ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- f) Administrar los diferentes controles establecidos para el cumplimiento de las políticas de este manual.

- g) 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 de Requerimientos de Clientes.
- h) Medir la incidencia trimestralmente 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.
- i) Determinar cualquier evento de afectación al Consumidor Financiero, que no sea evento crítico, pero cuya incidencia merezca un plan de acción inmediato.
- j) Liderar los correctivos necesarios para subsanar el incumplimiento de normas e instructivos del SAC, para lo cual se apoyará en los líderes de las áreas involucradas.
- k) Apoyar al Representante Legal en la elaboración de los informes periódicos que debe presentar a la Junta Directiva.
- l) Gerencias de cada Vicepresidencia que tienen a su cargo el tema de servicio deberán movilizar acciones encaminadas a desarrollar la estrategia de Educación financiera para el Consumidor Financiero, empleados y el gremio. Además apoyar y ejecutar acciones puntuales para cada una de sus vicepresidencias o líneas de negocio.

### 3.2.5. Gerencia Atención de Clientes

La Gerencia de Atención de Clientes deberá:

- a) 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.
- b) Recibir, radicar y responder en los casos establecidos en el presente manual los Requerimientos de los Consumidores Financieros.

- c) 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.
- d) Verificar y hacer seguimiento a la documentación que se solicita al Consumidor Financiero y que soporta un reclamo.
- e) Establecer la política de solución de Requerimientos recibidos como derecho de petición
- f) Analizar los Reclamos y validar en los diferentes sistemas o herramientas la información asociada al Requerimiento.
- g) En el caso de Reclamos a los que se les realizó un abono temporal, confirmar si el abono es definitivo o si el resultado de la investigación es desfavorable para el cliente.
- h) Generar mensualmente estadísticas de Requerimientos ingresados y solucionados, identificar las causas de los mismos y determinar la criticidad en cuanto volumen de Reclamos, tipo de Cliente e impacto reputacional.
- i) Realizar seguimiento a los indicadores del proceso de atención de Requerimientos de Clientes (oportunidad y calidad).
- j) Realizar seguimiento a los planes de mejora establecidos de acuerdo con lo definido en el presente manual.
- k) Remitir y notificar a los respectivos responsables, las debilidades encontradas en los procesos o áreas internas, para la atención oportuna de las mismas.
- l) Consolidar la información correspondiente a la participación de las Quejas de actitud frente al total de Quejas existentes.

### 3.2.6. Gerencia de Cultura Organizacional

La Gerencia de Cultura Organizacional deberá:

- a) Diseñar, mantener, actualizar y mejorar los programas de capacitación sobre el Modelo de Servicio, el manual SAC y el Defensor del Consumidor Financiero a los Funcionarios del Banco y a los Terceros Vinculados o Aliados Estratégicos.
- b) Desarrollar programas virtuales, en conjunto con la Dirección de Medios de Pago y las Gerencias 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.

### 3.2.7. Vicepresidencia Jurídica Secretaría General

La Vicepresidencia Jurídica Secretaría General deberá:

- a) Contratar, vincular e iniciar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera 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: (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, y (iii) se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.
- d) Entregar a la Gerencia de Experiencia del Cliente la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero para efectos de su actualización en la página WEB.

### 3.2.8. Gerencia de Servicios Canales Virtuales y Electrónicos

Gerencia de Servicio y Canales Virtuales y Electrónicos, deberá:

- a) Llevar el registro de las actualizaciones a la página Web sobre tarifas de los diferentes Productos y Servicios ofrecidos masivamente, modificaciones a los Contratos Estandarizados, información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero y procedimiento de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- b) Disponer de una aplicación mediante la cual, se produzca la actualización en la página Web de la información de cada producto de acuerdo a lo reportado por el área responsable. La aplicación debe proveer la solicitud, la actualización de los estados y notificaciones según el cambio del estado y adjuntos para la solicitud y evidencia.
- c) Hacer seguimiento del procedimiento de actualización de la información en la página Web y proponer planes de acción para su mejora.

### 3.2.9. Las Gerencias de Productos

Las Gerencias de Productos deberán:

- a) Desarrollar programas virtuales, en conjunto con la Gerencia de Cultura Organizacional, 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.
- b) Definir si es necesaria la inclusión de un curso de formación virtual para un determinado Producto y los funcionarios obligados a presentarlo.
- c) Generar la información que se debe actualizar en la página WEB respecto de los contratos estandarizados y las tarifas actualizadas de cada uno de los productos y servicios ofrecidos masivamente para enviarlos a la Gerencia de Servicios y Canales Virtuales y Electrónicos.
- d) Conservar los modelos de los contratos estandarizados de los productos dentro del Banco.
- e) Llevar el registro histórico de las versiones modificadas de los Contratos Estandarizados.

### 3.2.10. Gerencia de Gestión Documental

La Gerencia de Gestión Documental deberá garantizar la custodia, conservación y recuperación de los documentos del SAC que hayan sido remitidos a ésta por parte de las Áreas Funcionales.



# 4



## Documentación

### 4.1.

#### Generalidades

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

**La documentación debe incluir:**

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

## 4.2.

### Procedimiento para la adecuada documentación del SAC

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

- |                                                                  |                                                          |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>I.</b> La Junta Directiva                                     | <b>VI.</b> Gerencias de Productos                        |
| <b>II.</b> Vicepresidencia de Auditoría Interna                  | <b>VII.</b> Gerencia de Cultura Organizacional           |
| <b>III.</b> Gerencia de Experiencia del Cliente                  | <b>VIII.</b> Vicepresidencia Jurídica Secretaría General |
| <b>IV.</b> Gerencia de Atención de Clientes                      |                                                          |
| <b>V.</b> Gerencia de Servicios Canales Virtuales y Electrónicos |                                                          |

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

La gestión de la información de los documentos generados bajo el marco del SAC, es responsabilidad del área funcional que los generó hasta tanto no sean entregados a la Gerencia de Gestión Documental atendiendo el proceso correspondiente.

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>I. La Junta Directiva.</b> Las actas de Junta Directiva 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 Vicepresidencia Jurídica Secretaría General, serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por el Banco y por los plazos establecidos en las disposiciones legales. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo al procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.</p> | <p>Auditoría Interna. Serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por el Banco y por los plazos establecidos en las disposiciones legales. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo al procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>II. Vicepresidencia de Auditoría Interna.</b> Los informes dirigidos al Representante Legal y a la Junta Directiva en donde se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC deberán reposar en la Vicepresidencia de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><b>III. Gerencia de Experiencia del Cliente.</b> Los informes del Representante Legal a la Junta Directiva deberán permanecer en la Gerencia de Experiencia del cliente por dos años a partir del momento en que se rinde el informe, luego podrán ser transferidos al archivo central de acuerdo al procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.</p> <p>Por otra parte, deberán permanecer en la Gerencia de Experiencia del cliente por lo menos dos años a partir de su expedición o hasta que el determinado plan de acción o programa sea implementado : (i) Los planes de acción que se definan en desarrollo del SAC (ii) Los progra-</p> |

mas de actualización y mejora del programa de educación al Consumidor Financiero, (iii) Los programas de actualización y mejora al sistema de atención de Quejas y Reclamos (iv) Los programas de actualización y mejora al Sistema de Información al Consumidor Financiero. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo al procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.

Finalmente, la Gerencia de Experiencia del Cliente deberá conservar el manual SAC y sus actualizaciones.

**IV. Gerencia de Atención de Clientes** La Gerencia de Atención de Clientes será la encargada de llevar registro de las Peticiones, Quejas o Reclamos que se le presenten al Banco, así como la documentación relacionada con las mismas, los cuales deberán permanecer en esta gerencia por lo menos un año luego de que se ha dado respuesta a la Petición, Queja o Reclamo. Así mismo, deberán llevar registro del informe mensual de Productos, las encuestas de servicios y las estadísticas mensuales de Requerimientos ingresados y solucionados, los cuales conservarán por lo menos un año. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo al procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.

**V. Gerencia de Servicios de Canales Virtuales Electrónicos.** La Gerencia de Servicios Canales Virtuales y Electrónicos. deberá llevar registros de las actualizaciones de las tarifas de los diferentes productos, modificaciones a los contratos estandarizados, 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 en la Gerencia de Servicios Canales Virtuales y Electrónicos por lo menos durante dos años. Luego deberán ser migrados a otro repositorio de acuerdo al procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.

**VI. Gerencias de Productos.** Los documentos correspondientes a sus funciones serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por el Banco y por el tiempo definido en los procedimientos establecidos por la Gerencia de Gestión Documental.

**VII. Gerencia de Cultura Organizacional** La Gerencia de Cultura Organizacional deberá conservar el registro de las capacitaciones realizadas a cada uno de los Colaboradores del Grupo Bancolombia. Dentro de tales registros se encuentran:

- La evidencia de la asistencia de los nuevos Funcionarios a las inducciones dictadas al inicio de la relación laboral.
- El historial de los cursos virtuales realizados por los Funcionarios con una relación laboral vigente, a partir del momento de la aprobación de éste manual, relacionados con el SAC y conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.
- La evidencia de las capacitaciones a Terceros Vinculados o Aliados Estratégicos.

Los anteriores registros y los demás que la Gerencia de Cultura Organizacional considere pertinentes, serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por el Banco y por el tiempo definido en los procedimientos. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo al procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.

**VIII. Vicepresidencia Jurídica Secretaría General.** Los documentos correspondientes a sus funciones serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por el Banco y por el tiempo establecido en los procedimientos establecidos por la Gerencia de Gestión Documental.

#### **4.2.1. Procedimiento de archivo frente a la Gerencia de Gestión Documental**

Las Áreas Funcionales deberán enviar a la Gerencia de Gestión Documental los documentos físicos del SAC conforme a lo descrito en el subproceso “Transferir Información” publicado en la Base de Datos de Documentación de Procesos de Apoyo.

La consulta de los documentos derivados del SAC, que se encuentren bajo la administración de la Gerencia de Gestión Documental, se realizará conforme a lo descrito en el subproceso “Consultar Información” publicado en la Base de Datos de Documentación de Procesos de Apoyo.

Los documentos físicos del SAC, que se encuentren bajo la administración de la Gerencia de Gestión Documental, serán debidamente archivados en los sistemas de información y de administración de documentos del Banco, a través de los expedientes creados para tal fin y serán almacenados físicamente por los proveedores de custodia contratados por el Banco.

# 5



## Capacitación e instrucción A Funcionarios y Terceros Vinculados

### 5.1.

#### Generalidades

El Banco cuenta con programas de capacitación a Funcionarios en las siguientes materias:

- La existencia del Defensor del Consumidor, sus funciones procedimientos y aspectos más relevantes.
- Funcionamiento del SAC.
- Capacitación en el ofrecimiento, asesoría y prestación de Servicios de los distintos Productos ofrecidos por el Banco.

### 5.1.1. Capacitación a Funcionarios al momento de su vinculación

El Banco cuenta con un programa intensivo de capacitación, de carácter obligatorio, para los Funcionarios que se vinculan a la entidad sobre los distintos temas relevantes para el Banco. Al momento de la firma del contrato de trabajo el Funcionario recibe una invitación por escrito en la cual se informa el día, la hora y el lugar en el cual se debe presentar para recibir la capacitación. Si por algún motivo de fuerza mayor el Funcionario no puede asistir en esa fecha, el jefe inmediato en compañía de la persona encargada del tema en la Gerencia de Cultura Organizacional lo reprogramaran para la fecha inmediatamente siguiente.

Dentro de la inducción realizada de forma obligatoria a todos los Funcionarios al momento de su vinculación, se capacita sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento del SAC. La Gerencia de Cultura Organizacional será la encargada de definir el esquema y plan de capacitación.

Todo Funcionario que tenga contacto directo con Consumidores Financieros deberá ser capacitado en el ofrecimiento, asesoría y prestación del Servicio del Producto ofrecido. El Banco cuenta con el Manual de Ventas el cual tiene la información de los Productos del Banco, la creación o modificación de alguno de estos es comunicada por medio de Circulares y Cartas informativas, al igual que por los diferentes medios con los que cuenta la fuerza comercial para la difusión de esto. La Gerencia de Cultura Organizacional, en compañía de las diferentes Gerencias de Productos ha desarrollado programas virtuales y presenciales para capacitar a los Funcionarios del Banco en estos temas.

### 5.1.2. Capacitación a Funcionarios

El Banco ha implementado un sistema de capacitación virtual para todos los funcionarios. De acuerdo con este sistema, a través de la Intranet del Banco, el funcionario estará en capacidad de realizar cursos virtuales desde su lugar de trabajo,

relacionados con temas del negocio y del funcionamiento de la organización.

Dentro de los cursos virtuales que ofrece el Banco a sus funcionarios se encuentra el relativo al Defensor del Consumidor Financiero y manual SAC. El Banco procurará que todos los funcionarios tomen este curso dentro del año siguiente a la expedición de este manual. El curso contará con un sistema de evaluación que medirá el conocimiento de los funcionarios en el tema específico.

Los cursos virtuales sobre el Defensor del Consumidor Financiero y sobre el manual SAC tendrán una vigencia de un año, por lo cual, el Banco procurará que los funcionarios los tomen y realicen la evaluación antes de que se venza la respectiva vigencia.

Cada Gerencia de Productos definirá si es necesario la inclusión de un curso de formación virtual para un determinado producto y los funcionarios obligados a presentarlo de acuerdo con sus funciones. La Gerencia de Cultura Organizacional se encargará de la elaboración y puesta en funcionamiento del respectivo curso de formación virtual.

Adicional a lo anterior, las áreas comerciales definirán las capacitaciones que consideren necesarias y con el apoyo de la Gerencia de Cultura Organizacional, determinarán su implementación.

La realización y aprobación de determinados cursos virtuales será un criterio a tener en cuenta al momento de seleccionar las personas que se postulen a las diferentes vacantes dentro del Banco y cualquier otra entidad del Grupo Bancolombia.

Además de las capacitaciones al momento de la vinculación, las capacitaciones realizadas bajo solicitud de cada área comercial y los cursos de formación virtual, Bancolombia ofrece a todos los miembros del equipo comercial, el Manual de Ventas, donde pueden consultar de manera ágil, las definiciones, características, mercado objetivo y tarifas de los diferentes Productos ofrecidos por el Banco.

### **5.1.3. Capacitación a los Aliados Estratégicos**

La Dirección de Cadena y Abastecimiento propiciará que los aliados estratégicos, especialmente aquellos que realizan actividades de cara al Consumidor Financiero, se capaciten en los temas de atención al Consumidor Financiero y manual SAC. La Gerencia de Experiencia del cliente definirá la persona de su área que dictará la capacitación y la Gerencia de Cultura Organizacional facilitará el material de estudio sobre el tema.

El Banco contará con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

A partir de entrada en vigencia del Manual SAC, se procurará que en las nuevas contrataciones con aliados estratégicos, 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 al Manual SAC. Tales programas deberá realizarse en forma periódica, ser impartido a los nuevos funcionarios del aliado estratégico que preste servicios al Consumidor Financiero del Banco y ser constantemente revisados y actualizados.



# 6



## Educación financiera

### 6.1.

#### Política de educación financiera del Grupo Bancolombia <sup>1</sup>

Bancolombia en la búsqueda de ser una banca más humana y sostenible, donde lo más importante son las personas y nuestras acciones deben estar fundadas en valores primordiales de cercanía, respeto, calidez e inclusión, pretende que a través de la información, formación y asesoría, el Consumidor Financiero mejore la comprensión de los conceptos financieros y así pueda desarrollar capacidades para ser conscientes de los riesgos y las oportunidades financieras y de esta manera tomar mejores decisiones, planificar sus vidas y alcanzar sus sueños.

La educación financiera se concibe como el pilar principal del componente educativo-cultural de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, entendida ésta como la “integración voluntaria por parte de la empresa de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con los interlocutores”<sup>2</sup>.

La educación financiera es también la gran oportunidad para enlazar la estrategia de Responsabilidad Corporativa con la esencia del objeto social del Banco: la intermediación financiera.

Políticas exitosas de responsabilidad social se caracterizan por la estrecha conexión de sus inicia-

tivas con el objeto social de la empresa. El Banco 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 el Banco. 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 los bancos; 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 el Banco.

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, a la vez que es un elemento de la administración para la construcción permanente de la reputación corporativa.

El Banco acoge la definición de la Organización Económica para la Cooperación y el Desarrollo-OCDE que describe la educación financiera como “el proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas financieros mejoran la comprensión de los Productos y los conceptos financieros por medio de la información, la instrucción o la asesoría objetiva, desarrollan las capacidades y la confianza para estar conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para obtener ayuda y tomar otras medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero”<sup>3</sup>.

## 6.2.

### Objetivo del sistema de educación financiera

El objetivo del Banco es atender a diversos públicos y poblaciones mediante programas y campañas de educación financiera adecuados y suficientes que amplíen la comprensión de contenidos financieros, que les permita a estos, desarrollar habilidades para tener una mejor capacidad, para su interacción con el sistema financiero y que promuevan actitudes favorables y responsables que se traduzcan en comportamientos y decisiones financieras informadas y en relaciones de largo plazo.

## 6.3.

### Alcance del sistema de educación financiera

Las acciones en materia de educación financiera en virtud de la definición estratégica, incluyen a todos los interlocutores del Grupo Bancolombia, como son: Funcionarios, Clientes, Usuarios, accionistas, proveedores, Aliados estratégicos así como las autoridades y la comunidad en general.

1. Adaptado del documento GRUPO BANCOLOMBIA. VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN HUMANA. La política de educación financiera del Grupo Bancolombia. Grupo Bancolombia. Segunda versión. Medellín: 28 de octubre de 2010.
2. Definición de la Comisión Europea, disponible en Internet en [http://europa.eu/legislation\\_summaries/employment\\_and\\_social\\_policy/employment\\_rights\\_and\\_work organisation/n26034\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/employment_rights_and_work organisation/n26034_es.htm) Fecha de consulta: noviembre de 2010
3. ORGANIZACIÓN ECONÓMICA PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO-OCDE. Proyecto de la OCDE sobre educación financiera y su red internacional de educación financiera. OCDE. 2009. Disponible en Internet en <http://www.oecd.org/dataoecd/61/14/46243486.pdf> Fecha de consulta: noviembre de 2010.

# 7



## Sistema de información al Consumidor Financiero

### 7.1.

#### Sistema de Atención de Requerimientos

##### 7.1.1. Generalidades

El Banco fiel a su filosofía de servicio y orientación a los Consumidores Financieros ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los requerimientos que éstos le presenten.

Los Requerimientos pueden ser presentados directamente por los Consumidores Financieros o por

quien acredite su condición de representante del Consumidor Financiero, y pueden presentarse directamente ante el Banco, ante el Defensor del Consumidor Financiero o a través de las autoridades.

Las sucursales y áreas de atención al Cliente y cualquier Funcionario del Banco tienen el deber de atender una solicitud o reclamación de un Consumidor Financiero y tomar la determinación de radi-

carlo cuando no se le pueda brindar una solución al Consumidor Financiero en el primer contacto.

La recepción del requerimiento se realiza por alguno de los contactos directos con el Consumidor Financiero como son: las sucursales u oficinas especializadas, la línea de atención al Cliente, la Gerencia de Atención de Clientes previa comunicación escrita por parte del Consumidor Financiero. o directamente con los líderes de la relación comercial con el Consumidor Financiero

La gestión y respuesta la realiza el Banco en los plazos estipulados y comunicados al Consumidor Financiero en el momento de la radicación del requerimiento.

La atención a los requerimientos de Consumidores Financieros es de carácter gratuito.

La relación del Consumidor Financiero con el Banco es confidencial y consecuentemente el Banco le dará el tratamiento y protección que corresponda.

### 7.1.2. Objetivo del proceso

Recibir, procesar y responder a los Requerimientos de Consumidores Financieros, teniendo en cuenta la propuesta de valor del Banco, las políticas internas y la normatividad vigente, buscando la satisfacción del Consumidor Financiero.

### 7.1.3. Canales para la Recepción de Quejas y Reclamos

- i. Telefónico.
- ii. Sucursal Telefónica.
- iii. Requerimiento Escrito
- iv. Red de oficinas del Banco
- v. Gerencia de Atención de Clientes
- vi. Personal Red de oficinas del Banco

vii. Redes Sociales

viii. Defensor del Consumidor

### 7.1.4. Funcionarios que radican los Requerimientos

- i. Personal de la Red de Oficinas y áreas comerciales, con excepción de los Cajeros.
- ii. Personal de la Gerencia de Atención de Clientes
- iii. Asesores de la línea (Línea telefónica de atención al Cliente)
- iv. Personal de las oficinas de banca especializada

### 7.1.5. Funcionarios que responden los Requerimientos

- i. Gerencia de Atención de Clientes.
- ii. Oficinas Especializadas.
- iii. Respuesta Telefónica: Línea telefónica de atención al Cliente.
- iv. Gerencia de Gestión de Seguridad Bancaria.

### 7.1.6. 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 los Requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por el Banco.
- **La Etapa de Gestión:** Es la etapa en la que se investiga lo relacionado al Requerimiento y se realizan los ajustes respectivos.
- **La Etapa de Respuesta:** Es la etapa en la que se le informa el resultado del Requerimiento.
- **Etapa de Seguimiento:** Es la etapa en la que

se genera estadísticas respecto de las diferentes tipologías de quejas o reclamos para su análisis y determinación de planes de mejora.

#### **i). Etapa de Recepción**

Los funcionarios del Banco y de la sucursal telefónica que reciben los reclamos, quejas y solicitudes de información proceden a radicar el requerimiento en el aplicativo de SAPCRM en el respectivo módulo de Servicio, informan el número de radicado, evalúan si pueden solucionar el requerimiento del Consumidor Financiero de manera inmediata o de lo contrario le comunican la fecha estimada de solución y en caso de ser necesario solicitan documentación soporte.

Si el Consumidor Financiero manifiesta por cualquier canal, desconocer alguna transacción realizada de acuerdo con los medios que le ofrece el Banco o si manifiesta la existencia de un presunto fraude de cualquier producto o canal, se remite al Consumidor Financiero a la sucursal telefónica para determinar si corresponde a un caso de fraude, en caso afirmativo se escalará el caso a la Línea Especializada de Seguridad Bancaria - administrada por Funcionarios de la Gerencia de Seguridad Bancaria – en donde realizan la gestión de bloqueos de cuentas, tarjetas o Productos afectados, y realizan un análisis previo y dan un dictamen inicial. En el caso de que no corresponda a un fraude se le da claridad al Consumidor Financiero y en caso de que el Consumidor Financiero no esté satisfecho con la respuesta, se tramita como un requerimiento normal.

Para los reclamos sujetos a abono temporal se confirma al cliente que en caso de que se cumplan las validaciones realizadas al interior del Banco, el abono temporal será realizado en el menor término posible.

Toda la documentación que soporte el Reclamo debe remitirse a la dirección de correspondencia o al fax indicados por la Gerencia de Atención al Cliente.

La Gerencia de Atención de Clientes, la Gerencia de Gestión de Seguridad Bancaria y la Sucursal Telefónica realizan seguimiento a la documentación solicitada al Consumidor Financiero dentro de los plazos acordados para este envío.

#### **ii). Etapa de Gestión**

Cuando se requiera documentos por parte del Consumidor Financiero para gestionar la solución de un reclamo, queja o solicitud de información radicada telefónicamente, los asesores de la sucursal telefónica llamarán al Consumidor Financiero para solicitar aquellos; Si después de tres llamadas efectivas, éste no envía la documentación solicitada, el requerimiento deberá cerrarse, dándose por finalizada la gestión por parte del Banco.

Si el requerimiento es susceptible de abono temporal se le informa al Consumidor Financiero si está de acuerdo en que se le realice el ajuste económico antes de realizar la investigación. El abono temporal se realizará dentro del día hábil siguiente a la verificación de los requisitos mínimos del mismo.

La solución a los Requerimientos de Consumidores Financieros recibidos bajo la figura de “derecho de petición”, deberá efectuarse dentro de la política establecida por la Gerencia de Atención de Clientes, de manera tal que al pasar al proceso de respuesta se cumpla con el plazo legal estipulado por la ley para su gestión.

La Gerencia de Atención de Clientes analiza el reclamo y valida en los diferentes sistemas o herramientas la información asociada al Requerimiento.

Se debe tener en cuenta que para aplicar los abonos temporales y abonos por decisión comercial se cuentan con unas instancias que pueden realizar su aprobación de acuerdo con el valor reclamado.

Las instancias de aprobación vigentes se encuentran publicadas en la intranet.

Si el requerimiento requiere de apoyo para la investigación o ajuste económico por parte de un área de segundo nivel, se escala la solicitud y se realiza seguimiento con el fin de dar cumplimiento a la promesa de servicio al Consumidor Financiero.

Después de investigar el requerimiento, se procede a determinar la favorabilidad, desfavorabilidad y ajuste económico u operativo (si aplica) para el Consumidor Financiero.

Para los reclamos a los que se les realizó abono temporal, si al finalizar la investigación se concluye que un Reclamo es favorable para el Cliente, la Gerencia de Atención de Clientes o la Línea Especializada de Seguridad debe confirmar el abono definitivo, si por el contrario, el resultado de la investigación es que el Reclamo que inicialmente fue abonado temporalmente es desfavorable para el Cliente, se procede a revertir el abono. En caso de que el Cliente no cuente con los fondos para cubrir la reversión, se genera una cuenta por cobrar.

### iii). Etapa de Respuesta

Se procurará que las respuestas a los requerimientos de los Consumidores Financieros, estén alineadas con los modelos aprobados por la Dirección de Comunicaciones y deben quedar anexadas en el aplicativo en el historial del requerimiento.

La respuesta a las quejas, reclamos y solicitudes de información recibidos bajo la figura de “derecho de petición”, deberán efectuarse dentro del plazo estipulado por la ley, que equivale a 15 días calendario contados a partir de la fecha de su recepción.

### iv). Etapa de Seguimiento

La Gerencia de Atención de Clientes genera mensualmente estadísticas de requerimientos ingresados y solucionados, identifica las causas de los mismos y determina la criticidad en cuanto volumen de reclamos, tipo de Consumidor Financiero e impacto reputacional. Así mismo, se escala a las diferentes áreas los inconvenientes presentados para que procedan a implementar las acciones de mejora con el fin de disminuir el número de reclamaciones y de garantizar que al Consumidor Financiero no se le vuelva a presentar dicho evento o incidente.

La Gerencia de Experiencia del Cliente monitorea los requerimientos ingresados por el canal telefónico y verifica que la atención, asesoría y calidad sea acorde con lo establecido en el proceso de atención de Requerimientos.

La Gerencia del Canal Telefónico conserva por dos años todas las llamadas en las que se atienden, solucionan y dan respuesta a los Requerimientos de Consumidores Financieros.

## 7.2.

### Atención de Requerimientos de Clientes ante el Defensor del Consumidor Financiero.

El proceso de resolución de requerimientos presentados ante la Defensoría del Consumidor Financiero, está regulado en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 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 Consumidores Financieros ante la respectiva institución, así como conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las Quejas o Reclamos individuales, dentro de los términos establecidos.

El Defensor del Consumidor Financiero en el Banco está facultado para atender las quejas o reclamos de los Consumidores Financieros, cuando:

- I. El Consumidor Financiero desee acudir a una instancia diferente al Banco para que su requerimiento sea atendido.
- II. El Consumidor Financiero no está de acuerdo con la respuesta que el Banco le dio a su petición o queja.
- III. El Consumidor Financiero considere que el Banco está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno, que regula los contratos o Servicios que éste ofrece y presta a sus Clientes.

El Defensor del Consumidor Financiero en el Banco es independiente de las áreas de atención al Cliente del Banco, 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:

1. Ser vocero de los Consumidores Financieros ante el Banco.
  2. Atender a los Consumidores Financieros del Banco de manera oportuna y efectiva.
  3. 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 del Banco de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o Servicios financieros prestados por la entidad.
  4. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y el Banco.
  5. Efectuar recomendaciones al Banco, relacionadas con los Servicios y la atención los Consumidores Financieros.
  6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los Consumidores Financieros.
- No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:
1. Las reclamaciones que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones del Banco.
  2. Las reclamaciones relacionadas con los contratistas del Banco.
  3. Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre el Banco y sus empleados.
  4. Las reclamaciones derivadas de la calidad de accionista. Sí conocerá el Defensor de las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de Consumidores Financieros.

5. Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral
6. Las reclamaciones que correspondan a la decisión sobre la prestación de un Servicio o Producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como cliente.
7. Las reclamaciones que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.
8. Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
9. Las reclamaciones cuya cuantía, 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 Consumidor Financiero.

Los Consumidores Financieros 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 el Banco 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 podrá presentarse:

- Directamente al Defensor del Consumidor Financiero, a las direcciones que el Banco tenga publicada para el efecto.
- Entregarla en cualquiera de las sucursales, agencias u oficinas del Banco abiertas al público, el cual enviará la reclamación 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 órbita de su competencia.

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

Analizada la seriedad de la reclamación, el Defensor decidirá si ésta es o no de su competencia. De no serlo, rechazará la solicitud, indicará los motivos de la inadmisión y comunicará su decisión al Consumidor Financiero y al Banco dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida directamente la queja por el Defensor o en el que ésta fue entregada en las oficinas del Banco.

El rechazo de la solicitud no impide al Consumidor Financiero 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 éste.

Si el Defensor entendiese que para la admisión de la reclamación necesita conocer datos adicionales por parte del Banco o el Consumidor Financiero,

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 el Banco o el Consumidor Financiero reciban del Defensor solicitud de enviarle a éste información adicional para el estudio de la reclamación, éstos deberán dar respuesta dentro del término que fije el Defensor, el cual no podrá superar ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que se les remita la solicitud de información adicional.

Una vez recibida la contestación, el Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) 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 Consumidor Financiero desiste de la queja si éste no aporta la información requerida por el Defensor dentro del término máximo mencionado. Ello, sin perjuicio de que posteriormente el Consumidor Financiero 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, éste deberá comunicarlo al Consumidor Financiero y al Banco dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida directamente la Queja por el Defensor o en el que ésta fue entregada en las oficinas del Banco.

El Defensor deberá hacer la claridad al Consumidor Financiero sobre

- El hecho de que la decisión final que tome el Defensor sobre la reclamación, es obligatoria para el Consumidor Financiero y para el Banco, según los reglamentos de este último.
- La posibilidad que tiene el Consumidor Financiero de solicitar una audiencia de conciliación

en cualquier momento, antes de finalizar el proceso con un dictamen realizado por el Defensor.

El Banco deberá dar respuesta al Defensor sobre su posición con respecto a la reclamación, de manera clara, completa y suficiente dentro de un término de ocho (8) 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 del Banco y a juicio del Defensor.

El Defensor deberá evaluar la información aportada por el Banco y resolver la Queja o Reclamo en un término no mayor a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que recibió por parte del Banco, la respuesta completa y fundamentada sobre su posición con respecto a la reclamación.

En el evento en el cual el Banco resuelva total y favorablemente las pretensiones del Consumidor Financiero, dejando de existir conflicto alguno entre las partes, el Defensor comunicará al Consumidor Financiero 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 el Banco directamente.

En el evento en que una vez iniciado el trámite, sobrevengan circunstancias que impliquen la pérdida de la competencia del Defensor para conocer sobre el asunto, éste así lo declarará y dejará el trámite en forma inmediata, comunicando esta situación al Banco y al Consumidor Financiero.

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

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

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

1. Identificación del Defensor del Consumidor Financiero.
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
4. 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.
5. La advertencia de que su decisión no obliga al Consumidor Financiero, sin perjuicio de que éste 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, el Banco podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a la reclamación hecha por el Consumidor Financiero, en éste caso, el Defensor, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de rectificación por parte del Banco, consultará al Consumidor Financiero para conocer su expresa satisfacción sobre la nueva posición adoptada por el Banco.

El Consumidor Financiero debe dar respuesta al Defensor sobre esta consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles, si vencido éste término no responde, se considerará que ésta acepta la rectificación hecha por el Banco, caso en el que se dará por terminado el trámite de resolución de la inconformidad.

En caso de que la rectificación del Banco sea parcial o de que el Consumidor Financiero 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 Consumidor Financiero 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 Consumidor Financiero la recepción del desistimiento y a el Banco la terminación del trámite, todo esto, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento por parte del Consumidor Financiero.

Se deberá informar al Defensor que este tiene la obligación de guardar confidencialidad y absoluta reserva acerca de la información del Banco a la que tenga acceso en virtud del trámite de reclamación.

En aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo y por principios de respeto al Consumidor Financiero, el Banco acatará como obligatorio el contenido de la decisión adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero.

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

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

El Consumidor Financiero deberá declarar por escrito la aceptación de la decisión proferida por el Defensor, en forma pura y simple, y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió la notificación.

Transcurrido el término indicado en el numeral anterior sin que se haya producido manifestación alguna por parte del Consumidor Financiero, se entenderá que éste rechaza el contenido de la decisión. El Consumidor Financiero que se encuentre inconforme con el contenido de la decisión, situación que podrá conocer el Defensor bien porque haya transcurrido el plazo para que el Consumidor

Financiero se manifestara sobre la aceptación de la respuesta y no lo haya hecho o bien porque ha comunicado directamente su negativa de aceptarla, 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 Consumidor Financiero.

La decisión adoptada por el Defensor deberá ser notificada por éste al Consumidor Financiero y al Banco el día hábil siguiente a aquel en que la respuesta se haya proferido, a la dirección indicada en los documentos del trámite. En la respuesta se indicará que el consumidor financiero dispone de quince (15) días hábiles para aceptar o rechazar la decisión.

## 7.3.

### **Información respecto del Defensor del Consumidor Financiero, Contratos Estandarizados, tarifas de cada uno de los Productos y Servicios ofrecidos masivamente y el procedimiento de atención de Quejas y Reclamos presentados ante el Banco.**

#### **a) Contenido de la información:**

El Banco informará a los Consumidores Financieros:

1. De la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, de las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero. Igualmente informará sobre la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, así como el rango o tipo de quejas a las que aplica y los demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.
2. Los procedimientos para la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos formulados ante la entidad.
3. El texto de los Contratos Estandarizados que se empleen con los Clientes y las tarifas actualizadas de cada uno de los Productos y Servicios ofrecidos masivamente.

#### **b) Canales de la Información**

1. El Banco podrá informar a sus Clientes respecto del Defensor del Consumidor Financiero en los extractos de los diferentes Productos enviados a los mismos.
2. El Banco publicará a través de su página WEB la información a los Consumidores Financieros, respecto de lo señalado en el literal a) anterior.

#### **c) Responsable de la actualización de la información**

1. La Gerencia de Experiencia del Cliente será el área responsable de velar por la actualización de la Información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual, la Vicepresidencia Jurídica Secretaría General brindará la información necesaria para tal fin. Ésta área enviará a la Gerencia de Servicios Canales Virtuales y Electrónicos, la información a actualizar inmediatamente exista un cambio relevante en la información referente al Defensor del Consumidor Financiero.
2. El área encargada de cada producto será la ge-

neradora de la información que se debe actualizar respecto de los contratos estandarizados y las tarifas actualizadas de cada uno de los Productos y Servicios ofrecidos masivamente. Ésta área enviará a la Gerencia de Servicios Canales Virtuales y Electrónicos la información a actualizar inmediatamente se realice el cambio relevante en el contrato estandarizado o en las tarifas de los diferentes productos.

3. La Gerencia de Experiencia del Cliente será el área responsable de velar por la publicación del manual SAC, y sus actualizaciones en la página WEB. En este manual se divulgará la información respecto del procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos ante el Banco y ante el Defensor del Consumidor Financiero.

**d) Proceso para la actualización de la información enviada a los Clientes en los extractos de los diferentes productos**

La Gerencia de Experiencia del Cliente enviará la actualización sobre las novedades correspondientes para su respectiva actualización, la cual se efectuará dentro de los 10 días hábiles a la respectiva novedad.

**e) Descripción del proceso de actualización de página WEB**

La Gerencia de Servicios Canales Virtuales Electrónicos, dispondrá de una aplicación mediante la cual la Gerencia de Experiencia del Cliente y

el área encargada de la actualización de la información de cada producto deberá enviar la información a actualizar. En esta aplicación se deberá especificar la página a actualizar y el archivo correspondiente.

El Centro Operativo de Canales Electrónicos realiza una copia temporal de respaldo de la información tal y como se encuentra antes de la actualización, en caso de que se requiera reversar la actualización.

La Gerencia de Servicios Canales Virtuales y Electrónicos, deberá verificar que las modificaciones y/o publicaciones hayan sido aplicadas y reflejadas luego de la actualización y deberá enviar una notificación, una vez se realice esta verificación, a la Gerencia de Experiencia del Cliente o el área encargada de la actualización de tarifas, contratos e información del Defensor del Consumidor Financiero.

El Centro Operativo de Canales Electrónicos, la Gerencia de Servicios Canales Virtuales y Electrónicos y la Gerencia de Canales en Internet, deberán hacer seguimiento del procedimiento de actualización de la información en la página Web y propondrá planes de acción para su mejora.

# 8



## Etapas del sistema de atención del Consumidor Financiero

La adopción y cumplimiento del SAC por parte del Banco, deberá desarrollarse siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

La administración del SAC es un proceso dinámico que se desarrolla a través del tiempo, e incluye una serie de pasos definidos de manera precisa que deben ser aplicados por todos los Funcionarios del Banco, el cual involucra procesos y actividades.

## 8.1.

### Generalidades

Con el fin de hacer seguimiento a los eventos relevantes que afecten la debida diligencia y protección a los Consumidores Financieros, el Banco implementará un sistema estadístico de seguimiento de las Peticiones, Quejas o Reclamos que los Consumidores Financieros realicen ante la entidad. La medición se realizará de forma consolidada mensualmente, semestralmente y anualmente. Las etapas de este sistema de seguimiento serán las siguientes:

## 8.2.

### Identificación

Para valorar aquello que pueda afectar la debida diligencia y protección a los consumidores financieros en el banco se emplearán métodos cualitativos y cuantitativos.

La identificación de los eventos tendrá como insumo:

- i.** Los requerimientos que se interpongan ante la entidad de acuerdo con el procedimiento establecido para ello.
- ii.** Los Requerimientos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero.
- iii.** Los Requerimientos formulados ante la Superintendencia Financiera.
- iv.** Resultados de las autoevaluaciones de Riesgo Operacional en las que se identifican posibles impactos para el Consumidor Financiero.
- v.** Las encuestas de servicio que miden la experiencia del cliente en la organización.

Los insumos deberán ser centralizados en la Gerencia Experiencia del Cliente en el momento de su ocurrencia.

## 8.3.

### Medición

La Gerencia de Experiencia del Cliente será la encargada de consolidar y administrar la información generada por las distintas áreas responsables de la medición, insumo que permitirá identificar los posibles

eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros, teniendo en cuenta los datos históricos. Su impacto en caso de materializarse se obtendrá por diferentes mecanismos:

- i. Número de Quejas y Reclamos.
- ii. Los eventos que tengan como insumo Quejas o Reclamos interpuestas ante el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera.
- iii. Número de Eventos Críticos del Servicio.
- iv. Resultados de las encuestas de servicio realizadas para monitorear el proceso de Quejas y Reclamos.
- v. Resultados de medición del servicio percibido por el cliente.

La probabilidad de ocurrencia de los eventos se medirá mediante:

1. **El número de Quejas y Reclamos**, el cual se verificará con base en los informes mensuales de Productos, información de la Superintendencia Financiera de los cuales se obtendrá la siguiente información:
  - Número de Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros discriminados por producto, tipología y causalidad.
  - Número de Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros clasificados por los segmentos definidos por el Banco.
  - Número de Quejas y Reclamos presentados por cada millón de transacciones.
  - Número de requerimientos solucionados en primer contacto.
  - Número de Reclamos favorables y desfavorables para el Consumidor Financiero.

De la discriminación del número de Quejas y Reclamos por producto, tipología, causalidad y segmento, se identificarán aquellas con mayor frecuencia.

El número de Quejas y Reclamos presentados por cada millón de transacciones se comparará por tipologías con otras entidades del sector financiero para determinar aquellas en las que el Banco se encuentre en un nivel superior.

2. **Requerimientos de Consumidores Financieros** ante el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.
3. 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 del mismo período.

El impacto de los eventos se medirán mediante:

1. La determinación de un evento como **Evento Crítico del Servicio**, la cual se realizará con base en los inconvenientes presentados en los diferentes Productos, procesos y canales que impacten negativamente a los Consumidores Financieros. Para tal fin, se medirá el número de Consumidores afectados y el número de Reclamos recibidos por el evento correspondiente.

Para efectos de la medición de los eventos que

afectan la debida diligencia y protección a los Consumidores Financieros, cualquier Evento Crítico del Servicio será considerado como de alto impacto para los Consumidores Financieros.

2. **La Medición de Experiencias del proceso de Requerimientos de Clientes** se realiza con una periodicidad mensual, en esta se determina el nivel de satisfacción real del cliente frente a la experiencia vivida durante la gestión de su requerimiento.

## 8.4.

### Control

La Gerencia de Experiencia del Cliente, de acuerdo con la medición realizada, determinará los eventos de mayor probabilidad e impacto, excluyendo los Eventos Críticos de Servicio, cuya categoría merezca un plan de acción inmediato. Este plan de acción deberá ser liderado por el área responsable del producto, canal o servicio y las áreas de Experiencia del Cliente y Gerencia de Atención al cliente deberán brindar apoyo requerido.

El Banco tomará medidas para mitigar los impactos derivados de los Eventos Críticos del Servicio o situaciones que afecten la debida diligencia y protección a los Consumidores Financieros. Así mismo, determinará planes de mejora que permitan disminuir la ocurrencia de estas situaciones.

## 8.5.

### Monitoreo

La Gerencia de Experiencia del Cliente, realizará un seguimiento efectivo, y periódico (mínimo de manera semestral) a los indicadores de los requerimientos de los Clientes, con la finalidad de evidenciar hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

Adicionalmente, de manera trimestral, la Gerencia de Experiencia del Cliente realizará una evaluación de los planes de acción definidos con previa anterioridad, y medirá en el trimestre consolidado, la incidencia de dicho plan de acción implementado.

La Vicepresidencia de 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 las normas e instructivos sobre el SAC.

# 9



## Sanciones Por incumplimiento del SAC

Es deber de todos los Funcionarios del Banco 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.

Con base en el informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva en el que se reporten las conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas e instructivos del SAC realizado por la Vicepresidencia de Auditoría Interna, se identificará, el incumplimiento de las

Es deber de todos los Funcionarios del Banco 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.

Con base en el informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva en el que se reporten las conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas e instructivos del SAC realizado por la Vicepresidencia de Auditoría Interna, se identificará, el incumplimiento de las disposiciones del SAC, las cuales serán revisadas en cada caso. Corresponderá a la Gerencia de Experiencia del Cliente liderar los correctivos necesarios para lo cual se apoyará en los líderes de las áreas involucradas quienes serán las encargadas de poner en marcha los planes de acción y compromisos que correspondan a sus áreas.

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 de cada compañía, 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 el Grupo Bancolombia 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:

1. 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.
2. 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.
3. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

Adicionalmente los funcionarios deben cumplir todas las obligaciones y deberes establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo de la compañía del Grupo a la que se encuentren vinculados, 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.



