

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

Reservados todos los derechos. No se permite reproducir, almacenar en sistemas de recuperación de la información ni transmitir alguna parte de esta publicación, cualquiera que sea el medio empleado; electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc.; sin el permiso previo de los titulares de los derechos de propiedad intelectual.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1.1. Manual del Sistema de Atención al consumidor	4
1.2. Ámbito de aplicación	4
1.3. Definiciones	4
1.4. Marco regulatorio	6
ELEMENTOS SAC	7
2.1. Políticas, procedimientos, principios y controles para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero.	7
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	11
3.1. Deberes generales	11
3.2. Deberes específicos	11
3.2.1. Junta directiva	11
3.2.2. Representante legal	11
3.2.3. Órganos de control	12
3.2.3.1. Órganos de Control Externo	12
3.2.3.1. Órganos de Control Interno	12
3.2.4. Área de Experiencia al Cliente	12
3.2.5. Perfect Attention Program	13
3.2.7. Learning & Excellence Program	13
3.2.8. Marketing	14

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

3.2.9. Legal	14
3.2.10. Área Riesgo Operacional	15
DOCUMENTACIÓN	16
4.1. Generalidades	16
4.2. Procedimiento	16
CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A FUNCIONARIOS Y TERCEROS INVOLUCRADOS EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	18
5.1. Generalidades	18
5.1.1. Capacitación a funcionarios al momento de su vinculación	18
5.1.2. Capacitación a funcionarios	18
EDUCACIÓN FINANCIERA	19
6.1. Objetivo del programa de Educación Financiera	19
6.2. Alcance del Sistema de Educación Financiera	19
SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	21
7.1. Sistema de atención de requerimientos	21
7.1.1. Generalidades	21
7.1.2. Objetivo del proceso	21
7.1.3. Canales para la Recepción de peticiones, quejas y reclamos	21
7.1.4. Funcionarios que radican los requerimientos	22
7.1.5. Funcionarios que responden los requerimientos	22
7.1.6. Procedimiento de atención a requerimientos	22
7.2. Atención de Requerimientos de Clientes ante el Defensor del Consumidor Financiero	23

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

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 la entidad.

7.4. Smartsupervision SFC **24**

ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 26

8.1. Generalidades **26**

8.2. Identificación **26**

8.3. Medición **26**

8.3.1 Estimación de Probabilidad de Ocurrencia **26**

8.3.2 Estimación de la magnitud de Impacto **27**

8.3.3. Dimensiones del Mapa de Riesgos **28**

8.4. Control **28**

8.5. Monitoreo **29**

PLATAFORMA TECNOLÓGICA 30

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC 31

REFERENCIAS 32

CONTROL DE CAMBIOS 33

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Manual del Sistema de Atención al consumidor

Un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros - SAC, debe propender porque: (i) se consolide al interior de la Entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

En desarrollo de ese mandato legal y consciente de la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, y que permita a la Entidad que es vigilada contar con reglas claras respecto de las medidas que deben adoptar para estos fines, y que se adopten en el presente manual.

El presente manual tiene por objeto definir y dar a conocer las políticas y metodologías implementadas en la Entidad para la administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero según lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y el Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica y las normas que las modifiquen, adicionen y/o complementen.

1.2. Ámbito de aplicación

Las políticas, metodología y procedimientos asociados al Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero SAC deben ser cumplidos por todos los funcionarios de la Entidad y con mayor énfasis en aquellos funcionarios que tienen relación directa con la atención y servicio al cliente.

1.3. Definiciones

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

- **Atributos de Producto:** Características inherentes a los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.
- **Canal:** Mecanismo dispuesto por la Entidad para informar, atender, educar, transar y brindar soluciones a las necesidades y requerimientos del consumidor financiero.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

- **Ciente:** Es la persona natural o jurídica con quien la Entidad establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- **Ciente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la Entidad, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.
- **Condiciones específicas del producto:** Son los atributos, tasas y tarifas que tienen los productos ofrecidos por la Entidad a los consumidores financieros.
- **Conflictos de interés frente al Consumidor Financiero:** Diferencias que pueden surgir entre los intereses propios de la Entidad y los de los consumidores financieros.
- **Contratos de adhesión:** Son contratos elaborados unilateralmente por la Entidad y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **Defensor del Consumidor Financiero:** Ente externo a la Entidad que actúa como un canal adicional para la recepción de quejas y solicitudes, así como mediador de los conflictos que se generen en la relación entre la Entidad y sus consumidores.
- **La Entidad:** Se refiere a RappiPay.
- **Estado del producto:** Situación o condición de vigencia del producto en la cual se involucra la consulta de movimientos y saldos.
- **Medio:** Instrumento a través del cual el consumidor financiero accede a los diferentes canales que ofrece la Entidad.
- **Productos y servicios:** 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. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- **Requerimientos:** Solicitud por parte del Consumidor Financiero ante la Entidad por alguna inconformidad con sus Productos o calidad en la prestación de algún Servicio. Los requerimientos de los Consumidores Financieros se dividen en:
 - **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una Entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

- **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.
- **Sugerencia:** Es una manifestación del consumidor financiero por medio de la cual brinda ideas para establecer oportunidades de mejoramiento en productos, canales o servicios.
- **Aclaración:** Es una manifestación del consumidor financiero cuyo objetivo es resolver inquietud sobre el producto, canal o servicio, que no deriva en un ajuste o corrección del mismo.
- **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, club de beneficios, página web, etc.
- **SAC:** Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- **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.
- **Unidad SAC:** Áreas que apoyan la gestión de riesgo SAC
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de la Entidad.
- **Diseño Universal:** Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

1.4. Marco regulatorio

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- La Ley 1328 de 2009, particularmente el Título I.
- Capítulo Segundo del Título Tercero de la Parte Primera de la Circular Básica Jurídica (Circular externa 029 de 2014).
- Normas adicionales que modifiquen, complementen o adicionen las normas antes mencionadas.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

2. ELEMENTOS SAC

RappiPay Compañía de Financiamiento S.A, a través de la definición y cumplimiento de las políticas que se señalan en el presente manual, busca prestar una debida protección y atención a los Consumidores Financieros mediante la generación de un ambiente de atención y respeto por los mismos.

A continuación se señalan los elementos mínimos mediante los cuales se busca obtener una efectiva implementación del SAC.

2.1. Principios, Políticas y Procedimientos para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero.

Con el fin de garantizar el cumplimiento del manual del SAC, así como para evitar afectaciones reales o potenciales a los derechos del Consumidor Financiero la Entidad ha establecido los siguientes principios, políticas y procedimientos que orientarán el desarrollo de sus actividades

- **Principio de Educación Financiera:** Procurar la educación financiera de sus clientes respecto de los diferentes productos, servicios, procesos, operaciones en los diferentes segmentos de los consumidores financieros para cada uno de los productos ofrecidos, así como también los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos. Los programas de Educación Financiera incluirán acciones y/o cursos especialmente diseñados y desarrollados para ofrecer a las personas en situación de discapacidad visual y auditiva, accesibilidad a contenidos de educación financiera que les permitan conocer y utilizar los productos y servicios financieros, en la mayor medida posible, para tener un mejor manejo de sus finanzas personales y familiares.

Para el adulto mayor el programa contempla educación para el adecuado manejo de la operación de los productos con el fin de fomentar una mayor confianza, seguridad y crecimiento de las habilidades digitales.

El área de Experiencia al Cliente monitorea periódicamente el volumen de consultas asociadas a su respectivo producto o servicio en relación a las peticiones, quejas, reclamos o dudas informativas, para emprender las acciones de educación financiera que busquen cerrar las brechas existentes que les impidan un endeudamiento adecuado y una generación de ahorro en el corto, mediano y largo plazo con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestros consumidores financieros.

Adicionalmente, el área de Experiencia al Cliente, monitorea de manera constante los indicadores del impacto y alcance del programa de Educación Financiera para

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

asegurar su fácil comprensión, acceso y actualización periódica. A su vez, establecer desde el diseño de productos y servicios todos los aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad contemplando el concepto de diseño universal. Adicionalmente, el área de Experiencia al Cliente evaluará permanentemente la ejecución de las distintas iniciativas desarrolladas en el programa de Educación Financiera de la Entidad para asegurar la inclusión en las que lo permitan.

- Principio de suministro de información: La Entidad suministrará a los Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a éstos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios. La Entidad tendrá la información disponible en los diferentes canales dispuestos para ello. El área Legal, Experiencia al Cliente, Operaciones y Marketing según corresponda, deberán realizar verificaciones aleatorias mensuales a las diferentes publicaciones por los canales de comunicación respecto a los derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios (App, página web, canales de atención y canales de comunicación propios y terceros).
- Principio de debida diligencia: La Entidad velará por la debida diligencia frente al Consumidor Financiero. La debida diligencia se manifiesta en la información y/o atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que se establezcan con los Consumidores Financieros y en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones. La Entidad deberá minimizar los eventos en los que: i) No se otorgue la información adecuada sobre la prestación de un servicio a un Consumidor Financiero y ii) Se presenten Peticiones, Quejas o Reclamos por parte de los Consumidores Financieros por actitud inadecuada.

El área de Experiencia al 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 de la Entidad 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 encontrará 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, se llevará un estadístico del número de quejas de servicio presentadas por los Consumidores Financieros. Así mismo, deberá calcular la proporción entre el número de quejas de servicio y el total de quejas recibidas en un mes. Lo anterior para implementar planes de mejora que podrán consistir en

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

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.

- Principio de prestación del servicio: La Entidad prestará la debida atención y protección del consumidor financiero al igual propiciará un ambiente de atención, respeto y servicio. En desarrollo de este principio la Entidad formará conciencia de la importancia de la debida atención dentro de sus Funcionarios y Terceros, mediante el proceso de inducción o plan de entrenamiento de los Funcionarios de la Entidad que en desarrollo sus funciones tengan contacto con Consumidores Financieros. Gestión de calidad implementará sus herramientas de control y auditoría con el propósito de velar por la calidad y controlará diariamente los niveles de servicio de las líneas de Customer Experience con el propósito de monitorear el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Entidad.
- Principio de conflicto de Interés: La Entidad debe estructurar mecanismos que permitan la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC. Será prioritario para la Entidad minimizar los eventos en los que la Superintendencia Financiera o el Defensor del Consumidor Financiero determine que: i) La Entidad favoreció los intereses de un Consumidor Financiero frente a otro; y ii) La Entidad, en incumplimiento de sus propias políticas, favoreció los intereses de sí misma o de uno de sus Funcionarios frente al de los Consumidores Financieros. En todo caso los Funcionarios de la Entidad deberán dar cumplimiento a lo estipulado sobre conflictos de intereses en el Código de Buen Gobierno y la Guía de Conflictos de Interés y uso de información privilegiada. El área de Experiencia al 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 y evidencie violación del 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.
- Principio de trato justo: En desarrollo de este principio, la Entidad debe garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:
 - Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.
 - Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

- Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.
 - Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos.
- Principio de cultura organizacional: La entidad debe garantizar que las conductas de sus funcionarios y la suya propia se caracterice por los valores, actitudes, comportamientos y normas internas regidas al interior de la organización.
- **Política Capacitación a Funcionarios:** Capacitar a sus funcionarios para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros. Así como también los derechos, legislaciones y demás conocimientos necesarios de la industria con el fin de generar información confiable y veraz en cada interacción con nuestros clientes. La Entidad deberá revisar cuántos de sus Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, realizaron la capacitación y evaluación sobre aspectos pertinentes al Defensor del Consumidor Financiero, Manual del SAC y aspectos relevantes a la operación de la Entidad, de igual manera velará por la actualización de los cambios presentados en políticas, productos y condiciones de los mismos.
- **Procedimiento Atención de peticiones, quejas o reclamos:** El procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos se deberá responder de manera integral a las necesidades de los Consumidores Financieros. Los mecanismos que le permitan a las entidades vigiladas la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas en aras de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas. El área de Experiencia al Cliente deberá llevar mensualmente un estadístico del número de Peticiones, Quejas o Reclamos que se reciben por parte de los Consumidores Financieros y deberá desarrollar planes de acción permanentes, tendientes a minimizar las causas que originan los motivos de las Peticiones, Quejas o Reclamos, relacionados por fallas en la prestación del servicio o resueltas a favor del Consumidor Financiero.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al Consumidor Financiero, la Entidad 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 la Entidad 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:

- 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.
- Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.
- Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.
- Verificar que la política de incentivos implementada por la Entidad evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- Aprobar los lineamientos estratégicos de la Entidad que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

3.2.2. Representante legal

El representante legal deberá:

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

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los Funcionarios de las áreas de la Entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respecto y servicio a los Consumidores Financieros en especial a los involucrados en estas funciones.
- Diseñar y establecer planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente manual.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) la gestión realizada por la administración de la Entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas.

3.2.3. Órganos de control

3.2.3.1. Órganos de Control Externo

La Revisoría Fiscal deberá:

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- Elaborar como mínimo 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.
- Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

3.2.3.2. Órganos de Control Interno

Auditoría Interna deberá:

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- 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

Es importante destacar que la Entidad debe tener implementado el sistema de control interno y de riesgos basado en tres líneas de defensa del gobierno corporativo.

3.2.4. Área de Experiencia al Cliente

El área de Experiencia al Cliente deberá:

- Liderar el diseño del SAC, sus ajustes y las labores a su cargo necesarias para su implementación y adecuado funcionamiento.
- Administrar los diferentes controles a su cargo establecidos para el cumplimiento de las políticas del Manual del SAC.
- Administrar la herramienta a través de la cual se registran Los Requerimientos de los Consumidores Financieros.
- Realizar seguimiento a los indicadores relativos a la atención de Requerimientos de los Consumidores Financieros en cuanto a oportunidad y calidad.
- Realizar seguimiento a los planes de acción para mitigar las Peticiones, Quejas o Reclamos de los Consumidores Financieros.
- Desempeñar una labor integradora de las diferentes áreas que componen la estructura organizacional, en materia del SAC.
- Efectuar recomendaciones a la administración de la Entidad con el fin de que ésta las someta a consideración de la Junta Directiva para la aprobación de los ajustes a que haya lugar en materia del SAC.
- Velar por la actualización de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual, se apoyará en la Dirección Jurídica.
- Articular las áreas de cada Dirección que tienen a su cargo temas de servicio al Consumidor Financiero con el fin de que movilicen acciones encaminadas a desarrollar la estrategia de educación financiera para el Consumidor Financiero, Funcionarios y Terceros.
- Ejercer un estricto control para que se dé Solución en Primer Contacto a los Consumidores Financieros en los canales que la Entidad disponga para ello.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

3.2.5. Perfect Attention Program

Gestión de Calidad deberá:

- Llevar registro, seguimiento y control de los indicadores relativos a los niveles de servicio de los canales de atención dispuestos para los Consumidores Financieros.
- Monitorear los indicadores de experiencia obtenidos a través de las diferentes encuestas, con el fin de garantizar el suministro de información clara, oportuna y suficiente a los Consumidores Financieros, creando planes de acción adecuados para mejorar la experiencia.

3.2.7. Learning & Excellence Program

Capacitaciones deberá:

- Diseñar la capacitación sobre aspectos pertinentes al Defensor del Consumidor Financiero, Manual del SAC y Atención LifeHacker.
- Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos en la capacitación con el fin de determinar su eficacia y el alcance de los objetivos propuestos.
- Llevar un registro de las capacitaciones relacionadas con el Defensor del Consumidor Financiero y Manual del SAC, realizadas por los Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros.
- Velar para que en la definición de los perfiles de los funcionarios encargados o involucrados con tareas del SAC, se incluya el cumplimiento del Manual del SAC.
- Revisar cuántos de los Funcionarios y Terceros involucrados en atención y servicio, realizaron la capacitación sobre atención centrada en el Consumidor Financiero, así como establecer los planes de acción correspondientes.
- Desarrollar formación en Educación Financiera

3.2.8. Marketing

El área de Marketing deberá:

- Velar porque los modelos de Contratos Estandarizados sean publicados en la página de internet y help center de la Entidad junto con la ayuda del área legal.
- Llevar el registro histórico de las versiones modificadas de los contratos estandarizados.
- Diseñar y publicar el material que surja de las distintas iniciativas que se desarrollen en el programa de Educación Financiera dispuesto por la Entidad.
- Comunicar a las áreas pertinentes las diferentes campañas, promociones, entre otros, que tengan impacto en los Consumidores Financieros.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

- Realizar las actualizaciones sobre costos y tarifas de los diferentes productos y/o servicios, así como la información sobre el Defensor del Consumidor Financiero en los diferentes medios de comunicación dispuestos por la Entidad.

3.2.9. Área Legal

El área Legal deberá:

- 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.
- Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención de requerimientos presentados por los Consumidores Financieros.
- Llevar un registro sobre el número de procesos relacionados con el Manejo Adecuado de los Conflictos de Intereses en el marco del SAC.
- Participar en la elaboración de los contratos que deben ser suscritos por los clientes de la Entidad, para lo cual se deberá tener en cuenta la filosofía del SAC y las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia en esa materia.
- Poner en conocimiento de la Dirección de Experiencia al Cliente cualquier modificación y/o actualización relevante de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero.
- Conservar en los medios establecidos por la Entidad 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.
- Intervenir cuando un Funcionario incumpla alguna de las políticas que afecte a los Consumidores Financieros.

3.2.10. Área Riesgo Operacional

El área de Riesgo Operacional deberá:

- Disponer del sistema SARO para controlar y contribuir con la gestión adecuada del SAC. El área de SAC contará con un recurso exclusivo para dar trámite a los diferentes requerimientos que necesiten un soporte legal. Para esto cuenta con el apoyo del área jurídica de la Entidad y para soportar capacidad operativa y dar trámite en los tiempos y calidad esperada.
- Determinar los niveles de aceptación de riesgo de la Entidad.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes semestrales que brinda el Representante Legal frente al SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

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:

- Manual SAC, y sus anexos.
- 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

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

- **La Junta Directiva:** 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, deberán permanecer en la Vicepresidencia Jurídica, serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Entidad y por los plazos establecidos en las disposiciones legales.
- **Auditoría interna:** Los informes periódicos dirigidos 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 archivos de la Auditoría Interna. Serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Entidad y por los plazos establecidos en las disposiciones legales.
- **Área de Experiencia al Cliente:** Deberán permanecer: (i) Los planes de acción que se definan en desarrollo del SAC, (ii) La documentación soporte de las mejoras del sistema de atención de Requerimientos y (iii) Las bases de datos de Requerimientos, debidamente actualizadas.
- **Perfect Attention Program:** Los documentos correspondientes a sus funciones serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Entidad y por el tiempo definido en los procedimientos establecidos.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

- **Learning & Excellence Program:** Deberá conservar el registro de las capacitaciones realizadas a cada uno de los funcionarios y terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros. Dentro de éstos registros se encuentran: (i) La evidencia de la asistencia de los nuevos Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros a las inducciones dictadas al inicio de la relación, sobre el SAC y conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero, (ii) El historial de los cursos realizados anualmente por los Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros a partir del momento de la aprobación de este Manual, relacionados con el SAC y conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero. Los anteriores registros y los demás que el área de Capacitaciones, considere pertinentes, serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Entidad y por el tiempo determinado en los procedimientos establecidos.
- **Marketing:** Deberá llevar registros de las actualizaciones de las tarifas de los diferentes productos, modificaciones a los contratos estandarizados, información sobre el Defensor del Consumidor Financiero y el procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos formulados ante la entidad. Éstos deberán permanecer en forma electrónica.
- Los documentos correspondientes a sus funciones serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Entidad y por el tiempo definido en los procedimientos establecidos.
- **Área Legal:** En el Área Legal deberán permanecer: (i) Los documentos correspondientes a la contratación, vinculación y posesión de las personas que fueron designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores, principal y suplente, del Consumidor Financiero. Dichos documentos serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Entidad y por el tiempo determinado en los procedimientos establecidos, (ii) los conceptos jurídicos o soporte legal que fuese necesario para la debida atención de los Requerimientos presentados por los Consumidores Financieros, (iii) Las actas de Junta Directiva que tengan como anexos los informes del Representante Legal, la Auditoría Interna y del Revisor Fiscal, en las cuales se consideraron temas relacionados con el SAC. Dichas actas serán conservadas de acuerdo con los medios habilitados por la Entidad y los plazos establecidos por las disposiciones legales, (iv) El registro de las respuestas a Requerimientos remitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia o de las tutelas provenientes de los diferentes juzgados a nivel nacional y (v) Llevar un registro sobre el número de procesos relacionados con el Manejo Adecuado de los Conflictos de Intereses en el marco del SAC.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

- **Área de Riesgo Operacional:** Deberá conservar (i) Los registros de las autoevaluaciones realizadas con la respectiva calificación de riesgos, (ii) Los planes de acción definidos cuando a ello hubiere lugar, (iii) Evidencia del ingreso en las bases de datos de los eventos de riesgo operacional materializados, así como la de los diagnósticos de recolección y monitoreo de los indicadores establecidos.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

5. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A FUNCIONARIOS Y TERCEROS INVOLUCRADOS EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**5.1. Generalidades**

La Entidad diseña, programa y coordina planes de capacitación e instrucción sobre el propósito, elementos y funcionamiento del SAC dirigidos a los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros. Se reprogramará a los funcionarios que por situaciones especiales o fuerza mayor no puedan capacitarse. Estos programas cumplirán con las siguientes condiciones:

- Se realizan periódicamente.
- Se mantendrán constantemente revisados y actualizados.
- 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.

5.1.1. Capacitación a funcionarios al momento de su vinculación

Los programas de capacitación serán impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros. Esta capacitación es de carácter obligatorio, se registra la asistencia en cada una de las sesiones y se hace la respectiva evaluación a cada uno de los funcionarios, la cual es requisito para terminar su proceso de inducción. A los funcionarios de nuevo ingreso que por algún inconveniente o motivo de fuerza mayor no puedan asistir a las sesiones programadas durante la semana de inducción, se les reprogramará la sesión para cumplir con dicho requisito.

5.1.2. Capacitación a funcionarios

La Entidad instruirá a todos los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero. Las áreas de la Entidad definirán si es necesario implementar las capacitaciones disponibles de acuerdo a las actividades de sus funcionarios. Es requisito que los funcionarios aprueben la evaluación respectiva para terminar la capacitación satisfactoriamente.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

6. EDUCACIÓN FINANCIERA**6.1. Objetivo del programa de Educación Financiera**

La Entidad diseña planes y programas de Educación Financiera, relacionado a las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrolla, de manera que los Consumidores Financieros puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

El programa proporciona el conocimiento suficiente para que a través del entendimiento y comprensión de los conceptos básicos sobre los productos ofrecidos y el buen manejo de los servicios financieros, uso de la tecnología, seguridades en el manejo de los productos y servicios y sus finanzas personales entre otros, realicen una adecuada administración de los productos y servicios que han adquirido. Mediante el diseño y aplicación de este programa se podrá mitigar de forma proactiva riesgos para la Entidad y para el mismo cliente, por el inadecuado uso de los productos y servicios que pueden acarrear problemas, gastos, y reclamos innecesarios.

Transmitir la información en favor de la Educación Financiera es una tarea urgente y necesaria para la Entidad, por lo cual a través de nuestro programa queremos garantizar 6 puntos importantes:

- Contribuir al desarrollo financiero de los consumidores en Colombia que desde temprana edad empiezan a tener su primera experiencia con nuestros productos financieros.
- Transmitir la información necesaria de manera clara y oportuna a través de todos los canales disponibles.
- Educar a los Consumidores Financieros para fomentar el ahorro constante y formar deudores responsables con habilidades para manejar adecuadamente sus productos financieros.
- Ofrecer herramientas claras, sencillas y amigables con las que los Consumidores Financieros puedan organizarse y tomar decisiones financieras conscientes e informadas.
- Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios
- Promover el uso de la tecnología en forma segura

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

El programa de capacitación estará accesible teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas en situación de discapacidad visual y auditiva.

6.2. Alcance del Sistema de Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera incluye contenido y/o módulos especialmente diseñados y desarrollados bajo un propósito: Educación financiera para todos, nuestro programa va dirigido a los colaboradores dentro de nuestra Entidad, clientes potenciales, usuarios, clientes y personas en situación de discapacidad visual y auditiva que tendrán accesibilidad a contenidos de Educación Financiera que les permitan conocer y utilizar nuestros productos y servicios financieros. Se abarca contenido correspondiente a generalidades financieras, seguridad, planificación financiera, conocimiento y entendimiento de los productos, tasas, tarifas y costos asociados a los productos ofrecidos, simuladores, Régimen de Protección al Consumidor Financiero, condiciones contractuales y legales, obligaciones de los productos financieros y la gestión de Cobranza por parte de La Entidad.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

7. SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**7.1. Sistema de atención de requerimientos****7.1.1. Generalidades**

La Entidad fiel a su filosofía de servicio y orientación a los Consumidores Financieros ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los Requerimientos que a estos se les presente, los cuales pueden ser presentados directamente por los Consumidores Financieros o quien acredite su condición de representante o apoderado (esto es a través de los documentos que acrediten dicha calidad o el poder especial o general correspondiente), a través de los canales de comunicación disponibles en la página Web, App (Chat In App, WhatsApp y correo), el Defensor del Consumidor Financiero o a través de las autoridades o de los órganos de control.

A través de los canales de comunicación, el área de Experiencia al Cliente, tiene el deber de recibir un Requerimiento de un Consumidor Financiero y tomar la determinación de resolverlo si está dentro de sus atribuciones o enviarlo a quien corresponda para su respectiva resolución, cuando no le pueda brindar una solución al Consumidor Financiero en el primer contacto.

La radicación del Requerimiento se realiza por alguno de los siguientes canales o áreas: los canales de comunicación disponibles para el Consumidor Financiero, la Vicepresidencia Jurídica, y el Defensor del Consumidor Financiero, por comunicación escrita por parte del Consumidor Financiero.

La gestión y respuesta la realiza el área de Experiencia al Cliente para aquellos casos donde se registra una Petición, Queja, Reclamo, o Aclaración de acuerdo al motivo de la solicitud en los plazos estipulados para ello, los cuales son comunicados a los Consumidores Financieros en el momento de la radicación del requerimiento.

La atención a los requerimientos de los Consumidores Financieros es de carácter gratuito. La relación del Consumidor Financiero con la Entidad es absolutamente confidencial, en consecuencia, está prohibido divulgar cualquier información relacionada con requerimientos efectuados por el Consumidor Financiero.

7.1.2. Objetivo del proceso

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

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

7.1.3. Canales para la Recepción de peticiones, quejas y reclamos

- Requerimiento Escrito.
 - Superintendencia Financiera de Colombia.
 - Superintendencia de Industria y Comercio.
 - Otros entes de control.
- Virtuales.
 - Contáctanos por Chat In App, Whatsapp y correo electrónico.
 - Correo del Defensor del Consumidor Financiero.

7.1.4. Funcionarios que radican los requerimientos

- Personal del área de Experiencia al Cliente.
- Personal Banker del canal.

7.1.5. Funcionarios que responden los requerimientos

- Personal del área de Experiencia al Cliente.
- Área legal
- Defensor del Consumidor Financiero.

7.1.6. Procedimiento de atención a requerimientos

El proceso de atención de los requerimientos de los Consumidores Financieros se divide en cinco etapas:

- **Etapas de Recepción:** Es la etapa en la que se reciben los requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.
- **Etapas de Radicación:** Es la etapa en la cual los funcionarios responsables de esta actividad registran en el aplicativo correspondiente los requerimientos de los Consumidores Financieros.
- **Etapas de Gestión:** Es la etapa en la que se analiza, investiga y se solicitan aportes de otras áreas, cuando es el caso, relacionados con el Requerimiento del Consumidor Financiero.
- **Etapas de Respuesta:** Es la etapa en la que se le gestiona e informa al Consumidor Financiero, el resultado a su Requerimiento, de manera escrita.
- **Etapas de Seguimiento:** Es la etapa en la que se generan estadísticas respecto de las diferentes tipologías de Peticiones, Quejas o Reclamos, para su análisis y determinación de planes de acción.

Requerimientos especiales ante autoridades

- **Etapas de Recepción:** Los Funcionarios de la Entidad que reciban los Requerimientos, evalúan si está dentro de sus atribuciones atenderlos de manera

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

inmediata, en caso contrario, deben proceder a radicarlos si es el caso o a enviarlos a quien corresponda para su respectiva radicación. Informan al Consumidor Financiero el número de radicado, cuando éste lo solicite, y le comunican la fecha estimada de solución.

- **Etapa de Radicación:** En esta etapa los Funcionarios con atribuciones de radicación proceden a registrar los requerimientos en el aplicativo correspondiente, de tal forma que a partir de ese momento inicie el proceso de gestión por parte de las áreas responsables según el Requerimiento del Consumidor Financiero.
- **Etapa de Gestión:** El área encargada de cada uno de los procesos, analiza el Requerimiento que tenga pendiente en el aplicativo correspondiente y válida en los diferentes sistemas o herramientas, la información asociada a éste. Cuando se requieran documentos por parte del Consumidor Financiero para gestionar un Requerimiento, los gestores llamarán/escribirán por correo al Consumidor Financiero para solicitarlos; Si requiere aporte de otras áreas para su solución o respuesta, se solicita a través del aplicativo correspondiente o, si es el caso, a través de correo electrónico y realiza seguimiento con el fin de dar cumplimiento a la promesa de servicio al Consumidor Financiero. Después de investigar el requerimiento, procede a determinar la favorabilidad o desfavorabilidad, y ajuste económico de ser el caso, para el Consumidor Financiero.
- **Etapa de Respuesta:** Las respuestas a los Requerimientos de los Consumidores Financieros, deben corresponder con los modelos previamente establecidos por la Entidad, los cuales son ajustados para cada caso. La respuesta a los Requerimientos, deberá efectuarse dentro del tiempo estipulado por la Entidad, los cuales no superan los 15 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación en el aplicativo correspondiente. Es de aclarar que, en los casos de Peticiones, Quejas o Reclamos a través de la Superintendencia Financiera, requerimientos de otros entes o tutelas, se deben respetar los plazos establecidos por estas entidades, aquellos previstos en la regulación aplicable y los establecidos en el artículo 2.34.2.1.1 y siguientes del Decreto 2555 de 2010, en el cual se consagra el procedimiento para la resolución de Quejas o Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero. La respuesta dada en forma escrita al requerimiento del Consumidor Financiero deberá anexarse en el caso del Consumidor Financiero creado en el aplicativo.
- **Etapa de Seguimiento:** El área de Experiencia al Cliente genera periódicamente estadísticas de los Requerimientos ingresados en el Aplicativo correspondiente, analiza las causas de las Peticiones, Quejas o Reclamos e identifica cuales son las causas de mayor ocurrencia con el fin de retroalimentar las áreas responsables, para que éstas establezcan planes de acción y procedan a implementar las

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

acciones que conlleven a disminuir el número de reclamaciones, con el fin de que al Consumidor Financiero no le vuelva a ocurrir dicho evento o incidente.

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

De acuerdo con lo establecido por la Ley 1328 de 2009 y el Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Entidad deberá atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos las Peticiones, Quejas o Reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros y, posteriormente a la identificación de las causas generadoras de las mismas y diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas que permitan disminuir el volumen de Peticiones, Quejas o Reclamos presentados a la Entidad.

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 la entidad.

- **Contenido de la información:**

La Entidad informará a los Consumidores Financieros 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 requerimientos 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 Requerimientos a las que aplica y los demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

- Los procedimientos para la atención de Requerimientos formulados ante la Entidad.
- 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.

- **Canales de Información:**

Esta información se comunicará a través de los siguientes canales:

- Página de Internet.
- Estados de cuenta.
- Help Center del APP (centro de ayuda).
- Respuestas a Requerimientos.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

- **Responsable de la actualización de la información:** Las áreas de Marketing y Legal serán las responsables de velar por la actualización de la Información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero. El área de Legal enviará a las áreas correspondientes la información a actualizar en los diferentes medios de comunicación de la Entidad, cuando exista un cambio relevante en la información referente al Defensor del Consumidor Financiero. Además, el área de Marketing será la responsable de velar por la publicación del Manual del SAC y sus actualizaciones en la página web de la Entidad. En este Manual se divulgará la información respecto del procedimiento de atención de Requerimientos del Consumidor Financiero ante la Entidad.

El área de Marketing y Legal serán las encargadas de la publicación en la página web de la Entidad de los Contratos Estandarizados y de las actualizaciones cada vez que se realicen modificaciones de dichos textos.

Adicional a esto, se construyó un instructivo con la finalidad de instruir a todos los funcionarios respecto a el rol, criterio, funciones, informes, revelaciones, vocería y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad y la disponibilidad del mismo en los canales y comunicaciones emitidas.

7.4. Smartsupervision SFC

El Smartsupervision es un software que permite a la Superintendencia Financiera de Colombia contar con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas en tiempo real.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

8. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**8.1. Generalidades**

Para la administración eficiente del SAC, la Entidad evaluará los hechos y situaciones que afectan al consumidor financiero, a través de la convergencia con el Sistema de Riesgo Operativo y cuyos procesos se aplicarán para las diferentes etapas del SAC.

8.2. Identificación

En desarrollo del SAC la Entidad establece todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros. Los motivos de las quejas o reclamos serán tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos. Además de aplicar el modelo SARO en esta etapa deberán identificarse las causas que afectan la atención y servicio de los consumidores financieros en los procesos impactados.

8.3. Medición

Una vez concluida la etapa de identificación, la Entidad medirá la probabilidad de los riesgos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse. La Política SAC de distribución de riesgos residuales en cada una de las zonas, es la siguiente:

8.3.1 Estimación de Probabilidad de Ocurrencia

Información de uso interno.

8.3.2 Estimación de la magnitud de Impacto

Información de uso interno.

8.3.3. Dimensiones del Mapa de Riesgos

Información de uso interno.

8.4. Control

Información de uso interno.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

8.5. Monitoreo

La Entidad hará un monitoreo para velar que las medidas establecidas sean efectivas, las cuales deben cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral.
- Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.
- Asegurar que los controles estén funcionando de forma oportuna, efectiva y eficiente.
- Establecer mecanismos que permitan a la Entidad la producción de estadísticas sobre (i) tipologías de quejas y (ii) cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

9. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma tecnológica se ajustará a las necesidades del SAC. Por consiguiente, la Entidad dispondrá para la gestión una plataforma que garantice el funcionamiento efectivo, eficiente y oportuno del sistema, la cual será automatizada, integrable y escalable. Esta herramienta debe permitir la incorporación de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo del SAC, de forma que garantice el funcionamiento oportuno del sistema, así como la generación de la respectiva matriz, con la verificación de las causas, consecuencias, el impacto y probabilidad, así como el tratamiento de cada riesgo.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

10. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

Es deber de cada funcionario que interviene en el funcionamiento del SAC procurar la debida atención y protección del Consumidor Financiero. El incumplimiento por parte de los funcionarios de RappiPay sobre los deberes, obligaciones, funciones y responsabilidades establecidas en el presente manual, podrá dar lugar a la imposición de sanciones dependiendo de la gravedad de la falta según lo previsto en el Código de Ética y Conducta y el reglamento interno de trabajo de la Entidad.

Con base en los informes presentados al Representante Legal y Junta Directiva en los que se reportan las conclusiones al cumplimiento del SAC, se identificarán las falencias en la adecuada ejecución del sistema, y ante el incumplimiento de cualquiera de las directrices establecidas en el presente manual y en el proceso de SAC, se procederán con los correctivos necesarios y de considerarlo pertinente se reportará para que este realice el debido proceso y decida las sanciones disciplinarias que apliquen según el caso.

- Medidas de incumplimiento de funcionarios y administradores: la inobservancia en la aplicación de las normas, leyes y decretos a cargo de los funcionarios dará como consecuencia la aplicación de medidas y sanciones las cuales están incluidas en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código Disciplinario de la Entidad.
- Medidas de incumplimiento de terceros: El incumplimiento de los contratos, ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) y la inobservancia en la aplicación, leyes y decretos a cargo de los terceros, dará como consecuencia la aplicación de medidas y sanciones legales las cuales quedarán consagradas en el respectivo contrato.

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

Versión: 3.0

CO-MAN-5.4.

11. REFERENCIAS

- Procedimiento Atención de peticiones, quejas o reclamos.
- Programa Educación Financiera.
- Instructivo del Defensor del Consumidor Financiero.
- Política Capacitación a Funcionarios (Instructivo de cumplimiento de entrenamientos normativos).