

ACUERDO No.2465 DE 2022

“Por el cual se expide una nueva versión del Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC”

**LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO NACIONAL DE AHORRO
“Carlos Lleras Restrepo”**

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las conferidas en el Artículo 12 de Decreto 1454 de 1998 y Circular Básica jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el literal a), del artículo 12 del Decreto 1454 de 1998, es función de la Junta Directiva del FNA “Formular la política general y los planes y programas del fondo en cumplimiento de los objetivos, de acuerdo con los lineamientos que trace el Gobierno Nacional”, así como desarrollar aquellas funciones que fije la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que la ley 1328 de 2009, por lo cual se dictan normas en materia financiera, establece los principios y reglas que rigen la protección de los Consumidores Financieros, en las relaciones con las entidades vigiladas, con el fin de brindar atención oportuna, protección y respeto a los Consumidores Financieros.

Que la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular 029 de 2014 por medio de la cual imparte instrucciones, respecto del funcionamiento e implementación del Sistema de Protección al Consumidor Financiero, según la cual, las entidades vigiladas deben garantizar qué; “(i) Se consolide al interior de la entidad un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio por el consumidor financiero; (ii) Se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas y reclamos; y (iv) Se propicie la protección de los derechos del Consumidor Financiero, así como la educación financiera de estos”.

Que dentro los elementos mínimos consagrados por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular 029 de 2014, con el fin de obtener una efectiva implementación del SAC, se establece a cargo de las Juntas Directivas de las entidades vigiladas la aprobación del Manual Atención al Consumidor Financiero - SAC.

Que mediante Acuerdo 2360 de 2020 la Junta Directiva aprobó la versión 06 del Manual de Atención al Consumidor Financiero del FNA.

Que mediante la Circular 023 de 2021 la Superintendencia Financiera impartió nuevas instrucciones relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) para fortalecer aspectos normativos y consolidar una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio y armonizar el SAC con las mejores prácticas internacionales para ofrecer productos y servicios de acuerdo con las necesidades y perfiles de los consumidores financieros.

Que con el fin de mejorar la atención al Consumidor Financiero se hace necesario adoptar una nueva versión del Manual SAC, que se ajuste a las nuevas políticas y niveles de responsabilidad dentro de la Entidad, así como a otros aspectos operativos.



ACUERDO No.2465 DE 2022

“Por el cual se expide una nueva versión del Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC”

Que el Comité de Riesgos en sesión extraordinaria No.196 del 10 de junio de 2022 autorizó presentar ante la Junta Directiva del FNA la modificación propuesta al Manual de Atención al Consumidor Financiero - SAC V7

Que en la sesión de Junta Directiva extraordinaria No.966 del 10 de junio de 2022 se aprobó la versión 7 del Manual de Atención al Consumido Financiero.

En virtud de lo expuesto,

ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC en el Fondo Nacional del Ahorro, Código GC-MN-SAC, Versión 7.

ARTÍCULO SEGUNDO: La Secretaría General del FNA será el encargado de supervisar y coordinar el desarrollo de las actividades relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

ARTÍCULO TERCERO: La Oficina de Control Interno del FNA, será la responsable de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Atención al Consumidor Financiero.

ARTÍCULO CUARTO: El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación a excepción de los numerales 3.2, 3.4. 3.4.4, 3.4.5 y 3.4.6 los cuales entrarán a regir a partir del 21 de junio de 2022, salvo lo relacionado con la dependencia del SAC de la Secretaría General la cual rige desde la publicación del presente Acuerdo.

El presente acuerdo deroga el Acuerdo 2360 de 2020 y demás normas que le sean contrarias a excepción de los numerales 3.2, 3.4. 3.4.4 y 3.4.5 los cuales continúan vigentes hasta el 21 de junio de 2022, salvo lo relacionado con la dependencia del SAC de la Secretaría General la cual rige desde la publicación del presente Acuerdo

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá a los quince (15) días del mes de junio de 2022.

CARLOS ALBERTO RUIZ MARTÍNEZ
PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA

CLAUDIA BEATRIZ NIETO MORA
SECRETARIA JUNTA DIRECTIVA

Anexos. Manual SAC –FNA- Versión 6
Acuerdo 2231 de 2018
Proyectó: Jaqueline Paez Agudelo – SAC
Revisó: Angelica Maria Zapata Barrera – SAC
Revisó: María Genoveva Jaramillo Casas
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo
Vo.Bo: Zulma Patricia Gonzalez Muñoz
Jefe de la Oficina jurídica (e)