

ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

MANUAL SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero)

OBJETIVO

Consolidar al interior de la Cooperativa una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, adoptando sistemas, herramientas y todos los recursos pertinentes para suministrar información adecuada a los Consumidores Financieros.

GENERALIDADES

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales:

- a. Fortalecer la normatividad existente sobre la materia.
- b. Buscar el equilibrio contractual entre las partes.
- c. Evitar la asimetría en la información.

Para tal efecto, JFK Cooperativa Financiera tiene la obligación de implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros – SAC, el cual tiene como propósito:

- a. Consolidar al interior de la Cooperativa una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- b. Adoptar sistemas para suministrarles información adecuada.
- c. Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- d. Propiciar la protección de sus derechos, así como su educación financiera.

La Cooperativa propende por desarrollar todos los aspectos relacionados con el SAC enfocándose, principalmente, en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, y en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia previstos, especialmente los establecidos en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.

Adicionalmente, la Cooperativa, a través del SAC, debe evitar afectaciones reales o potenciales a los derechos del consumidor financiero derivadas de acciones u omisiones que hagan parte de la cultura organizacional durante el ciclo de vida del producto o por el incumplimiento de la regulación que aplique.

DEFINICIONES

a. Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC: conjunto de normas, políticas, recursos y actividades que desarrolla JFK Cooperativa Financiera con el objeto de consolidar un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros.

Para esto, la Cooperativa está obligada a:

- Consolidar al interior de la entidad una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero;
- Adoptar sistemas idóneos para suministrarles información adecuada;
- Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos;
- Propiciar la educación financiera del consumidor financiero.

b. Elementos: es el conjunto de componentes a través de los cuales se instrumenta de forma organizada y metódica la administración del sistema en la Cooperativa.

c. Etapas: son las fases o los pasos sistemáticos e interrelacionados mediante los cuales la Cooperativa administra el SAC.

d. Cliente: es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

e. Usuario: es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

f. Cliente Potencial: es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

g. Consumidor financiero: es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

h. 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.

i. Servicios: se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

j. Cultura organizacional: es el factor determinante de las conductas de la Cooperativa o nuestros funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.

k. Trato justo: principio mediante el cual la Cooperativa debe garantizar que sus productos y servicios atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros y el 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. También debe garantizar la inexistencia de barreras para interponer PQR y para movilizarse entre diferentes productos, servicios y otras entidades financieras.

l. PQR: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Solicitudes, Felicitaciones y Sugerencias.

m. Queja: es la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Cooperativa o una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

n. Reclamo: solicitud de corrección, actualización o supresión de la información contenida en un registro individual en nuestra base de datos o en la de un operador de información.

o. Consulta: solicitud de información personal del titular, que repose en nuestra base de datos. Se deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con su identificación.

p. Petición de información y documentos: solicitud de un documento o soporte de productos, transacciones o movimientos de los consumidores financieros que reposen en los archivos de la Cooperativa.

q. Petición: toda solicitud diferente a quejas, consultas, reclamos o petición de documentos que realicen los consumidores financieros ante la Cooperativa.

r. Sugerencias y felicitaciones: es una manifestación del Consumidor Financiero con el propósito de expresar ideas sobre posibles mejoras a los productos y/o servicios, y comunicaciones al reconocimiento del buen servicio.

ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SAC

Los siguientes son los componentes con los cuales se estructura el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

A. POLÍTICAS

JFK Cooperativa Financiera, adopta los siguientes lineamientos generales y particulares como las políticas del SAC, así:

- a. Impulsa a nivel institucional una cultura que procura y propicia un ambiente de debida atención, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- b. Ejecuta acciones y medidas encaminadas a garantizar el trato justo al consumidor financiero y el comportamiento íntegro y transparente de la cooperativa frente al mercado.
- c. Implementa planes de acción de mejora y su ejecución a partir de estadísticas y demás información resultante del seguimiento a la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- d. Fundamenta la atención a los consumidores financieros en la disposición permanente de amabilidad, sinceridad, sencillez, respeto, seguridad y claridad.
- e. Enfoca toda la estrategia de negocio en ofrecer una atención integral al cliente, basada en un servicio personalizado, una actitud cercana y amable y unos valores agregados que garantizan la calidad en el servicio.
- f. Genera procedimientos simples y agilidad en la atención de los consumidores financieros.
- g. Establece el deber a los órganos de administración, de control y a todos sus funcionarios de asegurar el cumplimiento de las políticas y normas internas y externas.
- h. Asegura el cumplimiento estricto de sus políticas y de las normas que le son aplicables mediante mecanismos y controles necesarios.
- i. Permite la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC, los cuales se tramitan de conformidad con la política interna de conflicto de intereses.

- j. Establece aspectos relativos a la atención de personas con discapacidad.
- k. Administra el funcionamiento del SAC, mediante elementos y etapas del sistema que conducen a un adecuado funcionamiento del mismo.
- l. Provisiona recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.

B. PROCEDIMIENTO

De conformidad con el numeral 1.5.2. de la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ, la Cooperativa establece, especialmente, procedimientos aplicables así:

- a. Para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC.
- b. Para la atención efectiva y debida de PQR.
- c. Para el análisis de los motivos de las PQR.
- d. De revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el DCF.
- e. Para la atención de usuarios o clientes con prelación en el servicio y/o con discapacidad.
- f. Para el trámite de las oportunidades de mejora. g. Para el trato justo y el comportamiento íntegro y transparente.

C. DOCUMENTACION

Todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, constan en documentos y registros que garantizan la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida. Dicha documentación incluye:

- a. El Manual del SAC y sus anexos.
- b. Actas del Consejo de Administración en donde se presentan los temas relacionados con el SAC.
- c. Actas de las reuniones periódicas del Equipo del SAC.

- d. Matriz del riesgo operacional relacionada con el SAC.
- e. Todos los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC.
- f. Todos los informes, incluyendo aquellos que el Consejo de Administración, el Representante Legal y los órganos de control deben elaborar con relación al SAC.

D. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional del SAC responde a la estructura, tamaño y objeto social de la Cooperativa, al portafolio de productos que ofrece y a la definición de procesos simplificados. En ésta, se definen claramente los niveles de responsabilidad y los roles de los funcionarios y órganos encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC.

a. Asamblea General

Elige al Defensor del Consumidor Financiero considerando las disposiciones que establece la CBJ, el Decreto 2555 de 2010 y demás que lo complementen o adicionen.

b. Consejo de Administración

- i. Establece las políticas relativas al SAC.
- ii. Aprueba el manual del SAC y sus actualizaciones
- iii. Se pronuncia respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinde el representante legal respecto del SAC, sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control y las recomendaciones del DCF.
- iv. Verifica que la política de incentivos implementada por la Cooperativa evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- v. Aprueba los lineamientos estratégicos de la Cooperativa para promover la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- vi. Aprueba los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas la Superintendencia Financiera de Colombia.

c. Gerente General

- i. Diseña y somete a aprobación del Consejo de Administración el manual del SAC y sus modificaciones.

- ii. Vela por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por el Consejo de Administración, relativas al SAC.
- iii. Establece las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la Cooperativa en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.
- iv. Establece los mecanismos para realizar seguimiento permanente del SAC.
- v. Vela por la correcta aplicación de los controles.
- vi. Presenta un informe periódico, como mínimo semestral, al Consejo de Administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: 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; 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 el área responsable de ejecutar dichas medidas.
- vii. Vela por el diseño y establecimiento de planes de educación e información a los consumidores financieros. Puede proponer al Consejo de Administración los criterios adicionales para la designación del DCF si los criterios se estiman necesarios y asegura su implementación.
- viii. Verifica la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presenta un informe al Consejo de Administración.
- ix. Garantiza que se documente y reporte al Consejo de Administración, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
- x. Asegura la evaluación de la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y que se adopten las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.
- xi. Presenta ante la asamblea general ordinaria de delegados, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la cooperativa y las instrucciones impartidas por la SFC. La evaluación atiende a las políticas, objetivos y necesidades de la cooperativa en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.

- xii. Informa a la asamblea general de delegados, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- xiii. Pone a disposición de la asamblea general de delegados, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la cooperativa, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento del Consejo de Administración. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- xiv. Efectúa seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presenta semestralmente al Consejo de Administración, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.
- xv. Verifica que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones.

d. Órganos de control

- i. En ejercicio de sus funciones, la revisoría fiscal y la auditoría interna evalúan 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.
- ii. La revisoría fiscal y la auditoría interna deben elaborar un informe periódico, como mínimo semestral, dirigido al Consejo de Administración, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.
- iii. Los órganos de control están comprometidos con la asegurabilidad y el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al Consumidor Financiero.

e. Junta de Vigilancia

Conoce de las reclamaciones que presenten los asociados en relación con la prestación de servicios, los transmite y solicita correctivos por el conducto regular y con la debida oportunidad.

f. Subgerencia Jurídica

- i. Vela para que la atención al Consumidor Financiero sea oportuna y diligente, y promueve la cultura de servicio en la Cooperativa.
- ii. Analiza las propuestas de modificación a las políticas del SAC, actualizaciones normativas y recomendaciones realizadas por los Órganos de Control para ser presentadas por el Gerente General al Consejo de Administración.
- iii. Analiza con el Subgerente de Riesgos las implicaciones que en materia del SAC se deriven del desarrollo de nuevos productos o servicios.
- iv. Supervisa que las respuestas a las PQR formuladas por los Consumidores Financieros, ante el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia u otro organismo competente, estén atendidas entre los términos estipulados, siguiendo los procedimientos establecidos en los anexos de este Manual y en las normas legales.
- v. Colabora oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades oficiales y administrativas en la recopilación de información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran.
- vi. Hace seguimiento a los elementos y a las etapas del SAC.
- vii. Apoya a la Gerencia General en la realización del informe periódico presentado al Consejo de Administración sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC.
- viii. Apoya al SAC en la elaboración de planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- ix. Presenta a la Gerencia General semestralmente, un informe que contenga la evaluación del cumplimiento de las normas, elementos y etapas del SAC para detectar y corregir las deficiencias en éste.

g. Subgerencia de Gestión Humana

- i. Con el apoyo del SAC vela por la capacitación de los empleados responsables de brindar una debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- ii. Establece las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los empleados de las áreas involucradas en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- iii. Lidera los correctivos necesarios en caso de que los funcionarios y administradores incumplan el SAC, para lo cual se apoya en los responsables de las áreas involucradas.
- iv. Implementa programas de capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la Cooperativa en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.

h. Dirección del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

- v. Garantiza que las PQR formuladas por los Consumidores Financieros ante las distintas instancias -Cooperativa, Defensor del Consumidor Financiero, Superintendencia Financiera de Colombia o entes judiciales- sean atendidas de acuerdo con las políticas, procedimientos, el Manual SAC, el Manual de Correspondencia y las normas legales.
- vi. Participa en la ejecución del programa de capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la Cooperativa en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y del funcionamiento del SAC.
- vii. Apoya y asesora las diferentes áreas de la Cooperativa en la aplicación y desarrollo de las normas, políticas y procedimientos establecidos en este Manual y las normas complementarias.
- viii. Propone actualizaciones de políticas y/o procedimientos relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- ix. Revisa las propuestas de respuestas a las quejas de los clientes en el Marco del SAC.
- x. Hace seguimiento a la información en el registro consolidado de las PQR y la oportunidad en las respuestas a los consumidores financieros.
- xi. Realiza comunicaciones a las áreas involucradas en los hallazgos encontrados relacionados con la atención de los Consumidores Financieros que se constituyan en incumplimientos o posibles sanciones.
- xii. labora las estadísticas de las PQR presentadas por los Consumidores Financieros.
- xiii. Coordina la comunicación entre el Defensor del Consumidor Financiero y la Cooperativa.
- xiv. Comunica a todo el personal de la Cooperativa las modificaciones al Manual del SAC.
- xv. Con el apoyo de la Subgerencia Jurídica presenta un informe periódico, como mínimo semestral, a la Gerencia General, 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.

I. Asesor Jurídico

- i. Asesora, de acuerdo a lo establecido en el Manual SAC y en el Manual de Correspondencia, las respuestas sobre PQR que presenten los Consumidores Financieros ante las distintas instancias: Cooperativa, Defensor del Consumidor Financiero, Superintendencia Financiera de Colombia y otros organismos del Estado.
- ii. Orienta acerca de los soportes legales necesarios para la debida atención y sustento de las respuestas a las PQR, incluso las acciones de tutela, presentadas por los Consumidores Financieros.

j. Analista del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

- i. Propone las actualizaciones de las políticas y procedimientos de la Cooperativa, dentro de la perspectiva del SAC.
- ii. Realiza seguimiento a las estadísticas de las PQR ingresadas y solucionadas, e identifica las causas y volumen.
- iii. Analiza las sugerencias de Consumidores Financieros remitidas mediante los diferentes canales dispuestos por la Cooperativa, tramita respuestas y/o soluciones ante la instancia que corresponda y presenta informes periódicos de su labor y del seguimiento al SAC.
- iv. Elabora las respuestas a las PQR que los Consumidores Financieros presentan a través de los diferentes canales de atención de PQR que tiene dispuestos la Cooperativa.
- v. Garantiza que la información suministrada al Consumidor Financiero y publicada en la página web y carteleras de la Cooperativa, relacionada con contratos, reglamentos, productos y servicios, esté actualizada y que cumpla con lo establecido en las normas.
- vi. Comunica a las áreas involucradas en los posibles incumplimientos a las normas y políticas del SAC para la aplicación de las medidas pertinentes.
- vii. Reporta al Subgerente de Riesgos a través del aplicativo, o método instaurado por la Cooperativa para informar la materialización de riesgos inmediatamente los detecte.
- viii. Participa en la formulación, seguimiento y ejecución de los planes establecidos para el eficiente y efectivo desarrollo del SAC.
- ix. Gestiona desde su competencia las tareas que corresponden al perfil en las herramientas dispuestas por la Cooperativa.

k. Auxiliar del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

- i. Apoya la atención de las llamadas telefónicas que se reciban en el área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero relacionadas con la consulta del estado de las PQR o ampliación de información sobre las mismas.

- ii. Recibe todas las comunicaciones enviadas a la Cooperativa por los Consumidores Financieros a través de los distintos canales dispuestos por la Entidad para tal fin.
- iii. Reporta al Subgerente de Riesgos a través del aplicativo, o método instaurado por la Cooperativa para informar, la materialización de riesgos inmediatamente los detecte.
- iv. Gestiona desde su competencia las tareas que corresponden al perfil en las herramientas dispuestas por la Cooperativa.
- v. Participa en la formulación, seguimiento y ejecución de los planes establecidos para el eficiente y efectivo desarrollo del SAC.
- vi. Apoya a los analistas en el trámite de las PQR.

I. Empleados de la Cooperativa

Están comprometidos con la asegurabilidad y el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Adicionalmente, en cumplimiento de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, el área del SAC identifica riesgos que afecten o puedan afectar, la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. En atención a lo ordenado por la Circular Básica Jurídica y la Ley 1328 de 2009, da a conocer a las áreas relacionadas con el SAC los riesgos para que éstas implementen planes de acción de mejora, que son monitoreados por el área SAC.

E. INFRAESTRUCTURA

JFK Cooperativa Financiera dispone de la infraestructura física, técnica y el personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC, acorde al tamaño de la Cooperativa, sus actividades y volumen de sus negocios.

De manera particular, la Cooperativa tiene dispuestos diferentes canales presenciales, virtuales, telefónicos y mixtos que permiten la comunicación adecuada con los consumidores financieros.

F. CAPACITACION E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

La Cooperativa cuenta con un programa de capacitación e instrucción construido y ejecutado por la Dirección del SAC, con el apoyo de la Dirección de Gestión Humana, que

está dirigido a todas sus áreas sobre las políticas de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero. Para el área involucrada en la atención y servicio de los consumidores financieros, el programa de capacitación e instrucción involucra todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y las capacitaciones se realizan una vez por semestre.

Adicionalmente, con el fin de constatar los conocimientos adquiridos respecto de la capacitación e instrucción del SAC y la información más relevante del mismo, al finalizar cada capacitación se realiza una evaluación a los empleados.

El programa de capacitación e instrucción:

- a. Incluye la visión estratégica de la Cooperativa, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
- b. Las capacitaciones son impartidas durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios y con una periodicidad de una vez al año para todos los empleados de la Cooperativa y dos veces por año para el área involucrada con el SAC.
- c. Periódicamente es revisado y actualizado.
- d. Cuenta con mecanismos de evaluación de resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dicho programa y el alcance de los objetivos propuestos.
- e. Incluye aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas con discapacidad.
- f. Instruye 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 de la Cooperativa.

G. EDUCACION FINANCIERA

JFK Cooperativa Financiera cuenta con el programa de educación financiera, construido y ejecutado por la Dirección del SAC, con el apoyo del área de Comunicaciones, Gestión Humana, Gestión Asociativa, entre otros, dirigido a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrolla, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Este programa es de fácil entendimiento para los consumidores financieros, es independiente y adicional a la publicidad propia de la Cooperativa, contribuye al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de nuestros

productos y servicios, familiariza al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura y es accesible para los consumidores financieros con discapacidad.

INFORMACION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Con el propósito de suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia, la Cooperativa brinda especialmente, información respecto de:

- a. Los diferentes productos y servicios que presta, así como las tarifas asociadas a los mismos.
- b. Los procedimientos para la atención de PQR que se presenten directamente ante la entidad y las demás instancias.
- c. La existencia del defensor del consumidor financiero, las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de PQR por parte de ellos y los demás aspectos relevantes relacionados con este.

Adicionalmente, atendiendo lo previsto en el parágrafo 2° del artículo 9° de la Ley 1328 de 2009, la Cooperativa publica en su página web el texto de los contratos estandarizados que se estén empleando. Esta información se actualiza cada vez que se realizan modificaciones respecto de sus textos.

ETAPAS QUE COMPONEN EL SAC

Para que el SAC pueda cumplir con la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, la Cooperativa ha implementado el Sistema de Atención al Consumidor Financiero que permite la adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los hechos y situaciones que pueden incidir en la relación con ellos. Las siguientes son las etapas con los cuales se mide el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

A. IDENTIFICACION

Con el fin de registrar todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, en esta etapa se tendrán en cuenta, adicionalmente, circunstancias que sean susceptibles de afectar la adecuada prestación del servicio a los clientes, por ejemplo, los procesos, informes de los entes de control,

actualizaciones normativas, entre otras. Así como el debido cumplimiento a las obligaciones relacionadas con el SAC establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

B. MEDICION

Con la medición se lleva a cabo un análisis de los posibles eventos de riesgo, con el fin de determinar si necesitan algún tipo de control o tratamiento, este análisis debe considerar todos los eventos de riesgo identificados inicialmente, combinando las consecuencias y probabilidades de que estos eventos puedan ocurrir.

C. CONTROL

La Cooperativa tiene contemplados en la prestación de sus servicios y ofrecimiento de sus productos, controles y procedimientos con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de los hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. Asimismo, se implementan acciones preventivas y correctivas que mejoren la experiencia de servicio de los consumidores financieros respecto de la información derivada de las PQR que se gestionan.

D. MONITOREO

La Cooperativa hace un monitoreo constante para velar porque las acciones correctivas implementadas sean efectivas. Por lo tanto, se contempla dentro del Procedimiento para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC, el deber de:

- i. Hacer seguimiento efectivo, mínimo semestralmente, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias del Sistema.
- ii. Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero
- iii. Mecanismos que permitan la producción de estadísticas sobre Tipologías de PQR y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Como complemento al SAC, de conformidad con el artículo 8 y siguientes de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 2 de la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ, modificado por la CE 013 de 2022, la Cooperativa cuenta con el Defensor del Consumidor Financiero –DCF-,

para asegurar el cumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero.

Con el fin de velar para que tanto el DCF principal como el suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones, la Cooperativa exige el cumplimiento de los criterios y demás disposiciones contenidas en el numeral 2.2. de la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ, modificado por la CE 013 de 2022.

Para hacer público, informando permanentemente a los consumidores financieros, la existencia y funciones del DCF, los medios para contactarlo, los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas, la Cooperativa está obligada a dar estricto cumplimiento a lo estipulado en el numeral 2.3. de la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ, modificado por la CE 013 de 2022.

El DCF debe presentar un informe de gestión a la asamblea general ordinaria de delegados, contentivo de aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. Dicho informe debe estar a disposición del órgano social con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria, y contener por lo menos los aspectos determinados en el numeral 2.4.1. y subsiguientes de la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ, modificado por la CE 013 de 2022.

OTRO CONTENIDO RELEVANTE

El SAC, implementado por JFK Cooperativa Financiera, se encuentra acorde con la estructura, tamaño y objeto social, de tal forma que permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. En el mismo sentido, el SAC guarda concordancia con los planes estratégicos de la Cooperativa.

Para el desarrollo y puesta en marcha del SAC, la Cooperativa se apoya en los procesos, procedimientos y en general, en las herramientas que ha venido implementando en el marco de la administración de los riesgos propios de nuestra actividad, en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales.

Para la adecuada implementación de una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, la Cooperativa desarrolla:

- a. Un programa y campañas de educación financiera adecuados y suficientes, el cual es independiente y adicional a la publicidad propia de la Entidad para facilitar a los consumidores financieros la adopción de decisiones informadas, comprensión de las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos. El programa y las campañas propenden por:
 - i. Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios.
 - ii. Promover el uso de la tecnología en forma segura.
 - iii. Brindar accesibilidad teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas con discapacidad.
- b. Mecanismos que permiten brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financieros, respecto de:
 - i. Las características de los productos o servicios.
 - ii. Los derechos y deberes de los consumidores financieros.
 - iii. Las obligaciones de la Cooperativa.
 - iv. Las tarifas o precios y tasas.
 - v. Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio.
 - vi. Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.
 - vii. Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros.
 - viii. La demás información que la Cooperativa estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

En la implementación de las campañas y el programa de educación financiera y de los mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros con discapacidad la Cooperativa puede utilizar herramientas como la simbología, señalización, lengua de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

- c. Procedimientos para la atención y resolución de las peticiones, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros, atendiendo lo dispuesto por la Circular Básica Jurídica.

El SAC de JFK Cooperativa Financiera se desarrolla a través de Elementos y Etapas, de los que tiene el deber de revisar mensualmente a fin de realizar los ajustes que considere necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento.

APROBADO Según Acta del Consejo de Administración 740 del 24 de febrero de 2024