

## MANUAL SAC (SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO)

### OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices que rigen el Sistema de Atención al Consumidor (SAC) de JFK Cooperativa Financiera, mediante la definición de políticas claras y la asignación de responsabilidades, para garantizar el cumplimiento del régimen de protección al consumidor financiero, en especial las Leyes 1328 de 2009, 1480 de 2011 y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, y demás normas que la adicionen o sustituyan, fortaleciendo así la cultura de servicio, la debida diligencia y la confianza de nuestros asociados y clientes.

### GENERALIDADES

El presente manual es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, directivos y áreas de JFK Cooperativa Financiera que, en el ejercicio de sus funciones, interactúen directa o indirectamente con el consumidor financiero.

De acuerdo con la normatividad aplicable, JFK Cooperativa Financiera debe implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros – SAC, que propenda por los siguientes objetivos mínimos:

- i. Consolidar al interior de la Cooperativa una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- ii. Adoptar sistemas para suministrarles información adecuada;
- iii. Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos;
- iv. Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Por lo tanto, todos los colaboradores de JFK Cooperativa Financiera deben actuar bajo el marco del principio de trato justo, garantizando el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:

- i. Que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros;
- ii. Que se les suministre y tengan acceso a información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero en todo el ciclo de vida del producto;



- iii. Que no existan barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras, ni para la interposición de quejas o reclamos.

### Alcance del SAC

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, así como en aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno.

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

- a) Programas y campañas de educación financiera adecuada y suficiente, independiente y adicional a la publicidad propia de la Entidad para facilitar a los consumidores financieros. El programa y las campañas propenden por:
- 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.
  - 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:
- Las características de los productos o servicios.
  - Los derechos y deberes de los consumidores financieros.
  - Las obligaciones de la Cooperativa.
  - Las tarifas o precios y tasas.
  - Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio.

- Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.
- Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros.
- 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 en situación de 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. Para la adecuada implementación del SAC se debe tener en cuenta lo siguiente:

A. Elementos mínimos que componen el SAC

- Políticas
  - Procedimientos
  - Documentos
  - Estructura organizacional
  - Capacitación e instrucción de los funcionarios
- Educación financiera

B. Etapas del SAC

- Identificación
- Medición
- Control
- Monitoreo

## DEFINICIONES

**Cliente:** 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.

📞 Medellín y Oriente: 60(4)4310027 - Bogotá 60(1)7948485

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia 🌐 [www.jfk.com.co](http://www.jfk.com.co)



El valor de **hacerlo juntos**

**Cliente Potencial:** 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.

**Consumidor financiero:** Todo cliente, usuario o cliente potencial de los productos o servicios ofrecidos por parte de las entidades vigiladas.

**Debida Diligencia:** Actuar con la diligencia que corresponde a un profesional en la actividad financiera, informando de manera transparente, veraz y oportuna, y velando por los intereses del consumidor.

**DCF:** Abreviatura del Defensor del Consumidor Financiero.

**Información Transparente, Clara, Veraz, Oportuna y Suficiente:** Es el derecho del consumidor a recibir información comprensible y completa sobre las características, costos, riesgos y condiciones de los productos y servicios financieros antes, durante y después de la contratación.

**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.

**PQR:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, o Reclamos.

**Riesgo de Conducta:** Consiste en la posibilidad de afectación a los derechos de los asociados, clientes o usuarios, derivada de una práctica de un empleado de la Cooperativa o de la Cooperativa.

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

**SFC:** Abreviatura de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC:** Conjunto de políticas, procedimientos, y controles 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.

**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 propende por garantizar la inexistencia de barreras para interponer PQR y para movilizarse entre diferentes productos, servicios y otras entidades financieras.

**Usuario:** Persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

## ELEMENTOS MÍNIMOS QUE COMPONEN EL SAC

### I. POLÍTICAS

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

Las políticas referentes a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. Estas políticas deben ser claras, aplicables y estar en concordancia con los objetivos previstos en el literal a. del artículo 8 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen. En este sentido, las políticas deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Impulsa a nivel institucional una cultura que procura y propicia un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- b) Ejecuta acciones y medidas encaminadas a garantizar la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio del 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 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 de este.
- l) Provisiona recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.



## II. PROCEDIMIENTOS

La Cooperativa establece los procedimientos aplicables para:

- a) La adecuada implementación y funcionamiento del SAC, contemplando como mínimo:
  - La instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC.
  - La evolución de los controles adoptados por la entidad.
  - La adopción de medidas en caso de que los funcionarios, administradores y terceros incumplan el SAC.
  - La evaluación y medición de la efectividad del sistema.
- b) La atención efectiva y debida de las peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros.
- c) El análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos para el diseño y desarrollo de las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.
- d) La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el DCF en ejercicio de sus funciones.
- e) La atención de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

## III. DOCUMENTACIÓN

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 como mínimo:

- 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.

#### IV. 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.

##### 1. Asamblea General

Elige al Defensor del Consumidor Financiero considerando las disposiciones que establece la Circular Básica Jurídica, el Decreto 2555 de 2010 y demás normas que los complementen, adicionen o sustituyan.

##### 2. Consejo de Administración

- a) Aprobar las políticas relativas al SAC y los lineamientos estratégicos de la entidad que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- b) Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- c) Pronunciarse respecto de los informes periódicos que rinda el representante legal en relación con el SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- d) 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.
- e) Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

##### 3. Representante Legal

- a) Diseñar y someter a aprobación del Consejo de Administración el manual del SAC y sus modificaciones.
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por el Consejo de Administración, relativas al SAC.
- c) Establecer 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.
- d) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.

📍 Medellín y Oriente: 60(4)4310027 - Bogotá 60(1)7948485

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia 🌐 [www.jfk.com.co](http://www.jfk.com.co)



El valor de **hacerlo juntos**

- e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f) Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g) Presentar un informe anual a la junta consejo de administración, 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.
- h) Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- i) Verificar 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.
- j) Garantizar 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.
- k) Asegurar 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.
- l) 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.
- m) 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.
- n) 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.

- o) 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.
- p) 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.

#### 4. Evaluación del SAC (órganos de control)

La auditoría interna o quien ejerza las funciones de control interno será responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas.

Para tal efecto deben elaborar un informe anual 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.

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.

#### 5. 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.

### V. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

La Cooperativa cuenta con un programa anual de capacitación e instrucción construido y ejecutado por la Dirección del SAC, con el apoyo de Gestión Humana, que está dirigido a todas las áreas de la sobre las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero. Para las

📍 Medellín y Oriente: 60(4)4310027 - Bogotá 60(1)7948485

📍 Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia 🌐 [www.jfk.com.co](http://www.jfk.com.co)



El valor de **hacerlo juntos**

áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, los planes de capacitación e instrucción involucran, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, las capacitaciones se realizan anualmente como mínimo y además impartirse para el ingreso de nuevos funcionarios.

## VI. EDUCACIÓN FINANCIERA

JFK Cooperativa Financiera cuenta con el programa de educación financiera, 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 en situación de discapacidad.

## ETAPAS DEL SAC

El SAC incluye las siguientes etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, incluyendo aquellos servicios tercerizados por la Cooperativa que impliquen contacto directo con el consumidor financiero.

### 1. Identificación

La Cooperativa debe establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. Los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de estos.

### 2. Medición

La Cooperativa debe medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que

afecten la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse.

### 3. Control

La Cooperativa tiene contemplados en la prestación de sus servicios y ofrecimiento de sus productos, controles y procedimientos con el fin de controlar la probabilidad de ocurrencia de los eventos 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 quejas o reclamos que se presenten.

### 4. Monitoreo

La Cooperativa realiza un monitoreo constante para velar que las medidas que se hayan establecido sean efectivas. Para el efecto, éstas deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- a) Hacer un 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.
- b) 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.
- c) Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- d) Establecer mecanismos que permitan a la cooperativa la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas, y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

## DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Como complemento al SAC, la Cooperativa cuenta con el Defensor del Consumidor Financiero –DCF para asegurar el cumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero.

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, debe ejercer con autonomía e independencia las funciones que la normatividad le asigna.

La función del Defensor del Consumidor Financiero no sólo debe estar basada en la resolución de quejas; se deben tener en cuenta todas las demás funciones establecidas en las normas vigentes como son la vocería, conciliación, formulación de recomendaciones a las Cooperativas, participación en programas de educación financiera y capacitación.

Con el fin de velar 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 la normatividad aplicable al tema (Circular Básica Jurídica, Ley 1328 de 2009, Decreto 2555 de 2010 y demás normas que los adicionen, complementen o sustituyan).

La Cooperativa además de contar con un DCF, tiene la obligación de hacer público, informando permanentemente a sus 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.

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 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicione. 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 Circular Básica Jurídica.

**Aprobado según Acta del Consejo de Administración 769 del 20 de diciembre de 2025.**