

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - **SAC**



CONTENIDO

1. OBJETIVOS Y DIRECCIONAMIENTO DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

- 1.1 Contexto institucional
- 1.2 Objetivo general del sistema
- 1.3 Objetivo específico del sistema
- 1.4 Direccionamiento estratégico
- 1.5 Principios y valores
- 1.6 Pilares del sistema de atención al consumidor financiero

2. MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 2.1 Componentes del modelo de servicio del Fondo Nacional del Ahorro S.A.
- 2.2 Productos
- 2.3 Canales de atención al consumidor financiero
- 2.4 Atención preferencial y atención diferencial e incluyente

3. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

3.1 Políticas para el servicio al consumidor financiero

- 3.1.1 Cultura de atención y respeto al consumidor financiero
- 3.1.2 Administración y funcionamiento del SAC
- 3.1.3 Recursos humanos, físicos y tecnológicos
- 3.1.4 Manejo conflictos de interés

3.2 Procedimiento

- 3.2.1 Régimen sancionatorio
- 3.2.2 Medición de la satisfacción al cliente
- 3.2.3 Derechos de petición
- 3.2.3.1 Procedimiento de respuesta de derechos de petición
- 3.2.4 Requerimientos presentados ante el Defensor del Consumidor Financiero

3.3 Documentación

3.4 Organigrama y responsabilidades

- 3.4.1 Junta Directiva
- 3.4.2 Presidente
- 3.4.3 Órganos de control
- 3.4.4 Responsabilidades de la Gerencia SAC
- 3.4.5 Responsabilidades de las Vicepresidencias
- 3.4.6 Dirección y Gerencias relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero

- 3.5 Infraestructura**
- 3.6 Estrategias de capacitación a los funcionarios**
- 3.7 Educación al consumidor financiero**
- 3.8 Información y comunicación al consumidor financiero**

4. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 4.1 Identificación
- 4.2 Medición
- 4.3 Control
- 4.4 Monitoreo

5. RIESGOS CONDUCTUALES

- 5.1 Objetivos
- 5.2 Políticas para la Gestión del Riesgo de Conducta

6. DEFINICIONES

7. ANEXOS

1. OBJETIVOS Y DIRECCIONAMIENTO DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. en adelante la Sociedad, implementa el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, fomentando la cultura de atención, respeto y servicio al consumidor financiero, siguiendo los lineamientos de la Ley 1328 de 2009; la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, de la Superintendencia Financiera de Colombia, Parte I, Título III Capítulo II (circular externa 023 de 2021), el Sistema Integrado de Gestión Institucional; las directrices definidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano reglamentado mediante Decreto 2623 de julio de 2009, así como de los demás sistemas o lineamientos que inciden en la prestación del servicio.

Incorporando los elementos y las etapas orientadas a reflejar las políticas y controles adoptados para procurar la debida protección del consumidor financiero, garantizando igualdad de condiciones para los que tengan algún tipo de discapacidad, a partir de la calidad y oportunidad de la información, la prestación del servicio, la estrategia de educación y la atención a los requerimientos que el consumidor financiero presente a la Sociedad, como un derecho consagrado por la Constitución Política de Colombia.

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios de la Sociedad, sin perjuicio de las sanciones que acarrearía su incumplimiento, especialmente en aquellos que desarrollan funciones o actividades relacionadas.

1.1. Contexto institucional

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. fue creado como un establecimiento público mediante el Decreto Ley 3118 de 1968, transformado mediante la Ley 432 de 1998 en empresa industrial y comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, organizado como establecimiento de crédito de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, mediante el Decreto Ley 1962 de 2023, se transformó al Fondo Nacional del Ahorro S.A. en una sociedad de economía mixta de la rama ejecutiva del orden nacional, sociedad por acciones del tipo de las anónimas, organizada como establecimiento de crédito, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuya reforma de Estatutos fue aprobada y formalizada en Escritura Pública 00411 del 6 de marzo de 2024 de la Notaría 71 del Círculo de Bogotá, registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá el 21 de marzo de 2024.

Según precisa la ley 432 de 1998 y los Estatutos su objeto es la administración de las cesantías de sus afiliados y contribuir a la solución de vivienda de sus afiliados mediante otorgamiento de créditos hipotecarios para adquisición de vivienda y operaciones de leasing habitacional.

La Ley 1114 de 2006 consagró la posibilidad para la Entidad de afiliación mediante la suscripción de contratos de Ahorro voluntario con las personas señaladas en el parágrafo segundo de la citada norma. La Ley 1469 del 30 de junio de 2011 "Por la cual se adoptan medidas para promover la oferta de suelo urbanizable y se adoptan otras disposiciones para promover el acceso a la vivienda", establece en su parágrafo primero del artículo 26 modificado por el artículo 48 de la Ley 2079 de 2021 "Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de vivienda y hábitat", la facultad de otorgar crédito constructor, para el desarrollo de los macroproyectos de interés social nacional. Esta misma norma en su parágrafo segundo faculta al Fondo Nacional del Ahorro S.A., para realizar operaciones de leasing habitacional destinadas a la adquisición de vivienda.

1.2. Objetivo general del sistema

Definir los lineamientos que permitan garantizar en la Sociedad una adecuada atención, trato justo, protección, respeto y servicio para los consumidores financieros durante su permanencia e interacción con la Sociedad.

1.3. Objetivos específicos del sistema

- Definir un esquema de servicio y atención para los consumidores financieros, teniendo en cuenta el principio de trato justo, la debida atención, protección y respeto; garantizando la continuidad, la disponibilidad, la debida diligencia y la capacidad de proporcionar un servicio integral a través de los diferentes canales.
- Garantizar información clara, transparente, oportuna y actualizada a los consumidores financieros sobre los productos y servicios ofrecidos por la Sociedad.
- Definir las estrategias que permitan llevar a cabo procesos de educación y formación a los consumidores financieros de los diferentes productos y servicios ofrecidos por la Sociedad.
- Garantizar información, clara, oportuna y transparente sobre los derechos y obligaciones que los consumidores financieros tienen durante su permanencia en la Sociedad.
- Definir procedimientos que permitan dar respuesta a los distintos requerimientos que hacen los consumidores financieros, con el fin de permitir una adecuada solución y mejora de los procesos de atención y servicio.

1.4. Direccionamiento estratégico:

El Plan Estratégico Institucional (PEI) se define cada cuatro años y en él se establece la estrategia y la gestión institucional, con el fin de fortalecer la confianza y legitimidad de los grupos de valor, así como la satisfacción de las necesidades ciudadanas.

Para la definición del PEI se realiza un análisis del contexto interno y de los resultados propios de la gestión institucional y se incluyen los componentes de misión, visión, promesa de valor, valores corporativos y pilares estratégicos, así como los retos, indicadores y metas estratégicas del mismo y está alineado al Plan Nacional de Desarrollo (PND). Durante su vigencia podrá ser revisado periódicamente con el fin de ajustarlo en caso de ser necesario, acorde a nuevas políticas sectoriales, nuevas reglamentaciones o a la misma dinámica del mercado y del entorno de la Sociedad.

1.5. Principios y valores:

Los principios y valores se establecen como un marco de referencia que orienta la toma de decisiones de los funcionarios y su actuar frente al servicio al ciudadano, estos son definidos en la Constitución Política de Colombia y en el Manual Código de Gobierno Corporativo e Integridad de la Sociedad.

Los principios "se presentan como postulados para que quien presta sus servicios al FNA los asuma como pautas rectoras que orientan el desarrollo de sus actuaciones", con el objetivo de brindar mejores experiencias y calidad en el servicio interno y externo.

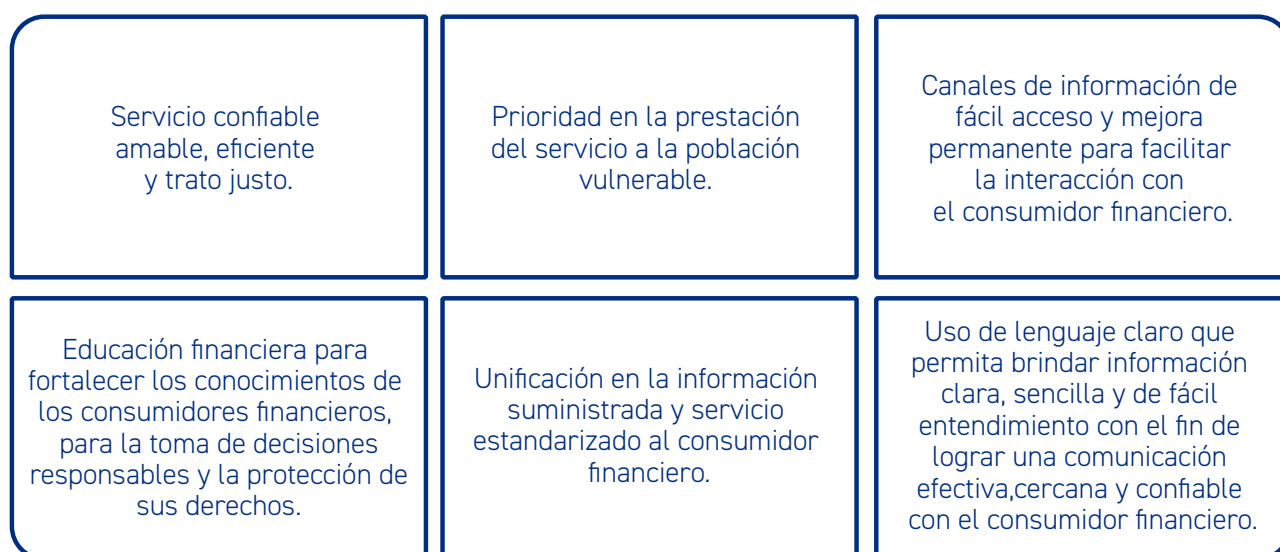
Los valores son “aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto hacen posible una sana convivencia en el marco de la dignidad humana”. Los valores corporativos en la Sociedad orientan el accionar de las actividades diarias de todos los colaboradores:

- **Honestidad:** actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que hay relación en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Adicionalmente, se establece dentro del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros - SAC, propender porque se consolide al interior de la Sociedad una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

1.6 Pilares del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

La Sociedad, identifica como pilares del servicio:



2. MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

La estrategia derivada de la Ley 1328 de 2009, como una política pública para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, busca la consolidación de un ambiente de atención, trato justo, protección, respeto y servicio hacia el consumidor financiero por parte de La Sociedad.

Por lo tanto, es necesaria la identificación e implementación de un modelo de servicio que se ajuste a los requerimientos del ente de control y que articule las políticas que, sobre el tema, dicta el Gobierno nacional.

En coherencia con lo anteriormente expuesto el Departamento Administrativo de la Función Pública implementó el modelo de servicio al ciudadano, que agrupa de manera integral los componentes que lo conforman, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos, donde se define dos elementos imperantes como son: de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera.

El siguiente gráfico tomado del documento CONPES 3785 del 2013 permite ver los elementos y sus componentes:



Cada componente de la ventanilla hacia afuera y la ventanilla hacia adentro, están integrados por una serie de políticas que en conjunto dan línea y buscan fortalecer la estrategia definida por la Sociedad, para el cumplimiento del modelo de servicio propuesto.

VENTANILLA HACIA FUERA:

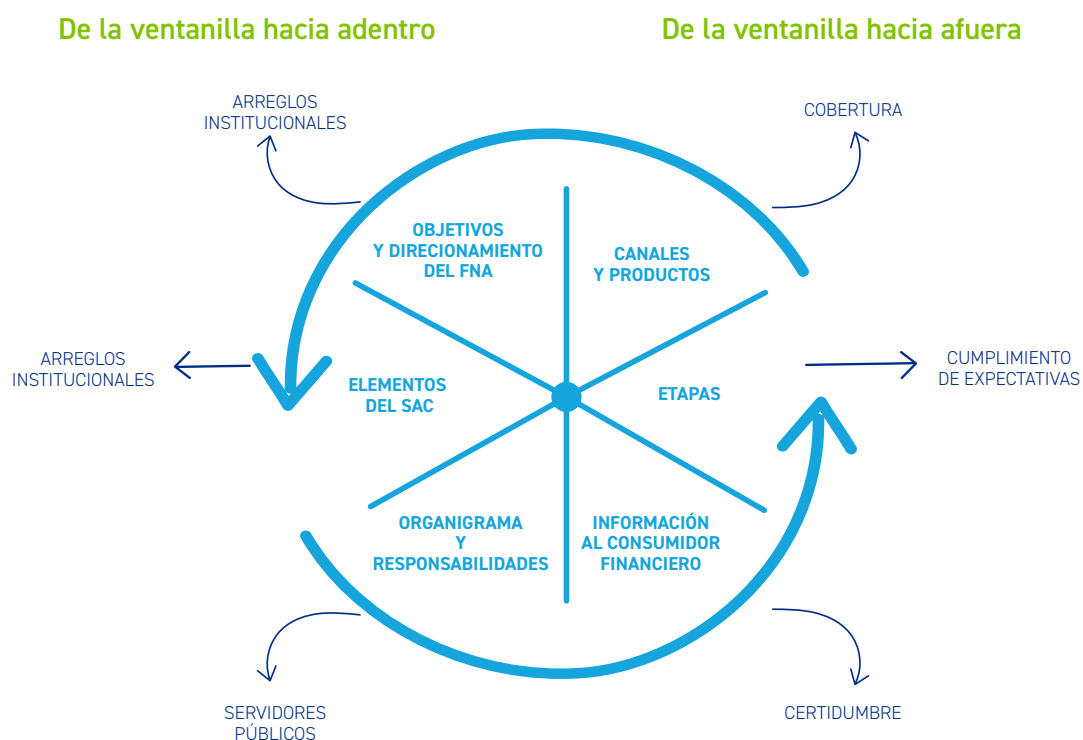
- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
- Gobierno digital
- Seguridad digital
- Defensa jurídica
- Mejora normativa

VENTANILLA HACIA ADENTRO, ENTENDIDA ESTA COMO LA RELACIÓN DEL CIUDADANO CON LA SOCIEDAD:

- Racionalización de trámites
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Servicio al ciudadano
- Gobierno digital
- Integridad

2.1. Componentes del modelo de servicio de la Sociedad

La Sociedad trabaja teniendo en cuenta las directrices del Modelo Integrado de la Planeación y Gestión, haciendo énfasis en lo relacionado con el servicio y las políticas que en esta materia se encuentren vigentes, por lo cual implementa el siguiente modelo de servicio:



2.2 Productos

A partir de los procesos de captación y colocación, la Sociedad identifica los productos y servicios disponibles para los consumidores financieros, de acuerdo con su preferencia y cumplimiento requerido.

CAPTACIÓN

- Cesantías
- Ahorro Voluntario: (tradicional y condiciones especiales)

COLOCACIÓN Y FINANCIACIÓN DE CRÉDITO PARA VIVIENDA

- Compra de vivienda nueva o usada
- Construcción de vivienda en sitio propio
- Compra de cartera
- Mejora de vivienda (A-Remodelación o reparaciones locativas B- Ampliación o reforzamiento estructural)
- Leasing habitacional (familiar y no familiar)
- Crédito Constructor

2.3 Canales de atención al consumidor financiero

Con el objetivo de garantizar el acceso a los productos y buscando fortalecer la comunicación con el consumidor financiero, la Sociedad cuenta con diferentes canales de atención a través de los cuales los consumidores financieros pueden solicitar trámites y servicios.

La Sociedad, establece las directrices sobre canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios, asegurando así una adecuada atención de acuerdo con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título II, Capítulo I.

Adicionalmente, los datos personales serán tratados bajo los lineamientos legales y corporativos establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Sociedad, garantizando la protección y privacidad de la información de los consumidores financieros.

En este sentido, este capítulo incluye los lineamientos de la SFC, la actualización legislativa y un resumen de los canales de atención disponibles, asegurando que la información sea clara y precisa.

CANAL PRESENCIAL: son aquellos espacios dispuestos por la Sociedad para prestar un servicio de atención presencial, al consumidor financiero:

- **Puntos de Atención (PA):** espacios físicos ubicados estratégicamente en diferentes ciudades del país en los cuales se brinda asesoría integral y atención personalizada sobre los productos, trámites y servicios de la Sociedad.

En algunos puntos de atención del país, se encuentran instalados los quioscos "Fondo Ágil" que son terminales de autogestión a través de los cuales nuestros consumidores financieros pueden realizar diferentes trámites de manera ágil y oportuna.

- **Puntos Empresariales (PE):** son canales presenciales de atención y servicio ubicados en entidades de carácter público o privado, en donde se ofrece integralmente el portafolio de la Sociedad a nivel operativo y comercial.
- **Puntos Institucionales (PI):** canales presenciales de atención adscritos a entes territoriales en un sitio o local de gobernaciones, alcaldías, terminales de transporte, CADES y SuperCADES. Estos últimos funcionan como módulos de atención ubicados dentro de la red CADE de Bogotá en donde se ofrece integralmente el portafolio de la Sociedad a nivel operativo y comercial.
- **Fuerza comercial:** es el conjunto de gestores comerciales, responsables de fomentar y asegurar la continuidad en la gestión de la Sociedad a través de la asesoría y venta de los productos y servicios de la Sociedad a su grupo de empresas asignadas y clientes actuales y potenciales.
- **Ferias:** espacios públicos en el que la Sociedad ocupa un lugar mediante stands y da a conocer a la ciudadanía en general, información de oferta inmobiliaria en todo el territorio nacional y alianzas con constructoras. Así mismo, se prestan servicios de afiliación por ahorro voluntario y traslado de cesantías y solicitudes de crédito de vivienda.

CANAL TELEFÓNICO: a través de este canal se realiza interacción en tiempo real con los consumidores financieros, mediante los medios telefónicos dispuestos por la Sociedad para tal fin. Pertenecen a este canal la línea de información general y la línea de orientación de legalización de crédito.

- **Contact center, línea de información general** a partir de las líneas de atención definidas por la Sociedad, el consumidor financiero obtiene telefónicamente información general sobre productos y servicios ofrecidos por la Sociedad (requisitos de trámites) y soporte de acceso y navegación a Fondo en Línea personas y la aplicación móvil, "FNA Móvil Ágil". Se dispone de líneas gratuitas a nivel nacional y líneas telefónicas a nivel local que pueden ser consultadas en el portal de FNA.
- **Contact center, línea de orientación legalización de crédito:** a partir de las líneas de atención definidas por la Sociedad para el proceso de legalización, los consumidores financieros obtienen información sobre su proceso de legalización y avance en la etapa de su crédito. Se dispone de líneas gratuitas nacionales y líneas locales para Bogotá.

La información brindada a los consumidores financieros por las líneas de información general y la línea de orientación y legalización de crédito corresponde a la que pueden visualizar los asesores del contact center por medio de las aplicaciones y módulos habilitados al tercero para la consulta de información y productos de la Sociedad.

- **Línea de atención de denuncias:** por medio de esta línea el consumidor financiero recibirá acompañamiento para la radicación de denuncias por la página web o el direccionamiento según el tipo de requerimiento que solicite, línea disponible de lunes a domingo de 6:00 a.m. a 10:00 p.m., a través de las líneas 01 8000 112669 ó 601 420 1686.

CANAL VIRTUAL: este canal integra todos los medios de servicio que se prestan a través de tecnologías de información y herramientas virtuales, los cuales potencializan la comunicación dinámica con los consumidores financieros por medio de Internet:

- **Portal web institucional:** es la plataforma virtual de la Sociedad que les facilita a los consumidores financieros a obtener, a través de Internet, información detallada de los productos, servicios, canales, noticias y demás generalidades de la Sociedad mediante la URL: www.fna.gov.co.
- **Fondo en Línea:** es una plataforma virtual transaccional que facilita el acceso a la información y consulta de cuentas y productos de los afiliados y empleadores registrados en la Sociedad. El ingreso al canal de atención se puede hacer a través del botón 'Fondo en Línea', ubicado en la parte superior de la pantalla de inicio de nuestro portal web www.fna.gov.co, para acceder a diferentes servicios.
- **App:** es la aplicación móvil de la Sociedad que les facilita a afiliados y no afiliados, a través de teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, el acceso a la información sobre los productos de la Sociedad. Adicionalmente, permite realizar trámites, consultas de información general y de PQRS radicadas por el usuario y la posibilidad de contactar a un asesor en línea o telefónicamente, adicionalmente, suministra la ubicación de los puntos de atención y permite el acceso a otros canales de atención como el telefónico (contact center) y portal web de la Sociedad.
- **Redes sociales:** son las plataformas digitales de Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, LinkedIn y YouTube en las que la Sociedad tiene presencia y mediante las cuales, los consumidores financieros pueden informarse, opinar, interponer quejas, inquietudes o reclamos sobre los productos y servicios de la Sociedad de forma permanente e instantánea.

A diferencia de los otros canales, la atención a través de las redes sociales no empieza con un evento específico y la información y nuevos comentarios se pueden recibir de manera simultánea, por esto, es importante monitorear constantemente las consultas y los mensajes en general.

- **Asesor en línea** dentro de este canal se encuentran las atenciones a los consumidores financieros través de chat y WhatsApp, descritas a continuación:
- **Chat:** es la herramienta de comunicación escrita en tiempo real a través de Internet, mediante la cual los consumidores financieros se conectan por medio de la URL publicada en el portal web institucional, disponible de lunes a domingo de 6:00 a.m. a 10:00 p.m., diligenciando datos básicos para entablar una conversación con un asesor de la Sociedad, que se encargará de resolver sus inquietudes y brindar la asesoría necesaria sobre requisitos, productos y procesos que se manejan en la Sociedad.
- **WhatsApp (API Business):** por medio de la línea de atención de WhatsApp 321 321 3441 disponible de lunes a domingo desde las 6:00 a.m. a 10:00 p.m., el consumidor financiero obtiene información general, diligenciando unos datos básicos por medio de mensajería instantánea y estableciendo conversación con un asesor, quien se encargará de resolver sus inquietudes y brindar la asesoría necesaria sobre requisitos, productos y procesos que se manejan en la Sociedad.
- **Correo electrónico:** este canal les facilita a los consumidores financieros la comunicación escrita mediante los correos electrónicos institucionales contactenos@fna.gov.co y entidades@fna.gov.co, este último exclusivo para entidades, a través de los cuales se pueden realizar solicitudes, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los productos y servicios de la Sociedad y la radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

COMUNICACIÓN DIGITAL: la Sociedad cuenta con nuevas tecnologías para la comunicación interna y externa con los consumidores financieros en general.

A continuación, se detallan los medios, canales digitales a través de los cuales se realiza la comunicación interna externa con los consumidores financieros y otros grupos de interés:



CANAL ESCRITO:

- **Buzón de sugerencias:** los buzones de sugerencias están ubicados en los diferentes puntos de atención de la Sociedad a nivel nacional y su finalidad es que los consumidores financieros puedan presentar cualquier tipo de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás observaciones o propuestas de mejora frente a los procesos, procedimientos y servicios de la Sociedad y que, a su vez, permiten a la Sociedad identificar oportunidades de mejora y buenas prácticas relacionadas con el servicio.

2.4 Atención preferencial y atención diferencial e incluyente:

La Sociedad establece en la política de prestación de servicio, dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política, Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes, referentes a la "atención preferencial cuando se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas adultos mayores, personas víctimas de violación a los derechos humanos y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad".

Adicionalmente, esta política se incorpora a los elementos y las etapas del sistema de atención, para procurar la debida atención, trato justo, oportuno, diferencial e incluyente a personas que pertenecen a grupos étnicos (indígenas, comunidades negras, afrocolombianas y palenqueras, raizales del Archipiélago de San Andrés y Providencia y gitanos - ROM), Y población LGBTIQ+ que incluye lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros, transexuales, intersexuales y con orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales diversas.

La Sociedad, reconoce la pluralidad y la diversidad de estas poblaciones con respeto y garantizando sus derechos individuales y colectivos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia y la no discriminación.

Adicionalmente, la Sociedad desarrolla las siguientes acciones frente a la inclusión y accesibilidad para que todos los consumidores financieros puedan conocer los productos y servicios de la Sociedad:

- Publicación de piezas en redes sociales institucionales: Facebook – Twitter – Instagram.
- Publicación de piezas en pantallas digitales – Mailing – boletín informativo –WhatsApp.
- Acceso a la información para personas en condición de discapacidad visual: herramienta narradora en el portal web www.fna.gov.co con lector de pantalla para navegar con la tecla de tabulación. La página está diseñada en HTML5, un código que facilita su uso.
- Acceso a la información para personas en condición de discapacidad auditiva: traducción a lenguaje de señas de los principales ítems del menú del portal web www.fna.gov.co y traducción en videos de educación financiera y videos institucionales como rendición de cuentas y productos y servicios de la Sociedad.
- Acceso a la información a grupos étnicos: traducción del video de productos y servicios de la Sociedad a las lenguas nativas wayuumaiki y palenquero dispuesto en el portal web www.fna.gov.co y en YouTube.
- Capacitaciones a las diferentes gerencias de la Sociedad con enfoque inclusivo y diverso, lengua de señas con el objetivo de brindar una atención oportuna a los consumidores financieros en condición de discapacidad.

3. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero está fundamentado en ocho elementos esenciales:

3.1 Políticas para el servicio al consumidor financiero:

Las siguientes políticas son adoptadas por la Sociedad para un adecuado funcionamiento del SAC:

3.1.1 Cultura de atención al consumidor financiero:

Fomentar un ambiente de respeto, protección, trato justo, debida atención y servicio al consumidor financiero y, a su vez, establecer los lineamientos para la atención de personas en condición de discapacidad, cumpliendo con las recomendaciones de los órganos de control, y las normas internas y externas relacionadas con el sistema de atención.

3.1.2 Administración y funcionamiento del SAC:

De acuerdo con los elementos y etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, la Sociedad ha venido fortaleciendo los procesos, productos, servicios y canales de atención para brindar un óptimo servicio.

3.1.3 Recursos humanos, físicos y tecnológicos:

Para dar cumplimiento a las estrategias definidas por la Sociedad, se debe contar con los recursos requeridos en la implementación de las acciones que buscan fortalecer el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, garantizando la debida prestación del servicio.

3.1.4 Manejo de los conflictos de interés:

El manejo de los conflictos de interés, está establecido en el Código de Gobierno e Integridad y se refiere a toda situación, en virtud de la cual, los administradores, directivos o trabajadores de la Sociedad, en el ejercicio de sus funciones, se enfrenten a situaciones en las que tengan interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero(a) permanente, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o socios de hecho o de derecho.

A continuación, se presentan las políticas que rigen cada uno de los elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero:

POLÍTICA SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO				
Política	Debida atención al consumidor financiero	Prestación del servicio	Educación financiera	Atención a Peticiones Quejas y Reclamos
	Brindar información a los diferentes grupos de interés, internos y externos de manera accesible, exacta, actualizada y protegida por todos los canales de los productos y servicio de la Sociedad. En cumplimiento de esta política, la gerencia SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero), los distintos canales en donde se publique la información respecto de los productos y servicios, Defensor del Consumidor Financiero, derechos y deberes, costos, tasas, canales, horarios de atención y demás información relevante. Adicionalmente, se realizarán visitas a los diferentes puntos de atención a nivel nacional, para verificar que se cumplan los lineamientos del SAC y se brinde una adecuada atención.	Proveer todos los recursos necesarios para ofrecer asesoría integral, oportuna y eficaz al consumidor financiero, a través de un modelo de servicio estándar por los diferentes canales establecidos para tal fin y durante todas las etapas del proceso, buscando el cumplimiento de principios y normas de atención y servicio y teniendo en cuenta el cumplimiento de la atención con enfoque diferencial e incluyente y la atención preferencial. En cumplimiento de esta política, la gerencia SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero), realizará encuestas de medición de satisfacción al consumidor financiero, donde se evalúe la calidad del servicio prestado en los puntos de atención a nivel nacional teniendo en cuenta los siguientes factores: tiempo de espera, amabilidad, información suministrada, solución a las necesidades del consumidor financiero e infraestructura. Adicionalmente, se realizará un análisis de las quejas que se presentan por la inadecuada prestación de servicio a través de los diferentes canales.	Diseñar y desarrollar campañas y actividades de educación financiera que ayuden a garantizar en los consumidores financieros finanzas sanas, acertadas y responsables y conocimientos de los beneficios, productos y servicios de la Entidad y demás temas relacionados a sus necesidades e inquietudes en las diferentes regiones del país donde la Sociedad tiene presencia. En cumplimiento de esta política, la gerencia SAC (Sistema de Atención al Consumidor Financiero), realizará seguimiento mensual de la información y campañas suministradas a través de los diferentes canales y de las actividades y espacios de participación ciudadana habilitados para este fin. Adicionalmente, se actualizará el contenido exclusivo de educación financiera dispuesto en la página web de la Sociedad.	Gestionar todos los derechos de petición que ingresan a la Sociedad, de forma cierta, suficiente, clara y oportuna. En un cumplimiento de esta política, la gerencia de PQRS realizará lo siguiente: • Un análisis de PQRS, los cuales serán insumo para la identificación de planes de acción que permitan la mitigación de estos de forma significativa. • Cada líder del proceso, deberá estructurar un plan de mejoramiento y seguimiento a sus procedimientos, en el cual se identifiquen las acciones preventivas y correctivas a ejecutar. "En los casos que se identifique la baja efectividad de las acciones adoptadas, el líder del proceso replanteará de inmediato el plan de acción.

3.2 Procedimiento

La Sociedad tiene establecidos los procedimientos para cada proceso de acuerdo con "el mapa de procesos", el soporte documental permite conocer de forma detallada cómo se ejecuta el proceso y en el mismo se encuentran documentos que están orientados al servicio y atención del consumidor financiero los cuales pueden ser consultados en la caracterización que se tiene para cada proceso.



3.2.1 Régimen sancionatorio

Es deber de todos los funcionarios de la Sociedad, cumplir con todas las disposiciones normativas internas y externas en materia del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. El incumplimiento de este acarreará sanciones y será causal del inicio del respectivo proceso disciplinario al que haya lugar, reglamentado en el Código Único Disciplinario previsto en la Ley 2094 de 2021.

3.2.2 Medición de la satisfacción al cliente

La Sociedad realiza la medición de la satisfacción del cliente en relación con los productos y servicios ofrecidos. Todo esto mediante análisis técnicos, económicos y comparando las mejores prácticas y los diferentes mecanismos conocidos y disponibles en el mercado, lo que permitirá definir el tipo de herramienta más idónea, además de verificar si esta debe ser aplicada con recursos propios o mediante la contratación de un tercero que sea experto en la materia, permitiendo la comparación con los resultados de las mediciones de los periodos anteriores, de manera que se pueda identificar tendencias y se permita la gestión en el mejoramiento del servicio al cliente.

La medición de satisfacción de la Sociedad se realiza de acuerdo con el procedimiento interno, documentado en el sistema de gestión de calidad en la caracterización SC-CP-002.

3.2.3 Derechos de petición

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones en adelante denominados derechos de petición respetuosos por motivos de interés general o particular por parte de los consumidores financieros, la Sociedad da cumplimiento al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificada por la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como, la reglamentación que en el ejercicio de sus funciones expida el presidente de la Sociedad.

El análisis y seguimiento que se realice sobre los derechos de petición se convierte en insumo fundamental para identificar hechos o situaciones que afectan directa e indirectamente la atención a los consumi-

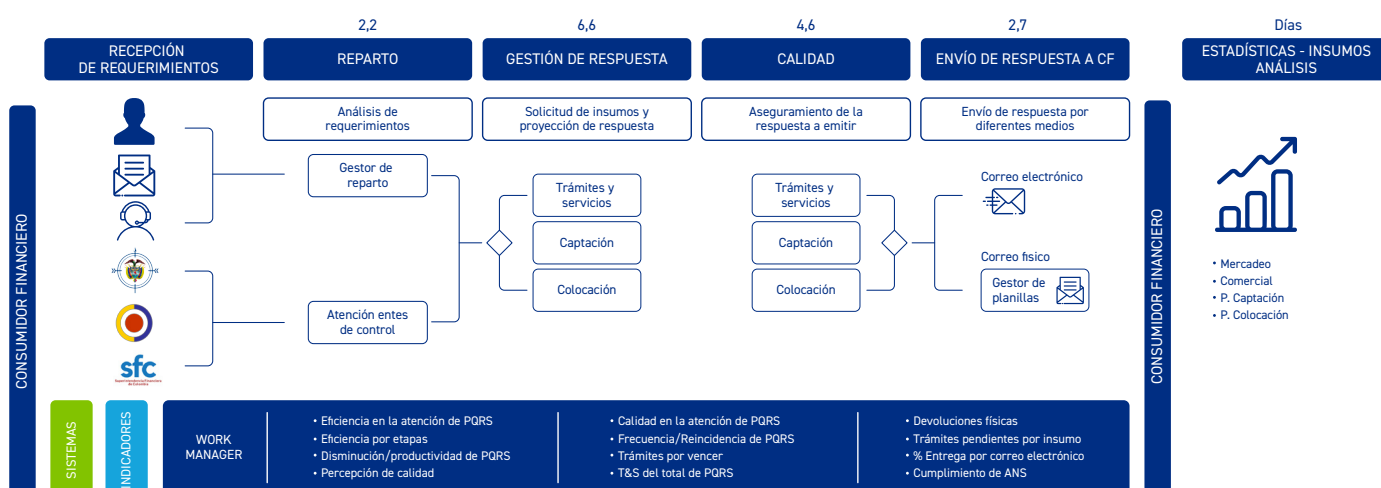
dores financieros, sobre los cuales, se deberán definir acciones de mejora en reuniones de trabajo con los procesos responsables, que conlleven a la disminución de estos.

Para la presentación de derechos de petición, el consumidor financiero cuenta con los siguientes canales dispuestos por la Sociedad:

- Puntos de atención
- Página web de la Sociedad en la sección Transparencia/ PQRS
- Contac center
- Correspondencia física
- Correo electrónico contactenos@fna.gov.co
- Redes sociales institucionales

3.2.3.1. Procedimiento de respuesta de derechos de petición

La Sociedad atenderá los derechos de petición, por medio de la Gerencia de PQRS, quienes realizarán la recepción, radicación, asignación y respuesta del derecho de petición de acuerdo con el procedimiento interno documentado en el sistema de gestión de calidad, en la caracterización GSE-PQR-CP-001, el cual se detalla a continuación:



La Gerencia de PQRS es la responsable de atender los derechos de petición, de forma integral, cumpliendo los tiempos de respuesta de Ley, monitoreando la eficacia y efectividad de los mismos e identificando las causales que afectan a los peticionarios para que las áreas involucradas definan los planes de acción que correspondan.

Definiciones y tiempos para dar respuesta a los derechos de petición

A continuación, se detallan las definiciones de los derechos de petición y los tiempos de respuesta:

- **Petición:** cuando se solicita acceso a la información pública, que la Sociedad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Tiempo de respuesta quince (15) días hábiles.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Tiempo de respuesta quince (15) días hábiles.
- **Consulta:** cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la Sociedad, en relación con las materias a su cargo. Tiempo de respuesta: treinta (30) días hábiles.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Sociedad.
- **Felicitación:** manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

Se dará atención prioritaria a los siguientes derechos de petición:

- Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad.
- Periodista para el ejercicio de su actividad.
- Niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.
- Personas desplazadas: tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.
- Entre autoridades: tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.
- Congresista: tiempo de respuesta cinco (5) días hábiles.
- Petición de documentos: tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.

Si no se tiene solución al derecho de petición, la Sociedad dará respuesta al consumidor financiero dentro de los términos de Ley, informando fecha en la cual se dará respuesta con solución de fondo. Dicho término adicional no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto, para los casos de tratamiento de datos no podrá exceder de ocho (8) días hábiles.

Los costos de fotocopias se podrán consultar en [https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias/SiteAssets/Costos%20actualizados%20\(003\).pdf](https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias/SiteAssets/Costos%20actualizados%20(003).pdf)

3.2.4. Requerimientos presentados ante el Defensor del Consumidor Financiero

La Sociedad cuenta con el Defensor del Consumidor Financiero - DFC, que tiene como función principal, ser el vocero de los afiliados ante la Sociedad amparado en la Ley 1328 de 2009, la cual da lineamientos frente al DFC, en concordancia con el art 2.34.2.1.6 del Decreto 2555 de 2010 y a la circular externa 013 de 2022 que modifica la circular básica jurídica 029 de 2024 de la Superintendencia Financiera de Colombia por medio de la cual se dictan las instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

Las funciones del Defensor del Consumidor Financiero son:

- Atender y ser vocero de los consumidores financieros ante la Sociedad.
- Conocer y resolver las quejas.
- Actuar como conciliador.
- Efectuar recomendaciones a la Sociedad sobre la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades.
- Proponer a las autoridades modificaciones normativas para la protección adecuada de los consumidores financieros.

La Sociedad da a conocer la figura del Defensor del Consumidor Financiero a través de canales presenciales y virtuales.

3.3. Documentación

La Sociedad desde su Sistema de Gestión de Calidad, establece los lineamientos para la documentación de los procesos de acuerdo con la pirámide documental, para la operación de las actividades propias del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de acuerdo con la normatividad vigente.

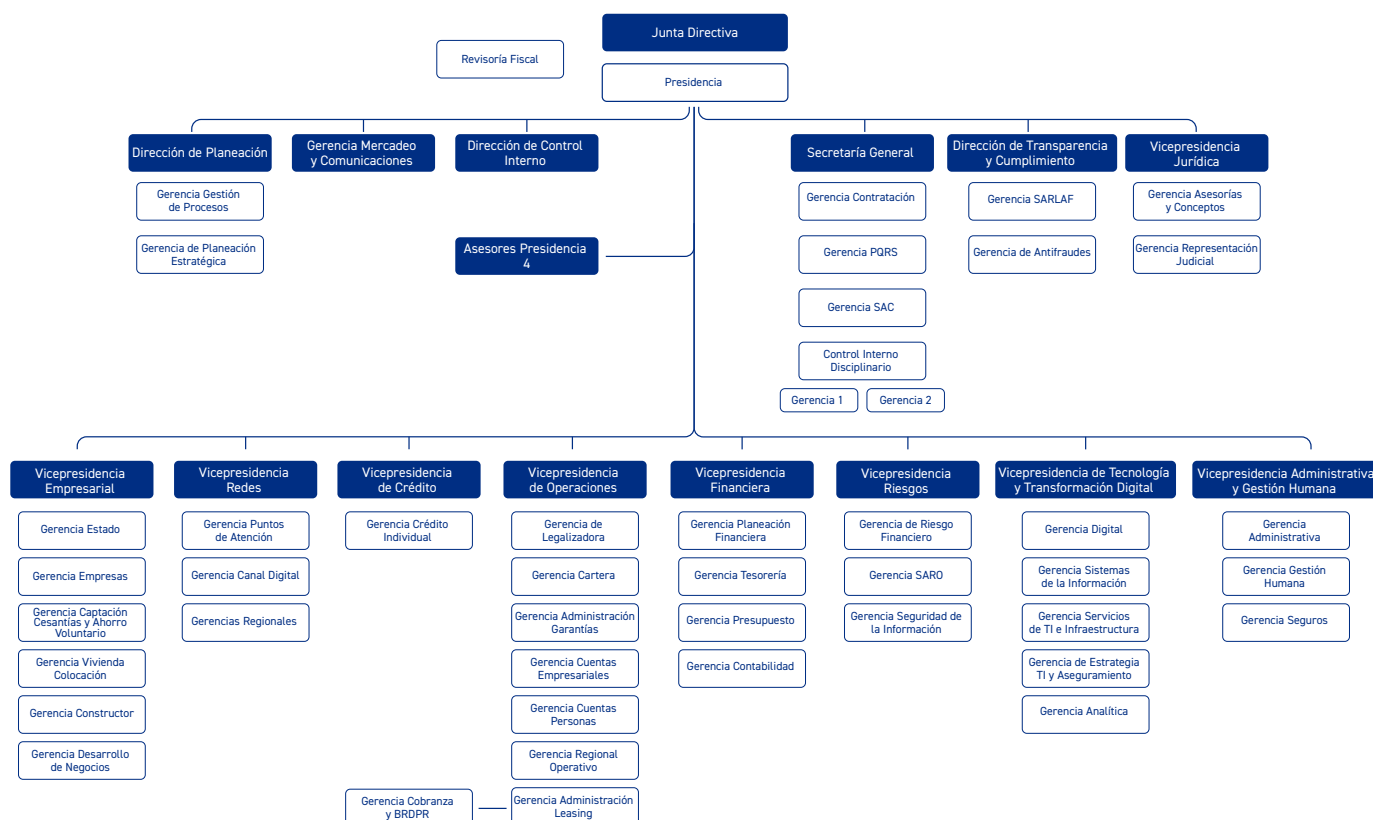
Esta documentación se actualiza cuando se presentan cambios en el servicio al consumidor financiero, cambios en el direccionamiento estratégico y la creación o modificación de productos, según corresponda.

Así mismo, la Gerencia de PQRS, lleva los registros que evidencian la operación efectiva del SAC, en los cuales se incluyen las decisiones que sobre él tome la Junta Directiva en sus reuniones y la alta dirección en el comité de gestión y desempeño.

3.4. Organigrama y responsabilidades

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas por el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, Leyes, regulaciones aplicables al SAC; las políticas, normas y procedimientos definidos en el presente manual son responsabilidad de todos los funcionarios de la Sociedad.

A continuación, se presenta el organigrama de la Sociedad, el cual permite evidenciar todos los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos:



3.4.1. Junta directiva:

- Establecer las políticas relativas al SAC.
- Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- Verificar que la política de incentivos implementada por la Sociedad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- Aprobar los lineamientos estratégicos de la Sociedad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

3.4.2. Presidente:

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva, el manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- Establecer medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en lo relacionado con la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

- Diseñar y establecer los 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.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, entre otros, incluyendo la gestión realizada para identificar, medir, controlar y monitorear situaciones o hechos que vulneren los derechos, la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros, las acciones preventivas y correctivas frente a los motivos que generan inconformidades, dando lugar a quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros las áreas responsables de realizar dichas acciones.

3.4.3.Órganos de control:

En ejercicio de sus funciones, la revisoría fiscal y la auditoría interna, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Elaborar un informe periódico, como mínimo semestral, para ser presentado ante la Junta Directiva donde presenten las conclusiones del proceso de evaluación del cumplimiento de lo establecido por el SAC.

3.4.4.Responsabilidades de la Gerencia SAC

La Sociedad definió al interior de su estructura, bajo el direccionamiento de la Secretaría General, a la Gerencia SAC, la cual tiene como objetivo garantizar que se cumplan las siguientes estrategias:

- Educación financiera.
- Medición de satisfacción.
- Visitas a puntos de atención.
- Seguimiento y análisis de la prestación del servicio.
- Capacitación, inducción y reinducción SAC.
- Protocolo de atención al ciudadano.

3.4.5.Responsabilidades de las vicepresidencias

Las responsabilidades de las vicepresidencias al interior de la Sociedad frente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero serán las siguientes:

- **Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa:** deberá incluir en los procesos de inducción, reinducción y capacitación, los contenidos del presente manual, así como la normativa que aplica para su cumplimiento.

- **Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital:** deberá garantizar el óptimo funcionamiento y establecer mecanismos alternativos sobre los aplicativos, servicios, plataforma tecnológica y de comunicación, requeridos para la adecuada prestación del servicio al consumidor financiero.
- **Vicepresidencia de Crédito:** deberá desarrollar y orientar la implementación de planes y programas para el otorgamiento, colocación y renovación de los productos de crédito de la empresa, con el fin de facilitar el acceso a vivienda a los consumidores financieros.
- **Vicepresidencia de Operaciones:** deberá formular y dirigir las estrategias y planes operativos que garanticen la adecuada administración de los productos y servicios de la empresa, y el cumplimiento de la promesa al consumidor financiero en calidad y tiempo.
- **Vicepresidencia de Redes:** deberá garantizar el cumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos en el presente manual por parte de los puntos de atención, puntos empresariales, puntos institucionales, la fuerza comercial y los demás canales definidos para la prestación del servicio, que estén a su cargo y se relacionen directamente con la atención al consumidor financiero.
- **Vicepresidencia Jurídica:** deberá brindar el debido acompañamiento en los trámites que surjan ante los entes de control, cuando se requiera por tener contenido jurídico. Atender los procesos judiciales que surjan en contra de la Sociedad frente a la protección y debida atención al consumidor financiero.
- **Vicepresidencia de Riesgos:** deberá formular, dirigir, aprobar y hacer seguimiento a las políticas y procesos para identificar, mitigar y administrar efectivamente los riesgos y las vulnerabilidades que puedan amenazar la seguridad de la empresa y de los consumidores financieros.

3.4.6. Dirección y gerencias relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

- **Dirección de Transparencia y Cumplimiento:** deberá implementar medidas para la prevención de la materialización de eventos de fraude en el Fondo Nacional del Ahorro S.A., así como realizar las investigaciones de presuntos hechos de fraude que se evidencien en la Sociedad. Adicionalmente, a través de la Gerencia Antifraudes, los temas relacionados con la protección de datos personales serán conocidos por el Oficial de Protección de Datos Personales, el cual se encuentra en cabeza de la Dirección de Transparencia y Cumplimiento.
- **La Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones:** deberá garantizar que el contenido de las piezas publicitarias y la información divulgada a través de los diferentes canales sea de total entendimiento y fácil acceso para el consumidor financiero. Igualmente deberá revisar que toda la información allí expuesta se encuentre actualizada, cumpliendo con lo establecido por la Circular Externa 038 de 2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de las observaciones que realicen los diferentes entes de control frente al tema.
- **Dirección de Planeación:** deberá dirigir y orientar la gestión de planeación estratégica de la Sociedad a través de la gestión de procesos, la planeación y el presupuesto. A través de la definición y aplicación de políticas y estrategias para la implementación del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, las funciones del área se alinean con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero

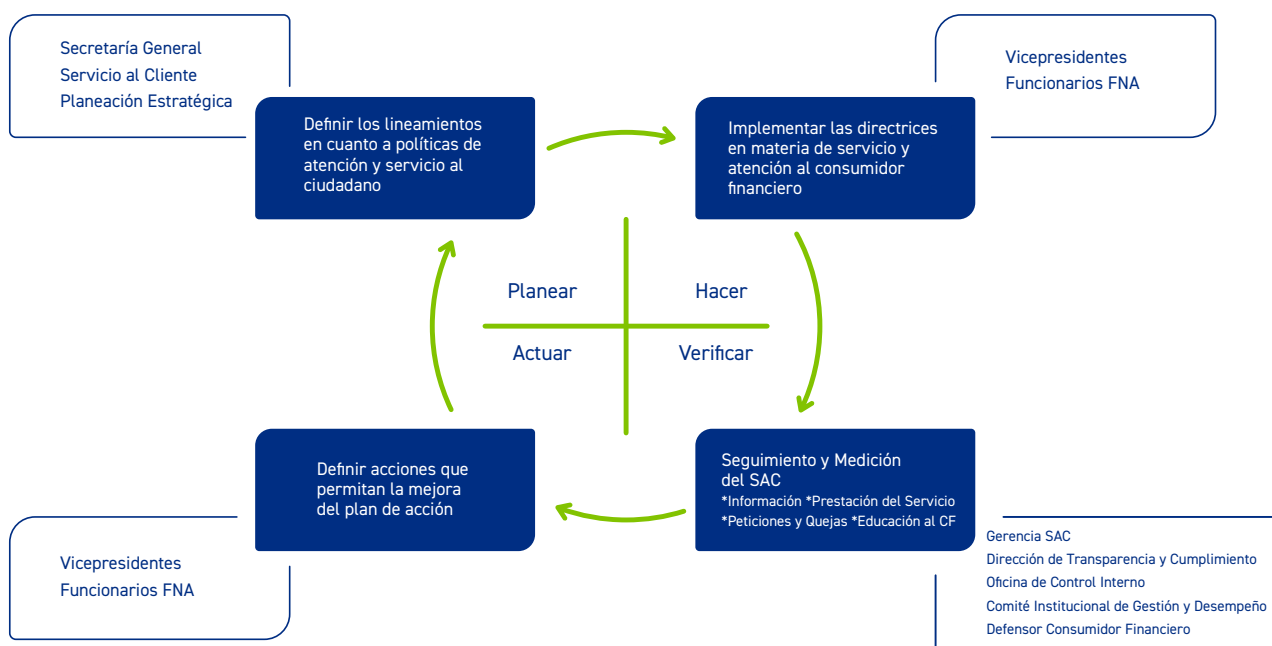
buscando el mejoramiento continuo de aquellos procesos y actividades que impacten el relacionamiento con los consumidores.

La Sociedad, propenderá porque la información brindada a través de los contratos de adhesión y canales existentes no incurra en la práctica de cláusulas abusivas. Los líderes de los procesos serán los responsables de garantizar el cumplimiento de las políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero respecto de sus procesos.

Las responsabilidades de los terceros (contratistas), al interior de la Sociedad frente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, serán las siguientes:

Todo servicio que se preste en nombre de la Sociedad y/o a través de contratos con terceros, debe incluir la obligatoriedad de dar cumplimiento a la circular externa 052 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Igualmente, se deberán conocer y aplicar las políticas, lineamientos y procedimientos definidos en el presente manual que garanticen los deberes y derechos de los consumidores financieros.

En concordancia con lo anterior y de manera gráfica las responsabilidades frente a la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero integradas al P-H-V-A para la Sociedad se pueden resumir en el siguiente gráfico:



3.5. Infraestructura

La Sociedad, cuenta con la infraestructura física, técnica y el personal que garantiza el adecuado funcionamiento del SAC. Sin embargo, en la medida que aumenten las necesidades de los consumidores financieros en cuanto a cobertura, la Sociedad validará y modificará la estructura actual con el modelo de servicio más eficiente que tenga como fin mejorar las condiciones en el momento que se requiera.

Adicionalmente, se adoptarán medidas que garanticen la adecuación de los espacios físicos que integren un modelo de atención incluyente, según los lineamientos previstos en la política de servicio al ciudadano.

Física: tiene sus instalaciones en Bogotá y cuenta con puntos de atención a nivel nacional.

Técnica: cuenta con acceso para la atención al consumidor financiero de manera presencial, desde la página web, el correo electrónico, la atención telefónica y las redes sociales.

Personal: cuenta con la fuerza comercial y personal en puntos de atención para la prestación del servicio al consumidor financiero.

3.6. Estrategias de capacitación a los funcionarios

La Sociedad, considerada como un factor clave de éxito para la consecución de los objetivos y metas, el fortalecer las competencias de los colaboradores en cuanto a los valores y principios de la Sociedad, actualizándolos de forma permanente sobre el conocimiento general de la Sociedad, la estructura y el portafolio de servicios ofrecidos, con el fin de incentivar el desarrollo de habilidades y destrezas en el desempeño de las funciones propias de los cargos, permitiendo mejorar el nivel de desarrollo y la creación de una cultura de servicio al interior de la organización.

La Sociedad tiene como principio fundamental, la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, garantizando la atención con enfoque diferencial e incluyente y la atención prioritaria a ciudadanos en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos y minorías.

Bajo este contexto, los elementos que integran el Sistema de Atención al Consumidor Financiero se convierten en un tema estratégico de la capacitación institucional para el Plan Institucional de Capacitación, toda vez que esto se fundamenta en la política de servicio, definida por la Sociedad, y será incluido en la temática de los siguientes procesos:

Inducción general:

El objetivo es iniciar a los colaboradores, en su integración a la cultura organizacional, al sistema de valores de la Sociedad, familiarizarlo con el servicio público e instruirlo acerca del direccionamiento estratégico.

Inducción específica:

Se realiza una vez es presentado el nuevo trabajador en el área asignada. El líder del proceso designa un "tutor" que instruye a la persona en cada aspecto necesario para el desarrollo de sus funciones, como evidencia queda el formato seguimiento para inducción específica GH-FO-124.

Reinducción:

En este espacio se da a conocer, de ser necesario, los cambios en la estructura, funcionamiento y directrices de la Sociedad, con miras a mantener la actualización de todo el personal, el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y en la cultura organizacional. Importante mencionar que, en este espacio, se incluyen los temas de cumplimiento normativo que requieren de actualización anualmente.

Plan institucional de Capacitación (PIC):

Este plan busca potencializar las competencias de sus colaboradores su conocimiento técnico (SABER-SABER), su conocimiento práctico (SABER-HACER) y su conocimiento de sí mismo (SABER-SER y SABER-ESTAR), permitiéndoles mejorar su desempeño y multiplicar sus capacidades en pro de un aprendizaje integral de los mismos y un retorno de la formación representado en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El PIC 2024 se encuentra articulado a los lineamientos estratégicos de la Sociedad; al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, al Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020 – 2030, y a los requerimientos de formación identificadas por los líderes de proceso a través de diagnóstico de necesidades, resultados de evaluación de desempeño y auditorías internas.

En este orden de ideas el PIC contempla:

Necesidades de capacitación individual:

- Brechas en desarrollo de competencias técnicas y del ser.
- Oportunidad de mejora identificada a través de evaluación del desempeño.

Necesidades de capacitación del área:

- Requerimientos de auditorías internas y externas.
- Producto no conforme y PQRS.
- Metas y proyectos que requieran de apoyo de formación empresarial.
- Cumplimientos normativos que requieran de formación o reinducción anual.
- Clima organizacional (intervención en relacionamiento con el área de trabajo, entre compañeros, manejo de conflictos, comunicación efectiva, entre otros).

Necesidades de capacitación institucionales:

- Marco estratégico de la sociedad.
- Normativas y políticas públicas.
- Cultura organizacional.

El PIC busca desarrollar y fortalecer de manera integral las competencias de los colaboradores de la Sociedad, a través de actividades de capacitación y formación, acordes con las necesidades identificadas, logrando tanto de manera individual como organizacional mejorar el desempeño y fortalecer la competitividad institucional, orientando las acciones formativas al mejoramiento continuo, a afianzar el comportamiento ético y a promover una cultura de servicio y confianza.

De otra parte y de acuerdo con los lineamientos de la gerencia de Puntos de Atención a través de la gerencia SAC, se definirán estrategias de sensibilización que permitan fortalecer una cultura de servicio al consumidor financiero, y como mínimo una vez al año, debe realizarse una capacitación y evaluación del SAC.

3.7. Educación al consumidor financiero

Con el fin de brindar una educación financiera permanente, oportuna, clara y actualizada, la Sociedad realiza un proceso continuo, a través del cual se promueven acciones que garantizan finanzas sanas,

acertadas y responsables, conocimiento de los beneficios, productos y servicios de la Sociedad y demás temas relacionados a las necesidades e inquietudes del consumidor financiero en las diferentes regiones del país donde la Sociedad tiene presencia.

La educación financiera en la Sociedad se realiza de acuerdo con el procedimiento interno, documentado en el Sistema de Gestión de Calidad GSE-SAC-PR-004.

A continuación, se relacionan las actividades que se desarrollan frente a la estrategia de educación financiera en la Sociedad:

Campañas de comunicación: se desarrolla el contenido de la información que será divulgada de acuerdo con las campañas que se estén promoviendo en la Sociedad y con el respectivo acompañamiento de las áreas dueñas de la información al interior de la Sociedad. Esta información es publicada a través de piezas comunicativas en las pantallas digitales instaladas, en los puntos de atención a nivel nacional, en las redes sociales y en la página web, buscando la interacción con los usuarios de manera permanente.

FNA te enseña: videos de educación financiera cortos en formato de alto impacto en donde se explican desde los conceptos más básicos de educación financiera hasta lo más complejos como UVR. Esta información es publicada a través de las pantallas digitales instaladas en los puntos de atención a nivel nacional y en las redes sociales.

FNA te enseña podcast: formato sencillo en audio y video. Conversaciones con invitados especiales que varían desde expertos en temas de finanzas, vivienda y ahorro hasta personas que han logrado la meta de tener casa propia. Esta información es publicada a través de las pantallas digitales instaladas en los puntos de atención a nivel nacional y en las redes sociales.

Blog: contenidos de educación financiera con base en la búsqueda de palabras clave y temas de interés general en el sector financiero. El blog se agregó dentro de los ítems del menú principal. Esta información es publicada en la página web de la Sociedad.

Sección de educación financiera: en la cual se aloja toda la información divulgada a través de los diferentes canales de comunicación con el fin de que nuestros consumidores financieros tengan la posibilidad de consultar cuando lo consideren necesario.

Microcharlas: son pequeñas charlas que se realizan de manera presencial en los diferentes puntos de atención con las temáticas de educación financiera definidas en la estrategia anual. Se realiza la socialización a los consumidores financieros en aproximadamente 5 (cinco) minutos al menos una vez al día durante todos los meses del año.

Cartillas: material digital alojado en la sección de educación financiera de la página web institucional que tiene como objetivo que los consumidores financieros tengan acceso a la información suministrada en las microcharlas a través de un formato en lenguaje claro.

3.8 Información y comunicación al consumidor financiero

La Sociedad suministra información sobre los productos, servicios, costos, derechos y deberes e información de interés general y establece comunicación, por medio de los diferentes canales con los que cuenta la Sociedad, con el objetivo de prestar una adecuada atención y fortalecer el servicio. Este elemento permite

orientar de forma correcta a los consumidores financieros, para que puedan conocer y acceder a nuestros canales y servicios y puedan comunicar sus necesidades, inquietudes y comentarios de forma fácil.

Para dar cumplimiento a lo anterior se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

Características de la información:

La información y comunicación suministrada a los diferentes grupos de interés internos y externos debe ser accesible, exacta, actualizada y protegida y se divulgará por medio de los diferentes canales con los que cuenta la Sociedad.

Calidad de la información:

Se entiende por información al conjunto de datos organizados que permitan dar a conocer las características de los productos que ofrece la Sociedad y el trámite que se debe realizar para hacer uso de ellos.

Estrategia de comunicación:

Se divulga información a través de campañas de comunicación para cliente interno y externo de acuerdo con las normativas vigentes, actualizando periódicamente la información publicada en los canales presenciales y no presenciales de la Sociedad, principalmente de:

- Actualización de información general sobre puntos de atención, horarios de atención, canales, productos y servicios, costos, derechos y deberes, atención, derechos de petición, defensor del consumidor financiero para orientar de forma correcta a los consumidores financieros bajo los lineamientos de calidad de la información y estrategias de comunicación.
- Sección de glosario.
- Preguntas frecuentes con el objetivo de orientar en forma clara y precisa sobre diferentes inquietudes y necesidades de los consumidores financieros.
- Recomendaciones generales como espacio informativo en atención ciudadana/ Sistema de Atención al Consumidor Financiero con aspectos que le permitan y faciliten adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, sus derechos y obligaciones y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.

4. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Definidos los elementos, se identifican a continuación cada una de las etapas del sistema y los aspectos a tener en cuenta para su análisis.

4.1. Identificación:

La Sociedad da cumplimiento identificando aquellos hechos o situaciones que pueden afectar la adecuada atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros a través del análisis y comportamiento de los siguientes mecanismos:

- Peticiones, quejas y reclamos.
- Medición de la satisfacción del cliente de los diferentes canales.
- Reporte de eventos de riesgo operacional según lo definido en el Manual de Gestión de Riesgo Operacional del Sistema Integral de Administración de Riesgo – SIAR.
- Informe de entes de control.
- Resultado de auditorías de Revisoría Fiscal y Control Interno.
- Recomendaciones y sugerencias emitidas por el defensor del consumidor financiero y la Junta Directiva de la Sociedad.

4.2. Medición:

La Sociedad realiza la medición por medio de las siguientes variables:

- Indicadores de peticiones, quejas y reclamos.
- Resultados de las encuestas de medición de satisfacción de los diferentes canales, que permiten identificar si se está cumpliendo en términos de calidad y oportunidad en el servicio prestado a los consumidores financieros.
- Valoración de impacto y probabilidad de ocurrencia de los riesgos relacionados con la debida atención al consumidor financiero apoyados en la metodología establecida en el Manual de Gestión de Riesgo Operacional del Sistema Integral de Administración de Riesgo – SIAR. Informe estadístico en los diferentes procesos, frente a la atención de los trámites y servicios de la Sociedad.

4.3. Control:

La Sociedad, partiendo de la identificación y medición, determinará acciones preventivas y/o correctivas por parte de las áreas involucradas, para mitigar las situaciones que afecten la adecuada atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, las cuales se asocian como controles a los riesgos relacionados en las matrices de riesgo apoyados en la metodología establecida en el Manual de

Gestión de Riesgo Operacional del Sistema Integral de Administración de Riesgo – SIAR.

En el proceso de evaluación de riesgos, se efectúa evaluación de la efectividad de las medidas de control relacionadas en las matrices de riesgo.

4.4. Monitoreo:

Los líderes de los procesos realizan monitoreo periódico del cumplimiento de sus responsabilidades y las de su proceso frente al sistema, con el fin de verificar los resultados alcanzados y las oportunidades de mejora, para esto se desarrollan las siguientes actividades:

- Realizan el análisis de la información resultante de las etapas de identificación y medición para establecer controles efectivos que permitan mitigar los escenarios de riesgo e implementar las acciones de mejora requeridas.
- Cumplen las recomendaciones de Revisoría Fiscal y la oficina de Control Interno que verificarán al menos dos veces al año la ejecución y efectividad de los planes de mejoramiento definidos.
- Efectúan seguimiento de los riesgos de sus procesos que impactan directamente al consumidor financiero y reportan los eventos de riesgos materializados a la URO (Unidad de Riesgo Operacional).

La gerencia SARO efectúa seguimiento a los eventos de riesgo operacional reportados por cada proceso, y a las matrices de riesgo operacional según lo establecido en el Manual de Gestión de Riesgo Operacional del Sistema Integral de Administración de Riesgo – SIAR.

5. RIESGOS CONDUCTUALES

La Superintendencia Financiera de Colombia en abril de 2022 emite la Guía Externa para la Supervisión del Riesgo de Conductas, donde integró el MIS (Marco Integral de Supervisión) y la regulación vigente, específicamente en la Ley 1328 de 2009 (Régimen de Protección al Consumidor Financiero) y el CONPES 4005 (Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera). En el segundo trimestre de 2023, se publicó la versión actualizada de la Guía Externa para la Supervisión del Riesgo de Conductas, con el fin de proteger los derechos y el trato justo de los consumidores financieros.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Sociedad definió la Matriz de Riesgos Conductuales sobre la cual se realiza seguimiento periódico con el fin de proteger los derechos de los consumidores financieros.

5.1 Objetivos:

- Proteger los derechos de los consumidores financieros, desarrollando criterios que permitan evaluar la cultura del trato justo al interior de la Sociedad.
- Definir políticas, lineamientos generales y metodologías de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo conductual.
- Establecer políticas y procedimientos que permitan reportar los eventos de riesgo operacional materializados.

5.2 Políticas para la gestión del riesgo de conducta

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. a través de sus manuales, códigos, procedimientos y planes, define políticas claras para la debida atención de los derechos y el trato justo de los consumidores financieros.

Semestralmente se presenta a la Junta Directiva de la Sociedad, informe de los aspectos relevantes del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y, adicionalmente, se revisan los riesgos conductuales definidos por la Sociedad con el fin identificar las afectaciones a los consumidores financieros y realizar los ajustes requeridos.

6. DEFINICIONES

Consumidor financiero: es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

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. Al hablar de servicios, se refiere a aquellas actividades ligadas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

Debida diligencia: las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores financieros. Esto con el fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa, en desarrollo de las relaciones establecidas con ellos, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de seguridad y calidad, en los distintos canales de distribución de servicios financieros. (Literal a del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009).

Defensoría del consumidor financiero: ente de control y vigilancia encargado de consolidar al interior de cada entidad, una cultura de atención y servicio hacia los consumidores financieros, buscando que se les responda la información requerida dentro de los lineamientos establecidos por la Ley.

Educación al consumidor financiero: las entidades vigiladas, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. (Literal f del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009).

Manejo adecuado de los conflictos de interés: las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad, entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de estos, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto. (Literal e del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009).

Petición: cuando se solicita acceso a la información pública, que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Tiempo de respuesta diez (10) días hábiles.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Tiempo de respuesta quince (15) días hábiles.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Tiempo de respuesta quince (15) días hábiles.

Consulta: cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo. Tiempo de respuesta: Treinta (30) días hábiles.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Felicitación: manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna: las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros, información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita especialmente que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas. (Literal c del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009).

Personas en condición de discapacidad: ciudadanos con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que, al interactuar con diversas barreras correspondientes a su condición, puedan tener impedimento de participar plena y efectivamente en la sociedad, estando en igualdad de condiciones con los demás. (Artículo 1 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006).

Riesgos: combinación de la probabilidad de que ocurra(n) un(s) evento(s) o exposición (es) peligro(s), y la severidad de lesión o enfermedad, que puede ser causada por el (los) evento(s) o la(s) exposición (es) (NTC-OHSAS 18001).

Riesgo operacional: es la posibilidad de que la Sociedad incurra en pérdidas por las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a estos, incluye el riesgo legal. (Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia).

Riesgo de conducta: consiste en la posibilidad de afectación a los derechos del consumidor financiero o al mercado, derivada de una práctica de una entidad supervisada.

Conductas: comportamientos y prácticas llevadas a cabo por las entidades supervisadas, que impacten materialmente y puedan causar daño a los consumidores financieros o la integridad y transparencia de los mercados.

Cultura: factor determinante de las conductas de la entidad supervisada o sus funcionarios que comprenden los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.

Estrategia para la gestión del riesgo de conductas: conjunto de políticas o lineamientos que permitan identificar, medir, controlar y mitigar las potenciales conductas, con el fin de encaminar a la entidad supervisada hacia la cultura del trato justo y la transparencia e integridad del mercado.

7. ANEXOS

Anexo uno, normatividad relacionada con el Sistema de Atención al Cliente

LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DE LOS INTERESES GENERALES CONSTITUCIÓN NACIONAL ARTÍCULO 209 PRINCIPIOS: IGUALDAD, MORALIDAD, EFICACIA, ECONOMÍA, CELERIDAD, IMPARCIALIDAD Y PUBLICIDAD
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - LEY 1328 DE 2009 Y CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA (C.E. 029 DE 20214) PRINCIPIOS: DEBIDA DILIGENCIA Y ATENCIÓN, LIBERTAD DE ELECCIÓN, TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN CIERTA, SUFICIENTE Y OPORTUNA; RESPONSABILIDAD EN EL TRÁMITE DE QUEJAS; MANEJO ADECUADO DE CONFLICTOS DE INTERÉS; EDUCACIÓN PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO; TRATO JUSTO; PROTECCIÓN Y SERVICIO
CREACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO DECRETO 2623 de julio 2009 IMPLEMENTACIÓN DE UNA CULTURA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DECRETO 2363 DE 2009 POLÍTICAS, NORMAS PARA MEJORAR LA RELACIÓN DEL CIUDADANO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
HABEAS DATA - LEYES 1266 DE 2008 (DATOS FINANCIEROS); 1581 DE 2012 (DATOS PERSONALES) Y 2157 DE 2021 (DATOS FINANCIEROS) POLÍTICAS, REGLAS Y PRINCIPIOS: VERACIDAD, FINALIDAD, CIRCULACIÓN RESTRINGIDA, TEMPORALIDAD, SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - LEY 1341 DE 2009, LEY 1978 DE 2019 PRINCIPIOS: PRIORIDAD AL ACCESO Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES; LIBRE COMPETENCIA
POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES LEY 962 DE 2005 PRINCIPIOS: RESERVA LEGAL DE PERMISOS, LICENCIAS O REQUISITOS, TRÁMITES AUTORIZADOS, INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD, FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO
FUNCIÓN ARCHIVÍSTICA DEL ESTADO - LEY 594 DE 2000 PRINCIPIOS: FINES E IMPORTANCIA DE LOS ARCHIVOS; INSTITUCIONALIDAD E INSTRUMENTALIDAD; ADMINISTRACIÓN Y ACCESO; RACIONALIDAD; MANEJO Y APROVECHAMIENTO DE LOS ARCHIVOS; MODERNIZACIÓN E INTERPRETACIÓN
FUNCIÓN ADMINISTRATIVA Y ARTICULACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD DEL SISTEMA NACIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - LEY 489 DE 1998, LEY 1753 DE 2015, DECRETOS 1083 DE 2015 Y 1499 DE 2017
CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL - CONPES 3649 DE 2010 POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - CONPES 3785 DE 2013 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DEL CIUDADANO
MODELO DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DEL CIUDADANO CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL - CONPES 3785 DE 2013

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD - ISO 9001 DE 2015 ENFOQUE A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO E INTEGRIDAD DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A. PRINCIPIOS Y REGLAS DE ACTUACIÓN CORPORATIVA: TRABAJO EN EQUIPO EFICIENTE; DILIGENCIA, COMPROMISO, JUSTICIA, RESPETO, HONESTIDAD, TRANSPARENCIA CORPORATIVA. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS
LEYES DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO Y GARANTÍA DEL DERECHO Y LAS EXCEPCIONES A LA PUBLICIDAD - LEY 1712 DE 2014 PRINCIPIOS: MÁXIMA PUBLICIDAD PARA TITULAR UNIVERSAL DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN; BUENA FE; FACILITACIÓN; NO DISCRIMINACIÓN; GRATUIDAD; CELERIDAD; EFICACIA; CALIDAD DE LA INFORMACIÓN; DIVULGACIÓN PROACTIVA Y RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LA INFORMACIÓN
MECANISMOS DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN Y LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA - LEY 1474 DE 2011 Y 2195 DE 2022
CANALES, MEDIOS, SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS - PARTE I; TÍTULO II; CAPÍTULO I; CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA SFC

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	01/Nov/2011	Dar atención a las recomendaciones del Defensor del Consumidor en su informe del 29 de marzo de 2011. Por lo anterior se deroga de versión cero (v00) aprobada mediante acuerdo 1152 del 21 de diciembre de 2011 y se constituye a versión uno (v1) mediante acuerdo 1167 de fecha 30 de agosto de 2011.
1	04/Nov/2011	Ajustes de forma a la versión uno (v1) establecida mediante acuerdo 1167 de fecha 30 de agosto de 2011.
2	28/Jun/2012	Mejoramiento de la implementación del Sistema del Consumidor Financiero en la Sociedad y dar atención a las recomendaciones dadas por los Órganos de Control. Por lo anterior se deroga de versión uno (v1) aprobada mediante acuerdo 1167 del 30 de octubre de 2011 y se constituye a versión dos (v2) mediante Acuerdo 1182 de fecha junio 04 de 2012.
3	26/May/2014	Por lineamientos dictados del PNSC (Programa Nacional del Servicio al Ciudadano) mediante documento CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".
4	Junio/2016	Se realiza modificación al manual SAC, dados los cambios en los procesos de la Sociedad y el plan estratégico, la inclusión de nuevos productos, organigrama con los grupos internos de la oficina comercial, implementación de canales de atención no presenciales y se incorpora los temas de sanciones y el manejo de conflictos de interés.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
5	Noviembre/ 2018	Se realiza modificación al manual SAC, dados los cambios en los procesos de la Sociedad el plan estratégico, el modelo de servicio, organigrama y se incorpora los temas de atención a personas en situación de discapacidad, medición de la satisfacción al cliente.
6	Noviembre/ 2020	Se ajusta el contenido y orden del manual acorde a la circular básica jurídica. Se actualizan los productos. Se actualizan los canales. Se ajusta el modelo de atención acorde a los elementos del SAC. Se actualiza principios y valores de acuerdo con el plan estratégico de la Sociedad. Elementos, se ajustó de acuerdo a la circular básica jurídica: • Políticas • Procedimiento (nuevo, se incorpora PQRS y MSC) • Documentación • Organigrama y responsabilidades • Infraestructura • Estrategias de capacitación a los funcionarios • Educación al consumidor financiero • Información al consumidor financiero (Nuevo) Se ajustan las etapas de acuerdo con la ejecución y actividades que se realizan en la Sociedad.
7	Junio/2022	Se realiza actualización del manual SAC, con base en los lineamientos de la circular externa 023 de 2021, y demás cambios realizados al interior de la Sociedad en sus procesos y procedimientos. Dentro de la actualización se ajusta el contenido de: OBJETIVOS Y DIRECCIONAMIENTO, en cada uno de sus numerales. MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO en su definición y en productos, canales de atención al consumidor financiero y atención preferencial e incluyente. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO en políticas para el servicio al consumidor financiero, derechos de petición, organigrama y responsabilidades, estrategias de capacitación a los funcionarios y educación al consumidor financiero. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO en identificación y control. DEFINICIONES. ANEXOS.
8	Junio/2024	El presente Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, versión 0 fue aprobado en sesión 1000 del 2 de julio de 2024, de Junta Directiva, según acta No. 1000. Se realiza modificación al manual SAC, teniendo en cuenta el Decreto 1962 del 23 de noviembre de 2023, frente a la modificación de la razón social del Fondo Nacional del Ahorro S.A., los lineamientos de la circular externa 008 de 2023 y demás cambios realizados al interior de la Sociedad en sus procesos, procedimientos y plan estratégico.

