



2150
ACUERDO N.º DE. 2016

“Por el cual se expide la versión 4.0 del Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC”

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

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las conferidas en el Artículo 12 de Decreto 1454 de 1998 y Circular 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia y,

CONSIDERANDO:

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

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

Que la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular 15 de 2010 por medio de la cual imparte instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del Sistema de Protección al Consumidor Financiero, según la cual la obligación a cargo de las entidades debe propender porque; “(i) Se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los Consumidores Financieros; (ii) Se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas y reclamos; y (iv) Se propicie la protección de los derechos del Consumidor Financiero, así como la educación financiera de estos”.

Que dentro los elementos mínimos consagrados por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular 15 de 2010, con el fin de obtener una efectiva implementación del SAC, se establece a cargo de las Juntas Directivas de las entidades vigiladas la aprobación del Manual Atención al Consumidor Financiero - SAC.

Que mediante Acta de Junta Directiva número 808 del 2014, se aprobó el Manual de Atención al Consumidor Financiero del FNA, Versión 03 del 12 de Mayo del 2014.

Que en aras de un mejoramiento continuo de nuestra política de atención al Consumidor Financiero, se hace necesario adoptar una nueva versión del manual SAC que incorpore nuevas políticas y niveles de responsabilidad dentro de la entidad, así como otros aspectos operativos.



2150
ACUERDO No. DE 2016

"Por el cual se expide la versión 4.0 del Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC"

En virtud de lo expuesto,

ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC en el Fondo Nacional del Ahorro, Código GC-MN-SAC, Versión 04.

ARTÍCULO SEGUNDO: El Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo del FNA será el encargado de supervisar y coordinar el desarrollo de las actividades relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

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

ARTÍCULO CUARTO: El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga el Acuerdo 2028 del 2014 y demás normas que sean contrarias.

El presente Acuerdo fue aprobado en la sesión de la Junta Directiva No. **857** del **15 JUL. 2016**

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá a los **22 JUL. 2016**


MIGUEL EDUARDO VERGARA CABELLO
PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA JONC


CLAUDIA MARCELA CONTRERAS PEÑA
SECRETARIA JUNTA DIRECTIVA

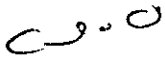
Acuerdo publicado mediante Diario Oficial No.

Anexos. Manual SAC –FNA- Versión 4.
Acuerdo 2028 de 2014
Manual de Atención al Consumidor Financiero versión 3 del 12 de Mayo del 2014

Proyectó: Jaqueline Paez Agudelo - SAC 
Karen Quiroga Cadena - SAC 

Revisó: Javier Mauricio Soto Vargas – SAC 

Revisó: Angela Maria Muñoz Acuria - OCM 

Revisó: Camilo Andres Ochoa Herrera
Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo 

Vo.Bo: Álvaro Perez Garcés
Jefe de la Oficina jurídica del FNA