tuya

Manual del Sistema de Atención al Consumidor

SAC

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN — **4**
1.1. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) — 4
1.2. Ámbito de Aplicación — 4
1.3. Definiciones — 4
1.4. Marco Regulatorio — 6

2. ELEMENTOS DEL SAC — **7**
2.1. Políticas para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero — 7
2.2. Controles para el Cumplimiento de las Políticas Establecidas — 9

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL — **11**
3.1. Deberes Generales — 11
3.2. Deberes Específicos — 11
3.2.1. Junta Directiva — 11
3.2.2. Representante Legal — 11
3.2.3. Órganos de Control — 12
3.2.4. Área de Cumplimiento — 12
3.2.5. Centro de Contactos — 13
3.2.6. Área de Atención de PQRS — 13
3.2.7. Formación — 13
3.2.8. Área Administrativa — 14
3.2.9. Marketing Digital y Publicidad — 14
3.2.10. Área Comercial — 14
3.2.11. Área Jurídica — 14
3.2.12. Riesgo Operacional — 15
3.2.13. CRM y Conservación — 15

4. DOCUMENTACIÓN — 16
4.1. Generalidades — 16
4.2. Procedimiento — 16

5. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A FUNCIONARIOS Y TERCEROS INVOLUCRADOS EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS — **19**
5.1. Generalidades — 19
5.1.1. Inducción a Funcionarios involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros al momento de su vinculación. — 19
5.1.2. Capacitación a Funcionarios involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros vinculados con la Compañía. — 19

5.1.3. Inducción a Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros al momento de la celebración de la relación contractual. - 20
5.1.4. Capacitación a Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros. - 20

6. EDUCACIÓN FINANCIERA - 21
6.1. Objetivo del Programa de Educación Financiera - 21
6.2. Alcance del Programa de Educación Financiera - 21

7. SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - 23
7.1. Sistema de Atención de Requerimientos - 23
7.1.1. Generalidades - 23
7.1.2. Objetivo del proceso - 23
7.1.3. Canales para la Recepción de Requerimientos de los Consumidores Financieros - 23
7.1.4. Funcionarios que radican los Requerimientos de los Consumidores Financieros - 24
7.1.5. Funcionarios que responden los Requerimientos de los Consumidores Financieros - 24
7.1.6. Procedimiento de atención de los Requerimientos de los Consumidores Financieros - 24
7.2. Atención de Requerimientos de los Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero - 25
7.3. Información respecto del Defensor del Consumidor Financiero, Contratos Estandarizados, Tarifas de cada uno de los Productos y/o Servicios ofrecidos masivamente y el Procedimiento de Atención de Requerimientos presentados ante la Compañía - 29

8. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - 31
8.1. Generalidades - 31
8.1.1. Identificación - 31
8.1.2. Medición - 31
8.1.3. Control - 32
8.1.4. Monitoreo - 33

9. PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SAC - 34

10. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC - 35

ANEXO 1 - PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SAC - 36

1 INTRODUCCIÓN

1.1. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

El presente Manual contiene los elementos y etapas orientados a: **(1)** Reflejar las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida protección del Consumidor Financiero; **(2)** Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen, adicionen y/o complementen; **(3)** Establecer los mecanismos para suministrar la información adecuada a los Consumidores Financieros; **(4)** Instaurar el procedimiento para la atención de Requerimientos relacionados con la prestación de servicios a Consumidores Financieros; y **(5)** Adoptar los mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de Quejas o Reclamos en aras de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

1.2. Ámbito de Aplicación

El presente Manual aplicará a la Compañía en todas sus operaciones y a Terceros.

1.3. Definiciones

Las siguientes definiciones se tendrán en cuenta para los fines del presente Manual:

Áreas Funcionales: son las áreas encargadas de ejecutar los diferentes elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Autocontrol: es la capacidad de todos los Funcionarios para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades. Así mismo, se refiere al deber de los Funcionarios de procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los límites por ella establecidos.

Autorregulación: es la capacidad de la Compañía para aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SAC, dentro del marco de las disposiciones legales que le son aplicables.

Autogestión: es la capacidad de la Compañía para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz, su funcionamiento.

Cliente: es la persona natural o jurídica con quien la Compañía establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

Cliente Potencial: es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la Compañía, respecto de los productos y/o servicios ofrecidos por ésta.

Compañía: se refiere a Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

Consumidor Financiero: es todo Cliente, Usuario o Cliente Potencial de la Compañía.

Contratos Estandarizados: son los contratos elaborados unilateralmente por la Compañía y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los Consumidores Financieros, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

Funcionario: toda persona con contrato de trabajo con la Compañía.

Partes Interesadas: son las personas y/o entidades externas, con necesidad de que les sea atendido un Requerimiento relacionado con un producto y/o servicio ofrecido por la Compañía y que un Consumidor Financiero haya adquirido o lo tenga vigente. Las Partes Interesadas son: Consumidores Financieros, Superintendencia Financiera de Colombia, Defensoría del Consumidor Financiero, Jueces, Aseguradoras, entre otros.

Productos y/o Servicios: se entiende por productos, las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Consumidor Financiero o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios, aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros.

Requerimiento del Consumidor Financiero: solicitud por parte del Consumidor Financiero ante la Compañía para el suministro de información y documentación o la manifestación de alguna inconformidad con los productos o con la calidad en la prestación de algún servicio, en adelante "Requerimiento(s)".

Los Requerimientos de los Consumidores Financieros se dividen en:

a) Queja o Reclamo: es la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto y/o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Compañía y puesta en conocimiento de esta o del Defensor del Consumidor Financiero o de la Superintendencia Financiera o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

b) Solicitud de Información o Documentación: es una manifestación del Consumidor Financiero con la cual solicita algún tipo de información, documento o soporte, de sus productos y/o servicios. Adicionalmente, en virtud de dicha solicitud, el Consumidor Financiero puede requerir un ajuste en las condiciones o características de su producto, no atribuible a un error de la Compañía.

c) Aclaración: es una manifestación del Consumidor Financiero cuyo objetivo es resolver inquietudes sobre el producto, canal o servicio, que no deriva en un ajuste o corrección del mismo. Ejemplo: forma de liquidar los intereses de un producto, reporte en centrales, nombre de la persona, entrega correcta de extractos.

SAC: Sistema de Atención al Consumidor Financiero, establecido por la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen, adicionen y/o complementen.

Solución en Primer Contacto: consiste en entregar una respuesta inmediata al Consumidor Financiero cuando la solicite por los canales dispuestos por la Compañía para ello. El objetivo de esta interacción es disminuir el tiempo de atención y generar una experiencia positiva.

Terceros: personas naturales o jurídicas con las cuales la Compañía tiene relación contractual, como proveedores de servicios, y los empleados de éstas, y que por la naturaleza del servicio tienen relación con los Consumidores Financieros. Ejemplo: empresas de cobranzas, empresas de contact center, empresas que proveen personal para el apoyo y promoción en la colocación de productos financieros.

Usuario: es la persona natural o jurídica quien, sin ser Cliente, utiliza los servicios de la Compañía.

1.4. Marco Regulatorio

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- La Ley 1328 de 2009, especialmente el artículo 8.
- Título Tercero - Competencia y protección del consumidor financiero de la Parte I - Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014).
- Otras normas que modifiquen, complementen o adicionen las normas antes mencionadas.

2 ELEMENTOS DEL SAC

La Junta Directiva de TUYA S.A., a través de la definición y cumplimiento de las políticas que se señalan en el presente Manual, busca prestar una debida protección y atención a los Consumidores Financieros mediante, la generación de un ambiente de atención y respeto por los mismos, el impulso a nivel institucional de una cultura en materia de protección al Consumidor Financiero, el establecimiento del deber de dar cumplimiento a las normas internas y externas relacionadas con los Consumidores Financieros por parte de los Órganos de Control, Funcionarios de la Compañía y Terceros involucrados en la atención y servicios a los Consumidores Financieros, y permitir el manejo adecuado de conflictos de intereses, todo lo cual contribuirá a alcanzar la misión y la visión de la Compañía.

2.1. Políticas para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero

Serán políticas respecto de la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero, las siguientes:

a) Debida Diligencia: la Compañía propenderá por la debida diligencia frente al Consumidor Financiero. La debida diligencia se manifiesta en la información y/o atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que se establezcan con los Consumidores Financieros y en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones. En desarrollo de esta política la Compañía deberá minimizar los eventos en los que: **(i)** No se otorgue la información adecuada sobre la prestación de un servicio a un Consumidor Financiero; y **(ii)** Se presenten Quejas o Reclamos por parte de los Consumidores Financieros por actitud inadecuada.

b) Ambiente de Atención: la Compañía generará un ambiente de atención, protección y respeto por los Consumidores Financieros. En desarrollo de este principio la Compañía formará conciencia de la importancia de la debida atención dentro de sus Funcionarios y Terceros, mediante el proceso de inducción o plan de entrenamiento de los Funcionarios de la Compañía que en desarrollo sus funciones tengan contacto con Consumidores Financieros y la realización del curso virtual anual sobre el Defensor del Consumidor Financiero y el Manual del SAC a quienes en desarrollo sus funciones tengan contacto con Consumidores Financieros.

c) Satisfacción de Necesidades: los Funcionarios de la Compañía y Terceros propenderán por la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones pactadas. En desarrollo de este principio, la Compañía deberá minimizar los eventos en los que un Consumidor Financiero de la Compañía estime que el servicio prestado no corresponde con lo ofrecido.

d) Cumplimiento del Sistema de Requerimientos: la Compañía atenderá de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos, los Requerimientos interpuestos por los Consumidores Financieros.

e) Educación Financiera: la Compañía procurará una adecuada educación financiera respecto de los productos y/o servicios financieros que ofrece, la naturaleza de los mercados en los que actúa, así como los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. En desarrollo de esta política la Compañía mantendrá un Programa de Educación Financiera, compuesto por diversas iniciativas con impacto en Funcionarios, Clientes y Terceros, las cuales irán variando de acuerdo a las necesidades en esta materia.

f) Adecuada Información: la Compañía suministrará a los Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a éstos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios. En desarrollo de esta política, la Compañía tendrá la información disponible en los diferentes canales dispuestos para ello.

g) Debida Capacitación: la Compañía instruirá a todos sus Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo, los capacitará para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los productos y/o servicios a los Consumidores Financieros. En desarrollo de esta política la Compañía deberá minimizar los eventos en que: **(i)** Los Funcionarios de la Compañía involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros no reciban la debida capacitación al inicio de su relación laboral sobre aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y el Manual del SAC; **(ii)** Los Funcionarios de la Compañía involucrados en la atención y servicio de los consumidores financieros no realicen el curso virtual anualmente, sobre el Defensor del Consumidor Financiero y el Manual del SAC; y **(iii)** No se capacite a los Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros al inicio de la relación con la Compañía sobre los aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y el Manual del SAC; y no realicen el curso virtual anual, sobre el Defensor del Consumidor Financiero y el Manual del SAC.

h) Manejo Adecuado de Conflictos de Intereses: la Compañía velará por la prevención y resolución de conflictos de intereses que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los Consumidores Financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más Consumidores Financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los Consumidores Financieros.

Será política de la Compañía minimizar los eventos en los que la Superintendencia Financiera o el Defensor del Consumidor Financiero determine que: **(i)** La Compañía favoreció los intereses de un Consumidor Financiero frente a otro; y **(ii)** La Compañía, en contravención de sus propias políticas, favoreció los intereses de sí misma o de uno de sus Funcionarios frente al de los Consumidores Financieros. En todo caso los Funcionarios de la Compañía deberán dar cumplimiento a lo estipulado sobre conflictos de intereses en el Código de Ética y Conducta y en el Código de Buen Gobierno.

i) Atención a Personas en Situación de Discapacidad: la Compañía, con el fin de propiciar espacios de servicio incluyentes que ofrezcan atención, protección y respeto a todos los Consumidores Financieros; así como también con la intención de generar un mayor valor y una experiencia extraordinaria; ha definido unos lineamientos y guías de atención para las personas en situación de discapacidad, en cada canal de información. Se entiende por personas discapacitadas, aquellas que transitoria o permanentemente ven reducida sus funciones motrices y en consecuencia su movilidad, o que presentan algún tipo de dificultad para desplazarse, también personas de baja estatura, con baja visión, invidentes y con dificultad o imposibilidad de usar el sentido del oído debido a una pérdida auditiva total o parcial, entre otros.

A continuación, se detallan los lineamientos definidos:

- Puestos de atención exclusivo para Clientes o Usuarios en situación de discapacidad, en los Centros de Atención de Tarjeta.

- En las imágenes proyectadas en los Centros de Atención de Tarjeta se informa la señalética que indica que atendemos a personas con cualquier tipo de discapacidad, teniendo la opción de ser atendidos de manera prioritaria.

- Información accesible para personas con discapacidad auditiva como son, cartilla y videos con lenguaje de señas y cartilla braille para personas con discapacidad visual.

- Los Funcionarios que ingresan nuevos a la Compañía son capacitados en la atención a personas en situación de discapacidad.

j) Desarrollo del principio de Trato Justo: el trato justo hacia los Consumidores Financieros derivado de conductas apropiadas por parte de la Compañía es un elemento esencial para el correcto funcionamiento de la misma y para mantener un modelo de negocio viable y sostenible. La Compañía velará porque en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios, como mínimo:

- Se atiendan las necesidades y expectativas de los Consumidores Financieros.

- Se brinde acceso e información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y al perfil del Consumidor Financiero, en todo el ciclo de vida del producto.

- No existan barreras para movilizarse entre diferentes productos y/o servicios.

- Los consumidores puedan interponer Quejas o Reclamos para el ejercicio oportuno de sus derechos.

2.2. Controles para el Cumplimiento de las Políticas Establecidas

Con el fin de controlar el cumplimiento de cada uno de los principios establecidos en el presente numeral, la Compañía establecerá controles mediante indicadores para cada uno de ellos.

a) Áreas encargadas de la administración de los controles y su seguimiento.

Las áreas encargadas de la administración de los controles serán:

- Formación
- Comercial
- Centro de Contactos
- Área Administrativa
- Cumplimiento
- Marketing Digital y Publicidad
- Área de Experiencia
- Área de Atención de PQRS
- Área Legal y de Aseguramiento

b) Controles específicos.

Para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero, el área encargada, según el caso, realizará los siguientes controles:

i. El área de Formación deberá revisar anualmente cuántos de sus Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, realizaron la capacitación sobre aspectos pertinentes al Defensor del Consumidor de Financiero, Manual del SAC y atención incluyente. Si la proporción de Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, que no realizaron la capacitación de acuerdo a lo establecido en el presente Manual, es mayor a lo esperado, se deberán establecer planes de acción.

ii. El área Comercial deberá realizar verificaciones aleatorias mensuales a la publicación de la información respecto del Defensor del Consumidor Financiero y los costos y tarifas de los productos y/o servicios en los Centros de Atención de Tarjeta y páginas de internet de la Compañía en relación con los productos y/o servicios ofrecidos.

iii. El Centro de Contactos controlará diariamente los niveles de servicio de las líneas

de servicio al cliente con el propósito de monitorear el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Compañía.

iv. El área Administrativa deberá verificar mensualmente la publicación en la página de internet de la Compañía, el texto de los modelos de los Contratos Estandarizados que se estén empleando para los distintos productos y/o servicios que se ofrecen, para consulta de los Consumidores Financieros.

v. El área de Cumplimiento deberá:

- Llevar mensualmente un informe estadístico del número de Quejas o Reclamos que se reciben por parte de los Consumidores Financieros y dará a conocer esta información a los diferentes equipos con el fin de que puedan desarrollar planes de acción tendientes a minimizar las causas que originan los motivos de las Quejas o Reclamos.

- Llevar un informe estadístico semestral de cuántos Requerimientos han sido solucionados en el tiempo establecido, de acuerdo con lo definido en el presente Manual. Si la proporción de Requerimientos que no han sido solucionados a tiempo es mayor al nivel esperado deberá alertar al área de Producto/Operaciones y velar porque implementen planes de acción que garanticen el cumplimiento del mismo.

- Para el control de la política de manejo adecuado de los conflictos de intereses, llevará un informe estadístico del número de procesos que se adelanten ante la Superintendencia Financiera o de conciliaciones ante el Defensor del Consumidor Financiero, en donde se alegue violación del deber de manejo adecuado de conflictos de intereses en el marco del SAC. De existir cualquier incidente de esta naturaleza, el área encargada realizará una investigación sobre lo pertinente e implementará planes de acción que podrán consistir en campañas de sensibilización sobre el adecuado manejo de conflictos de intereses o sanciones a quienes incurrieron en el manejo inadecuado del conflicto de intereses, de acuerdo con lo establecido en el presente Manual.

vi. El área de Experiencia, evaluará permanentemente la ejecución de las distintas iniciativas desarrolladas en el Programa de Educación Financiera de la Compañía.

Si al ejecutar los controles se detectan debilidades o fallas, se deberán implementar los planes de acción a fin de minimizar o evitar que tales situaciones se presenten.

3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al Consumidor Financiero, la Compañía cuenta con una estructura organizacional que establece claramente las funciones y responsabilidades en esta materia, y complementa las asignadas para los mismos en otras disposiciones.

3.1. Deberes Generales

Es deber de todos los Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, velar por el cumplimiento de las políticas propuestas por el SAC. Para esto deberán conocer el SAC y mantendrán en todo momento una cultura de atención, de servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los Consumidores Financieros.

3.2. Deberes Específicos

3.2.1. Junta Directiva

La Junta Directiva deberá:

a) Establecer y aprobar las políticas relativas al SAC y el Manual del SAC y sus actualizaciones. En particular se establecerán políticas respecto de la atención y protección a los Consumidores Financieros, respecto de la administración y funcionamiento del SAC, de manera que cada uno de los elementos y etapas de este sistema cuenten con políticas claras y efectivamente aplicables y que conduzcan a un adecuado funcionamiento del mismo y, respecto de la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.

b) Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables.

c) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.

d) Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

e) Aprobar los criterios que deben tenerse en cuenta para la designación del Defensor del Consumidor Financiero, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera.

f) Aprobar la política de honorarios del Defensor del Consumidor Financiero, acorde con el desempeño de sus funciones y responsabilidades.

3.2.2. Representante Legal

El Representante Legal deberá:

a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual del SAC y sus modificaciones.

b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.

c) Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los Funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Consumidores Financieros.

d) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.

e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente al SAC.

f) Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente Manual.

g) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

h) Dar cumplimiento de las obligaciones dispuestas por la Superintendencia Financiera, y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, con ocasión de la figura del Defensor del Consumidor Financiero.

3.2.3. Órganos de Control

a) Órganos de Control Externo

El Revisor Fiscal deberá:

i. Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

ii. Elaborar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

b) Órganos de Control Interno

La Auditoría Interna deberá:

i. Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

ii. Elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

3.2.4. Área de Cumplimiento

El área de Cumplimiento deberá:

a) Liderar el diseño del SAC, sus ajustes y las labores a su cargo necesarias para su implementación y adecuado funcionamiento.

b) Administrar los diferentes controles a su cargo establecidos para el cumplimiento de las políticas del Manual del SAC.

c) Realizar seguimiento a los planes de acción para mitigar las causas raíz de las Quejas o Reclamos de los Consumidores Financieros.

d) Desempeñar una labor integradora de las diferentes áreas que componen la estructura organizacional, en materia del SAC.

e) Efectuar recomendaciones a la administración de la Compañía con el fin de que ésta las someta a consideración de la Junta Directiva para la aprobación de los ajustes a que haya lugar en materia del SAC.

f) Velar por la actualización de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero.

g) Articular las áreas que tienen a su cargo temas de servicio al Consumidor Financiero con el fin de que movilicen acciones encaminadas a

desarrollar la estrategia de educación financiera para el Consumidor Financiero, Funcionarios y Terceros.

h) Velar por la adecuada gestión del riesgo de conductas en la Compañía con miras a mitigar las potenciales conductas que impacten materialmente o puedan causar daño a los Consumidores Financieros o la integridad y transparencia de los mercados fortaleciendo la cultura del trato justo.

3.2.5. Centro de Contactos

El Centro de Contactos deberá:

a) Llevar registro, seguimiento y control de los indicadores relativos a los niveles de servicio de las líneas de atención dispuestas para los Consumidores Financieros.

b) Monitorear los indicadores de experiencia obtenidos a través de las diferentes encuestas, con el fin de garantizar el suministro de información clara, oportuna y suficiente a los Consumidores Financieros, creando planes de acción adecuados para mejorar la experiencia.

3.2.6. Área de Atención de PQRS

El área de Atención de PQRS deberá:

a) Identificar y valorar, con el apoyo del área de Riesgo Operacional, los riesgos del proceso o asunto evaluado y definir, cuando a ello haya lugar, planes de acción para aquellos riesgos donde existan brechas que puedan afectar su normal ejecución. El área de Atención de PQRS deberá reportar al área de Riesgo Operacional los eventos de riesgo operativo que se materialicen, los cuales serán registrados en las bases de datos de Riesgo Operacional.

b) Brindar atención y solución a los Requerimientos escalados de los Consumidores Financieros, de forma clara, completa y dentro de los tiempos establecidos.

c) Realizar seguimiento a los indicadores relativos a la atención de requerimientos de los Consumidores Financieros en cuanto a oportunidad y calidad.

3.2.7. Formación

El área de Formación deberá:

a) Diseñar la capacitación sobre aspectos pertinentes al Defensor del Consumidor Financiero, Manual del SAC y Atención Incluyente.

b) Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos en la capacitación con el fin de determinar su eficacia y el alcance de los objetivos propuestos.

c) Llevar un registro de las capacitaciones relacionadas con el Defensor del Consumidor Financiero y Manual del SAC, realizadas por los Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros.

d) Velar para que en la definición de los perfiles de los Funcionarios encargados o involucrados con tareas del SAC, se incluya el cumplimiento del Manual del SAC.

e) Revisar anualmente cuántos de los Funcionarios y Terceros involucrados en atención y servicio, realizaron la capacitación sobre atención centrada en el Consumidor Financiero, así como establecer los planes de acción correspondientes.

f) Formar en educación financiera, en la inducción de entrenamiento, a los Funcionarios y llevar el registro de asistencia.

3.2.8. Área Administrativa

El área Administrativa deberá:

a) Velar porque los modelos de Contratos Estandarizados sean publicados en la página de internet de la Compañía.

b) Llevar el registro histórico de las versiones modificadas de los Contratos Estandarizados.

3.2.9. Marketing Digital y Publicidad

Marketing Digital y Publicidad, deberá:

a) Diseñar y publicar el material que surja de las distintas iniciativas que se desarrollen en el Programa de Educación Financiera dispuesto por la Compañía.

b) Comunicar a los Funcionarios que como rol propendan por la atención de Consumidores Financieros, las diferentes campañas, promociones, entre otros, que tengan impacto en los Consumidores Financieros.

c) Realizar las actualizaciones sobre costos y tarifas de los diferentes productos y/o servicios, así como la información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero en los diferentes medios de comunicación dispuestos por la Compañía.

3.2.10. Área Comercial

El área Comercial deberá:

a) Realizar las actualizaciones sobre costos y tarifas de los diferentes productos y/o servicios e información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero en los diferentes medios de comunicación de la Compañía.

b) Llevar registro de las actualizaciones sobre costos y tarifas de los diferentes productos y/o servicios e información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero.

c) Comunicar a los Funcionarios que como rol propendan por la atención de Consumidores Financieros, las diferentes campañas, promociones, entre otros, que tengan impacto en los Consumidores Financieros.

3.2.11. Área Jurídica

El área Jurídica deberá:

a) Contratar, vincular e iniciar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera, de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente.

b) Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención de Requerimientos presentados por los Consumidores Financieros.

c) Llevar un registro sobre el número de procesos relacionados con el manejo adecuado de los conflictos de intereses en el marco del SAC.

d) Participar en la elaboración de los contratos que deben ser suscritos por los Clientes de la Compañía, para lo cual se deberá tener en cuenta la filosofía del SAC.

e) Interactuar con el área de Atención de PQRS en lo referente a Quejas o Reclamos que puedan tener incidencia en los aspectos contractuales de la Compañía.

f) Poner en conocimiento del área de Cumplimiento cualquier modificación y/o actualización relevante de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero.

g) Conservar en los medios establecidos por la Compañía y en los plazos establecidos en las disposiciones legales, las actas de Junta Directiva en donde: **(i)** Se aprueben las políticas generales y el Manual del SAC; **(ii)** Se pronuncie

respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC; y **(iii)** Se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

h) Intervenir cuando un Funcionario incumpla alguna de las políticas que afecte a los Consumidores Financieros.

3.2.12. Riesgo Operacional

Riesgo Operacional deberá:

a) Apoyar a todas las áreas de la Compañía, en la identificación y valoración de los riesgos de los procedimientos de cada una de ellas, definiendo conjuntamente, los planes de acción cuando a ello haya lugar.

b) Registrar en la herramienta definida para ello, los eventos y planes de acción identificados en las autoevaluaciones de riesgos realizadas con las áreas de la Compañía.

c) Registrar en el aplicativo definido para ello, los eventos esporádicos de riesgo operacional que son reportados por las diferentes áreas de la Compañía.

d) En conjunto con el área que realizó la autoevaluación de riesgos, definir, implementar y/o ajustar indicadores de riesgo con base en los resultados de las mencionadas autoevaluaciones, diagnóstico de recolección y eventos de pérdida reportados, así como el monitoreo de los indicadores establecidos.

e) Implementar las políticas y procedimientos establecidos para la gestión del riesgo de conductas, así como alertas o indicadores para identificar posibles impactos a los consumidores y su nivel de satisfacción frente a la oferta de valor ofrecida por la Compañía, así como las acciones correctivas o de mejora al respecto.

3.2.13. Área Responsable de la Herramienta de Gestión PQRS

a) Administrar la herramienta a través de la cual se registran los Requerimientos de los Consumidores Financieros.

4

DOCUMENTACIÓN

4.1. Generalidades

Todos los aspectos relacionados con el SAC, incluyendo los elementos y las etapas, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí requerida.

La documentación, además del Manual del SAC, debe incluir:

a) Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y operación del SAC.

b) Las estadísticas mediante las cuales se controla el cumplimiento de las políticas y elementos del SAC.

c) Las actas de la Junta Directiva en las que se presentaron los informes del Representante Legal y los órganos de control.

d) Los informes sobre el SAC presentados por el Representante Legal y los órganos de control de la Compañía.

4.2. Procedimiento

Las Áreas Funcionales y responsables dentro del SAC serán:

- Asamblea de Accionistas
- La Junta Directiva
- La Auditoría Interna
- Área de Cumplimiento
- Área de Experiencia
- Centro de Contactos
- Área de Atención a PQRS
- Área de Formación
- Área Administrativa
- Marketing Digital y Publicidad
- Área Comercial
- Área Jurídica,
- Riesgo Operacional
- Los Funcionarios que reciban los Requerimientos de forma escrita.

Las Áreas Funcionales dentro del SAC deberán dejar evidencia de sus actuaciones referentes a sus funciones dentro del SAC.

Cada documento generado bajo el SAC, bases de datos y archivos electrónicos que hagan parte del SAC, deberán permanecer en cada una de las Áreas Funcionales hasta que se determine su archivo.

Igualmente, las Áreas Funcionales deberán guardar en el medio electrónico las bases de datos correspondientes y archivos electrónicos que hagan parte del proceso del SAC.

a) Junta Directiva

Las actas de Junta Directiva y sus anexos en caso de existir, en donde: **(i)** Se aprueben las políticas generales y el Manual del SAC; **(ii)** Se pronuncie respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC; **(iii)** Se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control; deberán permanecer en la Vicepresidencia Jurídica, todo lo cual será conservado de acuerdo con los medios habilitados por la Compañía y por los plazos establecidos en las disposiciones legales.

b) Auditoría Interna

Los informes periódicos dirigidos a la Junta Directiva en donde se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC, deberán reposar en archivos de la Auditoría Interna.

c) Área de Cumplimiento

Deberán permanecer: **(i)** Los planes de acción que se definan en desarrollo del SAC; **(ii)** La documentación soporte de las mejoras del sistema de atención de Requerimientos; **(iii)** Las bases de datos de Requerimientos, debidamente actualizadas.

d) Área de Atención a PQRS

El Área de Atención a PQRS deberá: **(i)** Administrar las respuestas a Requerimientos, así como la documentación relacionada con las mismos, diferentes a las de fraudes que se presenten en la Compañía o Quejas o Reclamos remitidos por la Superintendencia Financiera, a través de la herramienta dispuesta por la Compañía para su gestión; **(ii)** La evidencia de los reportes efectuados al área de Riesgo Operacional de los eventos de riesgo operativo materializados y que afecten al Consumidor Financiero.

e) Formación

El área de Formación, deberá conservar el registro de las capacitaciones realizadas a cada uno de los Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros. Dentro de éstos registros se encuentran: **(i)** La evidencia de la asistencia de los nuevos Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros a las inducciones dictadas al inicio de la relación, sobre el SAC y conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero; **(ii)** El historial de los cursos realizados anualmente por los Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros a partir del momento de la aprobación de este Manual, relacionados con el SAC y conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

Los anteriores registros y los demás que el área de Formación, considere pertinentes, serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Compañía y por el tiempo determinado en los procedimientos establecidos por el área Administrativa.

f) Área Administrativa

El área Administrativos es el equipo encargado de centralizar y archivar los documentos derivados del SAC, de tal manera que se garantice su conservación, acceso y reproducción, de acuerdo con las políticas relacionadas con la administración de documentos definidas por la Compañía.

Las Áreas Funcionales deberán enviar al área Administrativa los documentos derivados del SAC conforme a lo descrito en el procedimiento "Administración del Archivo". La Consulta de dichos documentos se hará teniendo en cuenta lo descrito en este mismo procedimiento.

Los documentos derivados del SAC, que se encuentren bajo la administración de área Administrativa, serán debidamente archivados en los sistemas de información y de administración de documentos de la Compañía, a través de los expedientes creados para tal fin y serán almacenados físicamente por los diferentes proveedores de custodia contratados por la Compañía.

En el área Administrativa además deberán permanecer: **(i)** Los registros históricos de las versiones modificadas de los Contratos Estandarizados; y **(ii)** Los registros de las actualizaciones de los Contratos Estandarizados en la página de internet.

g) Marketing Digital y Publicidad

Deberán llevar registro del material que se genere a partir de las iniciativas que se desarrollen dentro del Programa de Educación Financiera de la Compañía.

h) Área Comercial

El área Comercial deberá llevar registro de las actualizaciones sobre costos y tarifas de los diferentes productos y/o servicios e información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero.

i) Área Jurídica

En el área Jurídica deberán permanecer: **(i)** Los documentos correspondientes a la contratación, vinculación y posesión de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores, principal y suplente, del Consumidor Financiero. Dichos documentos serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Compañía y por el tiempo determinado en los procedimientos establecidos por área Administrativa; **(ii)** los conceptos jurídicos o soporte legal que fuese necesario para la debida atención de los Requerimientos presentados por los Consumidores Financieros; **(iii)** Las actas de Junta Directiva que tengan como anexos los informes del Representante Legal, la Auditoría Interna y del Revisor Fiscal, en las cuales se consideraron temas relacionados con el SAC. Dichas actas serán conservadas de acuerdo con los medios habilitados por la Compañía y los plazos establecidos por las disposiciones legales; **(iv)** El registro de las respuestas a Requerimientos remitidos por la Superintendencia Financiera o de las tutelas provenientes de los diferentes juzgados a nivel nacional; y **(v)** Llevar un registro sobre el número de procesos relacionados con el manejo adecuado de los conflictos de intereses en el marco del SAC.

j) Riesgo Operacional

Riesgos operacionales deberá conservar: **(i)** Los registros de las autoevaluaciones realizadas con la respectiva calificación de riesgos; **(ii)** Los planes de acción definidos cuando a ello hubiere lugar; **(iii)** Evidencia del ingreso en las bases de datos de los eventos de riesgo operacional materializados, así como la de los diagnósticos de recolección y monitoreo de los indicadores establecidos.

k) Asamblea de Accionistas

Las actas de Asamblea de Accionistas y sus anexos en caso de existir, en donde: **(i)** Se designe el Defensor del Consumidor Financiero, principal y suplente; deberán permanecer en el área Jurídica, todo lo cual será conservado de acuerdo con los medios habilitados por la Compañía y por los plazos establecidos en las disposiciones legales.

5

CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A FUNCIONARIOS Y TERCEROS INVOLUCRADOS EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

5.1. Generalidades

La Compañía cuenta con programas de capacitación a Funcionarios y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, en las siguientes materias:

- Alcance, propósito, elementos y funcionamiento del SAC.
- La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, sus funciones, procedimientos y aspectos más relevantes.
- Capacitación en el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios de los distintos productos ofrecidos por la Compañía.

5.1.1. Inducción a Funcionarios involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros al momento de su vinculación.

La Compañía cuenta con un programa de inducción, de carácter obligatorio para los Funcionarios involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros que se vinculan a la entidad, sobre los distintos temas relevantes para la Compañía. Al momento de la firma del contrato de trabajo el Funcionario recibe una instrucción en la cual se informa el día, la hora y el lugar en el cual se debe presentar para recibir la capacitación. Si por algún motivo de fuerza mayor el Funcionario no puede asistir en esa fecha, el jefe inmediato, en compañía de la persona encargada del tema en el área de Formación, le reprogramarán para la fecha inmediatamente siguiente.

Dentro de la inducción realizada de forma obligatoria a todos los Funcionarios involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, al momento de su vinculación, se capacitará sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento del SAC. El área de Formación será el encargado de definir el esquema y plan de inducción.

Todo Funcionario involucrado en la atención, servicio y ofrecimiento de productos y/o servicios a los Consumidores Financieros deberá ser debidamente capacitado para ello. La Compañía cuenta con los procedimientos de ventas, los cuales tienen la información completa y actualizada de todos los productos y/o servicios, la creación o modificación de alguno de estos, es difundida por medio de comunicados escritos, al igual que por los diferentes medios con los que cuenta la fuerza comercial para el conocimiento de los mismos. El área de Formación, en compañía de las diferentes áreas ha desarrollado programas para capacitar a los Funcionarios en estos temas.

5.1.2. Capacitación a Funcionarios involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros vinculados con la Compañía.

La Compañía ha implementado un sistema de capacitación para todos los Funcionarios involucrados en la atención y servicio de los

Consumidores Financieros. De acuerdo con este sistema, a través de la Intranet de la Compañía, el Funcionario estará en capacidad de realizar cursos virtuales desde su lugar de trabajo, relacionados con temas del negocio y del funcionamiento de la Compañía.

Dentro de los cursos virtuales que ofrece la Compañía a sus Funcionarios involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, se encuentra el referente al Defensor del Consumidor Financiero y Manual del SAC. El curso contará con un sistema de evaluación que medirá el conocimiento de los Funcionarios involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros en el tema específico.

Los cursos virtuales sobre el Defensor del Consumidor Financiero y sobre el Manual del SAC tendrán una vigencia anual.

Cada área de la Compañía definirá si es necesaria la inclusión de un curso de formación virtual para un determinado producto y/o servicio y los Funcionarios obligados a presentarlo de acuerdo con sus funciones. El área Formación se encargará de la elaboración y puesta en funcionamiento del respectivo curso de formación virtual, interactuando con el área de Cumplimiento con el fin de integrar lo relacionado con el SAC.

Adicional a lo anterior, el área comercial definirán las capacitaciones que consideren necesarias y con el apoyo de él área de Formación, determinarán su implementación.

Por último, la Compañía cuenta con un Modelo de Gestión Comercial y de Servicios (MGCS) el cual contempla una metodología unificada que rige la gestión comercial y de servicio, para garantizar la ejecución de la estrategia en Tuya.

El MGCS propone comportamientos y procesos estandarizados y sistémicos que crean una cultura uniforme de ventas y de servicio orientada a obtener cada día resultados integrales a través del desarrollo del equipo, asegurando así una experiencia que sorprenda positivamente a nuestros Clientes.

Para lograr el objetivo del MGCS, se tienen definidos:

a) Roles y competencias para cada cargo.
b) Procesos ordenados y metodológicos para gestionar el día a día.
c) Uso de herramientas de seguimiento comercial y de servicio.
d) Certificaciones a líderes comerciales en el MGCS.
e) Plan de formación y desarrollo para equipo comercial.

5.1.3. Inducción a Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros al momento de la celebración de la relación contractual.

La Compañía cuenta con un programa de inducción, de carácter obligatorio, para los Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros.

Dentro de la inducción realizada de forma obligatoria a todos los Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, al momento de su vinculación, o al momento en que estos vinculen a un empleado, se capacita sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento del SAC.

5.1.4. Capacitación a Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros.

La Compañía ha implementado un sistema de capacitación para todos los Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros. De acuerdo con este sistema, a través de la Intranet de la Compañía, el tercero estará en capacidad de realizar cursos virtuales desde su lugar de trabajo, relacionados con la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y Manual del SAC. El curso cuenta con un sistema de evaluación que mide el conocimiento de los Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros en el tema específico.

Los cursos virtuales sobre el Defensor del Consumidor Financiero y sobre el Manual del SAC tienen una vigencia anual.

6

EDUCACIÓN FINANCIERA

La educación financiera está concebida como una responsabilidad y deber que tiene la Compañía para con los Consumidores Financieros, puesto que tiene por objeto permitir que estos reciban información sobre las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas, conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

La Compañía en la búsqueda de ser una entidad más humana y sostenible, donde lo más importante son las personas, busca que todas sus acciones estén fundadas en valores primordiales de cercanía, respeto, calidez e inclusión, pretendemos que a través de la información, formación y asesoría, el Consumidor Financiero mejore la comprensión de los conceptos financieros y así puedan desarrollar capacidades para ser conscientes de los riesgos y las oportunidades financieras, y de esta manera tomar mejores decisiones.

La educación financiera, además, es un deber legal y una oportunidad para la Compañía desde el punto de vista ético. Desde lo legal, representa la implementación de nuevas disposiciones y la tendencia regulatoria universal que consagran obligaciones en cabeza de las entidades financieras; y desde lo ético, es impensable la creación de valor social y la construcción de ciudadanía sin un componente de educación financiera que incluya acciones con los distintos grupos de interés con los que se relaciona la Compañía.

De otra parte, las acciones que materializan la política de educación financiera son una oportunidad de diferenciación con los competidores, como parte de los planes para la profundización de la estrategia de servicio y relacionamiento con los distintos grupos de interés, a la vez que es un elemento de la administración para la construcción permanente de la reputación y la sostenibilidad corporativa.

6.1. Objetivo del Programa de Educación Financiera

El objetivo de la Compañía es ser parte de la cotidianidad de nuestros Clientes y empleados, guiándolos para que mejoren sus comportamientos financieros.

Buscamos generar una inclusión financiera responsable elevando el nivel de conciencia de las personas, para que hagan buen uso de sus productos y así mejoren su bienestar financiero, generando valor compartido para los diferentes grupos de interés.

6.2. Alcance del Programa de Educación Financiera

Teniendo en cuenta nuestro objetivo, enfocamos la estrategia principalmente en los siguientes frentes: **a)** Acompañamiento financiero; **b)**

Bienestar financiero e **c)** Inclusión financiera. En el Programa de Educación Financiera se abordarán, entre otros, aspectos tales como: salud financiera, manejo del dinero, funcionamiento de los productos financieros, inclusión digital, seguridad, procedimientos y canales para presentar Requerimientos ante la Entidad, derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros, aspectos relevantes sobre la figura del Defensor del Consumidor Financiero, tarifas y permanencia de información crediticia reportada ante las Centrales de Riesgo.

Todo lo anterior a través de la formación y sensibilización a los Consumidores Financieros y de la población en general, buscando la democratización del conocimiento y la sostenibilidad bajo un enfoque de claridad, escucha, acompañamiento y cercanía.

De igual manera, en sede del Sistema de Educación Financiera propendemos por la integración y aplicación en nuestras iniciativas de los lineamientos establecidos en el CONPES 4005 del 2020, *"Política Nacional para la Inclusión y la Educación Económica y Financiera"* (o cualquier otro lineamiento de política pública que lo modifique, complemente o sustituta) que comprenden, entre otras, las siguientes líneas de acción:

- **Línea de acción 1:** promover la inclusión financiera y acceso al crédito por parte de los Consumidores Financieros a través de más y mejores productos y servicios financieros.

- **Línea de acción 2:** pertinencia de los productos y servicios financieros dirigidos a la población de bajos recursos.

- **Línea de acción 3:** calidad y pertinencia de los programas de educación económica y financiera no formal.

7

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

7.1. Sistema de Atención de Requerimientos

7.1.1. Generalidades

La Compañía fiel a su filosofía de servicio y orientación a los Consumidores Financieros ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los Requerimientos que a estos se les presente, los cuales pueden ser presentados directamente por los Consumidores Financieros o quien acredite su condición de representante, a través de los Centros de Atención de Tarjeta, Centro de Contactos, Chatéanos en la página Web, la Defensoría del Consumidor Financiero o a través de las autoridades o de los órganos de control.

Los Centros de Atención de Tarjeta, el área de Atención de PQRS y cualquier Funcionario de la Compañía, tienen el deber de recibir un Requerimiento de un Consumidor Financiero y tomar la determinación de radicarlo si está dentro de sus atribuciones o enviarlo a quien corresponda para su respectiva radicación, cuando no le pueda brindar una solución al Consumidor Financiero en el primer contacto.

La radicación del Requerimiento se realiza por alguno de los siguientes canales o áreas: los Centros de Atención de Tarjeta, Centro de Contactos, área de Atención de PQRS y la Defensoría del Consumidor Financiero, previa comunicación escrita o verbal por parte del Consumidor Financiero.

La gestión y respuesta la realiza el área de Atención a PQRS para aquellos casos donde se registra una Queja o Reclamo, o Aclaración y para los casos de las solicitudes, la respuesta será proporcionada por el área encargada del proceso de acuerdo con el motivo de la solicitud en los plazos estipulados para ello, los cuales son comunicados a los Consumidores Financieros en el momento de la radicación del Requerimiento.

La atención a los Requerimientos de los Consumidores Financieros es de carácter gratuito.

La relación del Consumidor Financiero con la Compañía es absolutamente confidencial, en consecuencia, está prohibido divulgar cualquier información relacionada con Requerimientos efectuados por el Consumidor Financiero.

7.1.2. Objetivo

Recibir, procesar y responder a los Requerimientos de los Consumidores Financieros o Partes Interesadas, teniendo en cuenta las políticas internas y la normatividad vigente, buscando la satisfacción del Consumidor Financiero.

7.1.3. Canales para la Recepción de Requerimientos de los Consumidores Financieros

a) Telefónico

- Líneas de Atención al Consumidor Financiero.

b) Requerimiento escrito

- Centros de Atención de Tarjeta.
- Oficina del Defensor del Consumidor Financiero.
- Superintendencia Financiera.
- Otros entes.

c) Personal

- Centros de Atención de Tarjeta.

d) Virtuales

- Chatéanos en la Web.

7.1.4. Funcionarios que radican los Requerimientos de los Consumidores Financieros

a) Personal de los Centros de Atención de Tarjeta.
b) Personal del área de Atención de PQRS.
c) Asesores de las Líneas de Centro de Contactos.
d) Defensoría del Consumidor Financiero.
e) Personal del Centro de Seguridad.

7.1.5. Funcionarios que responden los Requerimientos de los Consumidores Financieros

a) Personal de área de Atención de PQRS.
b) Centro de Contactos.
c) Ejecutivos de los Centros de Atención de Tarjeta.
d) Defensoría del Consumidor Financiero.
e) Personal del Centro de Seguridad.
f) Entre otras.

7.1.6. Procedimiento de atención de los Requerimientos de los Consumidores Financieros

El proceso de atención de los Requerimientos de los Consumidores Financieros se divide en cinco etapas:

- **Etapa de Recepción:** es la etapa en la que se reciben los Requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por la Compañía.

- **Etapa de Radicación:** es la etapa en la cual los Funcionarios responsables de esta actividad registran en el aplicativo correspondiente los Requerimientos de los Consumidores Financieros.

- **Etapa de Gestión:** es la etapa en la que se analiza, investiga y se solicitan aportes de otras áreas, cuando es el caso, relacionados con el Requerimiento del Consumidor Financiero.

- **Etapa de Respuesta:** es la etapa en la que se le gestiona e informa al Consumidor Financiero, el resultado a su Requerimiento, puede ser de manera escrita o verbal. A los Requerimientos recibidos de forma verbal se les dará respuesta por escrito sólo si el Consumidor Financiero así lo manifiesta.

- **Etapa de Seguimiento:** es la etapa en la que se generan estadísticas respecto de las diferentes tipologías de Quejas o Reclamos, para su análisis y determinación de planes de acción.

i. Etapa de Recepción

Los Funcionarios de la Compañía que reciban los Requerimientos, evalúan si está dentro de sus atribuciones atenderlos de manera inmediata, en caso contrario, deben proceder a radicarlos si es el caso o a enviarlos a quien corresponda para su respectiva radicación. Deben informar al Consumidor Financiero el número de radicado, cuando éste lo solicite, y comunicar la fecha estimada de solución. En caso de ser necesario deben solicitar documentación soporte.

ii. Etapa de Radicación

En esta etapa los Funcionarios con atribuciones de radicación proceden a registrar los Requerimientos en el aplicativo correspondiente, de tal forma que a partir de ese momento inicie el proceso de gestión por parte de las áreas responsables según el Requerimiento del Consumidor Financiero.

iii. Etapa de Gestión

El área encargada de cada uno de los procesos analiza el Requerimiento que tenga pendiente en el aplicativo correspondiente y valida en los diferentes sistemas o herramientas, la información asociada a éste.

Cuando se requieran documentos por parte del Consumidor Financiero para gestionar un Requerimiento, los gestores llamarán al Consumidor Financiero para solicitarlos; si después de tres llamadas realizadas al número de contacto informado previamente por el Cliente, éste no envía la documentación solicitada, el Requerimiento deberá cerrarse, dándose por finalizada la gestión por parte de la Compañía.

Si requiere aporte de otras áreas para su solución o respuesta, se solicita a través del aplicativo correspondiente o, si es el caso, a través de correo electrónico y realiza seguimiento con el fin de dar cumplimiento a la promesa de servicio al Consumidor Financiero. Después de investigar el Requerimiento, procede a determinar si el mismo es favorable, parcialmente favorable o desfavorable. En los casos que aplique se procederá con el ajuste económico para el Consumidor Financiero.

a) Etapa de Respuesta

Las respuestas a los Requerimientos de los Consumidores Financieros deben corresponder con los modelos previamente establecidos por la Compañía, los cuales son ajustados para cada caso.

La respuesta a los Requerimientos deberá efectuarse dentro del tiempo estipulado por la Compañía, los cuales no superan los 15 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación en el aplicativo correspondiente. Es de aclarar que, en los casos de Quejas o Reclamos a través de la Superintendencia Financiera, requerimientos de otros entes o tutelas, se deben respetar los plazos establecidos por estas entidades y los establecidos en el Decreto 2555 de 2010, en el cual se consagra el procedimiento para la resolución de Quejas o Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero

La respuesta dada en forma escrita al Requerimiento del Consumidor Financiero deberá anexarse en el caso del Consumidor Financiero creado en el aplicativo.

b) Etapa de Seguimiento

El área de Cumplimiento genera periódicamente estadísticas de los Requerimientos ingresados en el Aplicativo correspondiente, analiza las causas de las Quejas o Reclamos e identifica cuales son las causas de mayor ocurrencia con el fin de retroalimentar las áreas responsables, para que éstas establezcan planes de acción y procedan a implementar las acciones que conlleven a disminuir el número de reclamaciones, con el fin de que al Consumidor Financiero no le vuelva a ocurrir dicho evento o incidente.

El procedimiento detallado y los subprocesos del Sistema de Atención a Requerimientos, se podrá encontrar en el aplicativo de documentación que posee la Compañía.

7.2. Atención de Requerimientos de los Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero.

El proceso de resolución de Requerimientos presentados ante la Defensoría del Consumidor Financiero, está regulado en el Decreto 2555 de 2010, el cual reglamenta la Ley 1328 de 2009, de acuerdo con la cual las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, cuya función será la de ser vocero de los Clientes o Usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, dentro de los términos establecidos.

El Defensor del Consumidor Financiero en la Compañía está facultado para atender los Requerimientos de los Consumidores Financieros, cuando:

- El Consumidor Financiero desee acudir a una instancia diferente a la Compañía para que su Requerimiento sea atendido.
- El Consumidor Financiero no está de acuerdo con la respuesta que la Compañía le dio a su Requerimiento.

- El Consumidor Financiero considere que la Compañía está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno, que regula los contratos o servicios que éste ofrece y presta a sus Clientes.

El Defensor del Consumidor Financiero en la Compañía es independiente de las áreas de atención al Cliente de la Compañía, es un ente externo a la Compañía.

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá como funciones las siguientes:

1. Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la Compañía.

2. Atender a los Consumidores Financieros de la Compañía de manera oportuna y efectiva.

3. Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita, dentro de los términos establecidos en el presente documento, los Requerimientos relativos a un posible incumplimiento por parte de la Compañía de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Compañía.

4. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la Compañía.

5. El Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de la función de Vocería podrá, en cualquier momento poner en conocimiento de la Junta Directiva las recomendaciones y propuestas relacionadas con la atención a los Consumidores Financieros, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de eventuales cláusulas abusivas. Lo anterior, se canalizará a la Junta Directiva a través del Secretario General (Vicepresidente Jurídico) de la Compañía.

6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los Consumidores Financieros.

<u>No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:</u>

1. Los Requerimientos que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones de la Compañía.

2. Los Requerimientos concernientes al vínculo laboral entre la Compañía y sus empleados.

3. Los Requerimientos que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral.

4. Los Requerimientos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un producto y/o servicio, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como Cliente.

Los Consumidores Financieros de la Compañía pueden hacer llegar los Requerimientos al Defensor a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por Tuya para la Recepción de Requerimientos, o pueden enviando correos físicos a la oficina de la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en Medellín, o enviando sus Requerimientos al correo electrónico **defensordelconsumidor@tuya.com.co**. El área de Atención de PQRS, en aquellos casos en que el Requerimiento del Cliente no sea enviado al correo electrónico del Defensor, deberá enviar el Requerimiento al Defensor del Consumidor Financiero en un plazo no superior a tres días contados a partir de la fecha de recepción por parte del Consumidor Financiero.

Los Consumidores Financieros deberán presentar los Requerimientos por escrito y en ella deberán indicar:

- Nombre(s) y apellido(s).
- Documento de identidad.
- Dirección, correo electrónico y teléfono en el que el Defensor o la Compañía lo puedan contactar.
- Producto.
- Descripción en forma clara, suficiente y detallada, de los hechos, razones y causas de los Requerimientos.
- Peticiones.
- Documentos soporte.

El proceso de atención de los Requerimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero sigue lo dispuesto por el artículo 2.3.4.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, considerando todos los pasos y tiempos que éste establece para investigar y dar una respuesta al Consumidor Financiero.

En todo este proceso, el Defensor del Consumidor Financiero estudia la información aportada por las partes para tomar la decisión, la cual deberá ser motivada y comunicada tanto al Consumidor Financiero, como a la propia entidad vigilada.

Si el Defensor entendiese que para la admisión de los Requerimientos necesita conocer datos adicionales por parte de la Compañía o el Consumidor Financiero, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre la admisión de los Requerimientos. En el evento, en que la Compañía o el Consumidor Financiero reciban del Defensor solicitud de enviarle a éste información adicional para el estudio de los Requerimientos, éstos deberán dar respuesta dentro del término que fije el Defensor, el cual no podrá superar ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que se les remita la solicitud de información adicional.

Una vez recibida la contestación, el Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que recibió la respuesta de información adicional.

El Defensor del Consumidor Financiero entenderá que el Consumidor Financiero desiste de los Requerimientos si éste no aporta la información requerida por el Defensor dentro del término máximo mencionado. Ello, sin perjuicio de que posteriormente el Consumidor Financiero pueda tramitar el Requerimiento aportando la información completa, caso en el que éste será tomada como si fuera presentada por primera vez ante la Defensoría.

En caso de que el Requerimiento reclamación sea admitida por el Defensor, éste deberá comunicarlo al Consumidor Financiero y a la Compañía dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibido directamente por el Defensor o en el que éste fue entregado en los diferentes canales habilitados.

El Defensor deberá hacer la claridad al Consumidor Financiero sobre:

- El hecho de que la decisión final que tome el Defensor sobre el Requerimiento, es obligatoria para el Consumidor Financiero y para la Compañía, según los reglamentos de este último.

- La posibilidad que tiene el Consumidor Financiero de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento, antes de finalizar el proceso con un dictamen realizado por el Defensor.

La Compañía deberá dar respuesta al Defensor sobre su posición con respecto al Requerimiento, de manera clara, completa y suficiente dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que el Defensor le hizo el traslado del Requerimiento, término que podrá ser ampliado por solicitud de la Compañía y a juicio del Defensor.

El Defensor deberá evaluar la información aportada por la Compañía y resolver el Requerimiento en un término no mayor a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que recibió por parte de la Compañía, la respuesta completa y fundamentada sobre su posición con respecto al Requerimiento.

En el evento en el cual la Compañía resuelva total y favorablemente las pretensiones del Consumidor Financiero, dejando de existir conflicto alguno entre las partes, el Defensor comunicará al Consumidor Financiero dicha solución y dará por terminado el trámite. En estos eventos, al no existir conflicto se entenderá que no es necesario el pronunciamiento por parte del Defensor del Consumidor Financiero y que la solución al Requerimiento fue realizada por la Compañía directamente.

En el evento en que, una vez iniciado el trámite, sobrevengan circunstancias que impliquen la pérdida de la competencia del Defensor para conocer sobre el asunto, éste así lo declarará y dejará el trámite en forma inmediata, comunicando esta situación a la Compañía y al Consumidor Financiero.

Si el Defensor lo considera necesario oirá a las dos partes acerca de los hechos relacionados con el Requerimiento.

También podrá el Defensor a solicitud de las partes, promover y adelantar un proceso de conciliación entre estas, si lo juzga pertinente. La decisión tomada por el Defensor del Consumidor Financiero se consignará por escrito, debe ser motivada, clara, completa y deberá contener:

1. Identificación del Defensor del Consumidor Financiero.

2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.

3. Relación sucinta de los hechos.

4. Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y la buena práctica financiera.

5. La advertencia de que su decisión no obliga al Consumidor Financiero, sin perjuicio de que éste expresamente decida lo contrario y, que en caso de no aceptarla pueda ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere conducentes.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de las partes.

En cualquier momento antes de que la decisión final sobre la reclamación sea tomada por el Defensor, la Compañía podrá rectificar total o parcialmente su posición frente al Requerimiento hecho por el Consumidor Financiero, en este caso, el Defensor, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de rectificación por parte de la Compañía, consultará al Consumidor Financiero para conocer su expresa satisfacción sobre la nueva posición adoptada por la Compañía.

El Consumidor Financiero debe dar respuesta al Defensor sobre esta consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles, si vencido este término no responde, se considerará que ésta acepta la rectificación hecha por la Compañía, caso en el que se dará por terminado el trámite de resolución de la inconformidad.

En caso de que la rectificación de la Compañía sea parcial o de que el Consumidor Financiero no esté plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero continuará con el trámite para responder los aspectos del Requerimiento que no se rectificaron.

El Consumidor Financiero podrá desistir de su Requerimiento en cualquier momento del trámite, mediante documento en el que indique su desistimiento, dirigido al Defensor del Consumidor Financiero, quien deberá por lo tanto terminar el trámite, comunicar al Consumidor Financiero la recepción del desistimiento y a la Compañía la terminación del trámite, todo esto, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento por parte del Consumidor Financiero.

Se deberá informar al Defensor que este tiene la obligación de guardar confidencialidad y absoluta reserva acerca de la información la Compañía a la que tenga acceso en virtud del trámite del Requerimiento.

En aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo y por principios de respeto al Consumidor Financiero, la Compañía acatará como obligatorio el contenido de la decisión adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero.

El Consumidor Financiero podrá aceptar o rechazar la decisión adoptada por el Defensor, para lo cual deberá proceder como se establece a continuación: El Consumidor Financiero deberá declarar por escrito la aceptación de la decisión proferida por el Defensor, en forma pura y simple, y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió la notificación.

Transcurrido el término indicado en el numeral anterior sin que se haya producido manifestación alguna por parte del Consumidor Financiero, se entenderá que éste rechaza el contenido de la decisión. El Consumidor Financiero que se encuentre inconforme con el contenido de la decisión, situación que podrá conocer el Defensor bien porque haya transcurrido el plazo para que el Consumidor Financiero se manifestara sobre la aceptación de la respuesta y no lo haya hecho o bien porque ha comunicado directamente su negativa de aceptarla será libre para entablar las acciones administrativas o judiciales que puedan corresponder.

En caso de que el Requerimiento se resuelva en una audiencia de conciliación, la decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que sea necesario depositar el acta en el centro de conciliación. Lo anterior sin perjuicio del deber de registrar el acta en cabeza del conciliador.

La decisión adoptada por el Defensor deberá ser notificada por éste al Consumidor Financiero y la Compañía el día hábil siguiente a aquel en que la respuesta se haya proferido, a la dirección indicada en los documentos del trámite. En la respuesta se indicará que el Consumidor Financiero dispone de quince (15) días hábiles para aceptar o rechazar la decisión.

La Compañía adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero y para asegurar la total independencia de su actuación.

La Compañía proveerá al Defensor del Consumidor Financiero acceso a su sistema o aplicativo destinado para la radicación de los Requerimientos efectuados por los Clientes, el cual le permitirá realizar el control y seguimiento a los mismos. Dicho sistema o aplicativo, le permitirá tanto a la Compañía como al Defensor, generar reportes e indicadores, los cuales serán tenidos en cuenta en las reuniones periódicas de seguimiento realizadas entre el Defensor del Consumidor Financiero y la Compañía.

El área de Cumplimiento es la encargada de llevar a cabo periódicamente reuniones con el Defensor del Consumidor Financiero, con el fin de controlar y de hacer seguimiento a los indicadores, así como de evaluar la necesidad de implementar mejoras de los procesos de atención de Requerimientos y en general de los procesos de atención a Clientes de la entidad. Estas reuniones contarán con la participación del área Jurídica, el área de Atención de PQRS y la Auditoría Interna de la Compañía. Lo anterior sin perjuicio de la función de vocería del Defensor del Consumidor Financiero ante la Compañía.

El proceso detallado de atención de Requerimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero podrá encontrarse en la herramienta de documentación existente en la Compañía.

7.3. Información respecto del Defensor del Consumidor Financiero, Contratos Estandarizados, Tarifas de cada uno de los Productos y/o Servicios ofrecidos masivamente y el Procedimiento de Atención de Requerimientos presentados ante la Compañía

a) Contenido de la información

La Compañía informará a los Consumidores Financieros:

1. De la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, de las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de Requerimientos por parte del Defensor del Consumidor Financiero. Igualmente informará sobre la gratuidad del servicio de conciliación y sus efectos, la

obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, así como el rango o tipo de Requerimientos a las que aplica y los demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

2. Los procedimientos para la atención de Requerimientos formulados ante la Compañía.

3. El texto de los Contratos Estandarizados que se empleen con los Clientes y las tarifas actualizadas de cada uno de los productos y/o servicios ofrecidos masivamente.

b) Canales de Información

Esta información se comunicará a través de los siguientes Canales.

1. Página de Internet.

2. Estados de cuenta.

3. Centros de Atención de Tarjeta.

4. Respuestas a Requerimientos.

c) Responsable de la actualización de la información

El área de Cumplimiento será el responsable de velar por la actualización de la Información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero. El área de Cumplimiento enviará a las áreas correspondientes la información a actualizar en los diferentes medios de comunicación de la Compañía, cuando exista un cambio relevante en la información referente al Defensor del Consumidor Financiero

Además, el área de Cumplimiento será también la responsable de velar por la publicación del Manual del SAC y sus actualizaciones en la página web de la Compañía. En este Manual se divulgará la información respecto del procedimiento de atención de Requerimientos del Consumidor Financiero ante la Compañía y ante el Defensor del Consumidor Financiero.

El área Administrativa será el equipo encargado de la publicación en la página corporativa de la Compañía del texto de los Contratos Estandarizados y de las actualizaciones cada vez que se realicen modificaciones de dichos textos.

8

ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La adopción y cumplimiento del SAC por parte de la Compañía, deberá desarrollarse siguiendo los principios de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión.

La administración del SAC es un proceso dinámico que se desarrolla a través del tiempo, e incluye una serie de pasos definidos de manera precisa que deben ser aplicados por todos los Funcionarios de la Compañía y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, el cual involucra los procesos y actividades establecidos en el presente Manual.

8.1. Generalidades

Con el fin de hacer seguimiento a los eventos relevantes que afecten la debida diligencia y protección a los Consumidores Financieros, la Compañía cuenta con un sistema de seguimiento de los Requerimientos que los Consumidores Financieros realicen ante la Compañía. La medición se realizará de forma consolidada mensual, semestral y anualmente. Las etapas de este sistema de seguimiento serán las siguientes:

8.1.1. Identificación

a) Para valorar aquello que pueda afectar la debida diligencia y protección a los Consumidores Financieros, en la Compañía se emplearán métodos cualitativos y cuantitativos.

b) Para la identificación de los eventos se tendrá en cuenta lo siguiente:

i. Las Quejas o Reclamos que se interpongan ante la entidad de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido para ello.

ii. Requerimientos del Defensor del Consumidor Financiero.

iii. Requerimientos iniciados por las autoridades.

iv. Cualquier evento en el que los Funcionarios de la Compañía y Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros perciban que se ha afectado la debida diligencia y la protección a los Consumidores Financieros.

v. Las encuestas de servicio que miden la experiencia del Cliente en la Compañía.

8.1.2. Medición

Una vez concluida la etapa de Identificación, el área de Cumplimiento será la encargada de consolidar y administrar la información que permitirá obtener los posibles eventos que afecten la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, teniendo en cuenta los datos históricos.

Su impacto en caso de materializarse se obtendrá por diferentes mecanismos:

i. Número de Quejas o Reclamos realizados ante la Compañía.

ii. Número de Quejas o Reclamos interpuestas ante el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera.

iii. Número de Eventos Críticos del Servicio.

iv. Resultados de las encuestas de servicio realizadas para monitorear el proceso de Quejas o Reclamos.

v. Resultados de medición del servicio percibido por el Cliente.

La probabilidad de ocurrencia de los eventos se medirá mediante:

1. El número de Quejas o Reclamos. La medición del número de Quejas o Reclamos presentados por los Consumidores Financieros se realiza con base en un informe mensual que generará el área de Cumplimiento del aplicativo dispuesto para la radicación de los mismos, esta área establecerá el mecanismo para agrupar las Quejas o Reclamos por cada motivo.

De la discriminación del número de Quejas o Reclamos por producto, proceso y motivo, se identificarán aquellas con mayor cantidad.

El número de Quejas o Reclamos presentados por tipologías se comparará con los reportados a la Superintendencia Financiera por otras entidades del sector financiero para determinar aquellos en los que la Compañía se encuentre en un nivel superior.

2. Requerimientos de Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera.

3. A partir del número de las estadísticas totales de las Quejas o Reclamos solucionados mensualmente, se determinará la proporción de las Quejas o Reclamos que propicien la indebida diligencia frente a los Consumidores Financieros, teniendo en cuenta aquellos respondidos favorablemente frente al total de Quejas o Reclamos del mismo período.

El impacto de los eventos se medirá así:

1. La determinación de un evento como crítico se realizará una vez obtenido el informe mensual de Quejas o Reclamos, de este se identificarán los eventos que estén generando mayor insatisfacción al Consumidor Financiero, a través del ordenamiento, de mayor a menor, de las Quejas o Reclamos discriminados por producto, proceso y motivo, con el fin de enfocar los esfuerzos de mejora en el top cinco de Quejas o Reclamos, principalmente.

2. La Medición de Experiencia del proceso de Atención de Requerimientos del Consumidor Financiero se realizará con una periodicidad mensual, en esta se determinará el nivel de satisfacción real del Cliente frente a la experiencia vivida durante la gestión de su Requerimiento.

8.1.3. Control

La Compañía tomará medidas para controlar los eventos o situaciones que afecten la debida diligencia y protección a los Consumidores Financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de cada uno de los eventos; lo anterior se realizará de la siguiente forma:

a) Identificado el top cinco de Quejas o Reclamos, el área de Cumplimiento analiza las cifras y dará a conocer esta información a los diferentes equipos, con el fin de determinar causas raíz y se definan planes de acción como: rediseños y/o sistematización de procesos, disminución de tiempos de promesas de servicio, implementación de herramientas de consulta, entre otras; apuntando así a la disminución de las Quejas o Reclamos y por consiguiente a mejorar la satisfacción de los Consumidores Financieros.

b) A los planes de acción se le asignarán responsables y tiempo de entrega.

c) El área de Cumplimiento en conjunto con las áreas implicadas, harán seguimiento al desarrollo y cumplimiento de los planes de acción definidos y evaluará la eficacia de los mismos.

d) El área de Cumplimiento determinará cualquier otro evento que merezca un plan de acción inmediato de acuerdo con su criterio.

8.1.4. Monitoreo

El área de Cumplimiento , realizará un seguimiento efectivo y periódico (mínimo de manera semestral) a los indicadores de los Requerimientos de los Consumidores Financieros, con la finalidad de evidenciar hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

Adicionalmente, de manera trimestral, el área de Cumplimiento realizará una evaluación de los planes de acción definidos con previa anterioridad y medirá en el trimestre consolidado, la incidencia de dicho plan de acción implementado.

El área de Cumplimiento, como área encargada de la integración y seguimiento del SAC, analizará y evaluará los resultados de la metodología implementada para que, en conjunto con los dueños de los procesos, se definan mejoras a la misma y se realice seguimiento.

La Auditoría Interna será la encargada evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas, y adicionalmente, con la finalidad de verificar que los controles estén funcionando adecuadamente. En desarrollo de esta función deberá elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

9

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SAC

El procedimiento para el seguimiento a la gestión de las actividades del SAC se encuentra en el Anexo 1 que hace parte integral del presente Manual.

10

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

Es deber de todos los Funcionarios de la Compañía el contribuir a una debida atención al Consumidor Financiero. De igual manera, corresponde a los empleados que soportan el SAC o intervengan en su ejecución, conocer y dar estricta aplicación al Manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en los reglamentos, circulares, manuales, códigos, contrato de trabajo, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al Consumidor Financiero.

El incumplimiento de las disposiciones del SAC serán revisadas en cada caso específico, y corresponderá al área de Cumplimiento, liderar los correctivos necesarios y si es del caso, informar a las áreas involucradas con el fin de que se evalúe el incidente.

Se considerará como falta grave y justa causa de despido, el desacato de cualquier disposición, tanto interna como externa, acerca de la atención al Consumidor Financiero o el incumplimiento del Manual del SAC.

Las violaciones específicas por parte de los Funcionarios, serán evaluados por el área de Cumplimiento, quien determinará el procedimiento sancionatorio a seguir de acuerdo con el procedimiento previsto en la ley y en el Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía.

Cuando el hecho violatorio por parte del empleado pueda constituir alguno(s) de los delitos tipificados en nuestro código penal, se informará de ellos a la Fiscalía General de la Nación, para que adelante la correspondiente investigación y establezca la comisión del ilícito.

En todo caso la Compañía respetará el debido proceso de todos los empleados que se vean involucrados en desacato a disposiciones acerca de la atención al Consumidor Financiero o incumplimiento del Manual del SAC. Todo lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de otras disposiciones legales.

Por último, es de obligatorio cumplimiento el presente Manual para los Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, por tanto, es obligación de todos los Terceros involucrados en la atención y servicio de los Consumidores Financieros cumplir las instrucciones que les imparta la Compañía en relación con los elementos y etapas del presente Manual. Su incumplimiento podrá dar por terminado total o parcialmente el vínculo contractual, sin necesidad de requerimiento alguno.

ANEXO 1

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SAC

La Compañía ha definido actividades que le permitan dar cumplimiento a cada uno de los principios establecidos en el presente Manual, las cuales serán monitoreados por el área encargada de la integración y seguimiento del SAC. En los casos en que las actividades no sean ejecutadas o presenten inconsistencias significativas, se definirán planes de acción.

Cada jefe de área es el encargado de la implementación de los planes de acción establecidos para mitigar los impactos negativos que están ocasionando la indebida atención al Consumidor Financiero.

I. Generalidades

- El analista del área de Cumplimiento documentará en un cuadro en Excel cada una de las actividades, los responsables, la periodicidad, los indicadores en caso de que se requieran, las evidencias necesarias y los resultados esperados para cada actividad que permitan dar cumplimiento a cada uno de los principios establecidos en el Manual SAC.

- El analista del área de Cumplimiento mensualmente o según la periodicidad establecida en el Manual, solicitará a través de correo electrónico a cada jefe de área la certificación de la ejecución de la actividad de la cual es responsable dentro del SAC. Dicha certificación será registrada en el cuadro de Excel antes indicado y almacenada en la carpeta de red definida.

- Adicional a lo anterior, el analista velará porque la evidencia de ejecución de cada actividad sea almacenada por el jefe responsable en el repositorio implementado para ello.

- En los casos en los que las actividades no sean ejecutadas o presenten inconsistencias significativas, el analista del área de Cumplimiento, en conjunto con el jefe responsable de la actividad y en caso de ser necesario con el Líder responsable del área, definirán los planes de acción que permitan subsanar la inconsistencia.

- En caso tal de que la actividad evaluada impacte algún proceso y sea necesario efectuar cambios en dicho proceso, el dueño del mismo debe solicitar al área de Procesos la actualización.

II. Seguimiento

Para realizar seguimiento al avance de los planes de acción el área de Cumplimiento deberá:

a) Una vez realizada la reunión, el analista del área de Cumplimiento debe documentar en el archivo en Excel los planes de acción con la respectiva fecha de vencimiento, responsable de la ejecución, entre otros.

b) Periódicamente se enviará a los dueños y responsables de los procesos el archivo de Excel con la documentación de los planes de acción para que informen el avance y cumplimiento de cada uno de ellos.

tuya