

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC DE FINAGRO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SAC

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. INTRODUCCIÓN	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. CONSIDERACIONES GENERALES	3
5. CONSUMIDOR FINANCIERO	4
6. MARCO PARA DESARROLLAR LA DEBIDA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN FINAGRO	6
7. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	7
8. OBLIGACIONES DE FINAGRO.....	8
9. ELEMENTOS DEL SAC.....	10
9.1 Políticas.....	10
9.2 Procedimientos	10
9.3 Documentos	10
9.4 Estructura Organizacional, Funciones y Responsabilidades.....	11
9.4.1 Junta Directiva	11
9.4.2 Presidente	12
9.4.3 Dirección de Canales – Vicepresidencia Comercial.....	13
9.4.4 Todos los Funcionarios	14
9.4.5 Dueños de Proceso.....	14
9.4.6 Órganos de Control.....	14
9.4.6.1 Revisoría Fiscal	15
9.4.6.2 Oficina de Control y Promoción del Desarrollo	15
9.5 Capacitación e Instrucción de los Funcionarios	15
9.5.1 El Programa de Capacitación en SAC se cumple en los siguientes términos	15
9.6 Educación Financiera.....	16
9.7 Información al Consumidor Financiero.....	17
10 ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	18
10.1 Identificación de Riesgos	19
10.2 Medición.....	19
10.2.1 Criterios de Medición	19
10.3 Control del Riesgo.....	20
10.4 Monitoreo	20
10.4.1 Indicadores SAC	21

1. OBJETIVO

Describir el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, estableciendo las políticas, lineamientos y programas que garanticen su debido funcionamiento, además de velar por el adecuado suministro de información, procedimientos para la atención de quejas, reclamos y sugerencias, protección de los derechos de los consumidores financieros y la educación financiera de los mismos.

2. INTRODUCCIÓN

Con la Ley 1328 de 2009 se aprobó el Régimen de Protección a los Consumidores Financieros, con la cual se estableció la obligatoriedad por parte de las entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia de implementar un SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR –SAC-, con el fin de consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros. Así mismo, la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC, mediante la Circular Externa 015 del 30 de 2010, suministró precisas instrucciones para su adecuado funcionamiento e implementación.

El Manual SAC de Finagro fue aprobado en la Junta Directiva de Finagro reunida el 22 de diciembre de 2010, con modificaciones aprobadas por la misma en septiembre de 2012, marzo de 2014, noviembre de 2014, septiembre de 2016 y mayo de 2018.

3. DEFINICIONES

Felicitación: Expresión de satisfacción obtenida y manifestada por los clientes cuando obtienen un servicio o producto que los satisface totalmente.

Queja / Reclamo: Es toda forma de expresión unilateral manifestada por un cliente insatisfecho por algo que esperaba y no obtuvo, respecto de un producto o servicio brindado por una entidad.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC: Conjunto de actividades que desarrollan las entidades vigiladas para propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros.

Solicitudes de información: Son peticiones formuladas por los clientes, ante las entidades, para consultar información general o específica sobre los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

Sugerencia: Insinuación, recomendación o idea que se sugiere para mejorar, facilitar, flexibilizar o regular relaciones con los clientes y con la prestación de servicios.

Superintendencia Financiera de Colombia-SFC: Organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, supervisa el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados

4. CONSIDERACIONES GENERALES

La Ley 1328/09 consagró un régimen de protección a los consumidores financieros, fundamentado en los pilares:

- (I) Del suministro de información,
- (II) La debida atención y protección al consumidor financiero y
- (III) La defensoría del consumidor financiero.

Para el cumplimiento de estos propósitos, el Capítulo III de la Ley 1328 de 2009 estableció como obligación a cargo de las entidades vigiladas implementar un SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR –SAC- que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros.

A través del SAC se busca además que las entidades financieras consoliden una serie de programas y campañas de educación, que le permitan de una forma sencilla a los consumidores, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como los respectivos costos y tarifas de los mismos.

La Circular Externa 029 del 3 de octubre de 2014 de la Superintendencia Financiera redefinió las reglas de suministro de información que deben mantener las entidades vigiladas en desarrollo de su objeto social, tanto de manera general como respecto de productos o servicios que por su especificidad, requieran de mayor detalle y, dispuso incorporar algunas circulares externas y derogar las resoluciones que resulten contrarias.

La Circular Externa 008 de 2017, estableció algunas medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en condición de discapacidad.

El Decreto 2555 de 2010 que derogó el Decreto 2241 del mismo año, estableció en su artículo 2.34.2.1.1¹ la excepción a los bancos de redescuento como FINAGRO, del deber de contar con la figura de Defensor del consumidor Financiero.

En este Manual se establecen las políticas, procedimientos y programas que garanticen un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC en FINAGRO, que propenda porque:

- Se consolide al interior de la entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Se adopten sistemas para suministrarles información adecuada.
- Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos y
- Se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero de FINAGRO tiene alcance a nivel de toda la entidad, por lo cual se encuentra disponible para todos los colaboradores y partes interesadas.

5. CONSUMIDOR FINANCIERO

De conformidad con el artículo segundo de la Ley 1328 de 2009, se entiende que el Consumidor financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

¹ **DECRETO 2555 DE 2010: DISPOSICIONES GENERALES. Artículo 2.34.2.1.1 Ámbito de Aplicación.** Deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero de que trata este título los establecimientos de crédito; las sociedades de servicios financieros; las entidades aseguradoras; los corredores de seguros; las sociedades de capitalización, las entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida; los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales y otros commodities; las sociedades comisionistas de bolsas de valores; los comisionistas independientes de valores y las sociedades administradoras de inversión. Igualmente, deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero el Fondo Nacional de Ahorro; el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX – y la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. **Parágrafo.** Las actuaciones que realicen las agencias y los agentes de seguros y de títulos de capitalización, que afecten a sus consumidores financieros, en la medida en que son representantes de las entidades aseguradoras y sociedades de capitalización, son responsabilidad de la entidad aseguradora y de la sociedad de capitalización, y por tanto, de competencia del Defensor del Consumidor Financiero de éstas. **Los bancos de redescuento están excluidos de la obligación de contar con Defensor del Consumidor Financiero.**

Para efectos de este Manual, CLIENTE corresponde a los Intermediarios Financieros, toda vez que son estos con quienes FINAGRO establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios en desarrollo de su objeto social.

Los productores agropecuarios beneficiarios de crédito agropecuario redescontado en FINAGRO u objeto de garantías del Fondo Agropecuario de Garantías, Incentivos o Subsidios, no son Clientes ni Usuarios de los servicios de FINAGRO, ya que son los Intermediarios Financieros los directamente vinculados con ellos.

Sin perjuicio de lo anterior, en lo que se refiere a la educación financiera, se procurará que la información sobre los referidos productos sea de conocimiento de los productores agropecuarios.

En el caso de los beneficiarios de las Carteras Administradas por FINAGRO, tampoco se le considera como consumidores financieros, toda vez que el tipo de productos al que acceden estas personas, son de propiedad del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. No obstante lo anterior, FINAGRO respetará los derechos de estas personas, y en consecuencia este Manual será aplicable a los Beneficiarios de Carteras Administradas en lo que resulte pertinente.

Sin embargo, en todo caso en el evento de que exista alguna queja o reclamo y tenga lugar por causa de una operación de redescuento, el productor agropecuario deberá presentarlo a través de la entidad financiera con la cual tramitó el respectivo crédito.

Para efectos del presente Manual, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

a. Queja o reclamo:

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

b. Sugerencias:

Son las recomendaciones en aspectos que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones con los clientes y la correcta prestación de un servicio.

c. Solicitudes de información:

Son aquellas solicitudes recibidas por los medios señalados en el procedimiento, que requieren información general o específica sobre los productos o servicios que brinda la Entidad.

d. Felicitaciones:

Consiste en los reconocimientos sobre el servicio prestado que manifieste algún usuario.

Para la recepción de estas solicitudes se dispone del buzón digital en la página Web, buzones en las instalaciones de FINAGRO y se estableció en el procedimiento CME-PRO-005 Atención de Solicitudes de Grupos de Interés (el cual forma parte integral del presente Manual) las diferentes formas de recibo, administración, trámite, indicadores, informes, seguimiento, riesgos y controles respectivos. Cabe anotar que también se canalizan solicitudes de información, felicitaciones y sugerencias con las definiciones establecidas en el procedimiento respectivo.

6. MARCO PARA DESARROLLAR LA DEBIDA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN FINAGRO

FINAGRO entiende que el SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS -SAC contiene el conjunto de actividades que propicia un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros con los siguientes parámetros:

- a) Los funcionarios de FINAGRO deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con aquéllas.
- b) FINAGRO procurará una adecuada educación del consumidor financiero, con programas apropiados que permitan a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios, costos, tarifas, obligaciones y derechos y los mecanismos para la protección de los derechos, para lo cual diseñará el programa con los mecanismos e instrumentos para lograr este objetivo.
- c) FINAGRO suministrará al consumidor financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a estos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios, para lo cual diseñará el programa con los mecanismos e instrumentos
- d) FINAGRO atenderá en los plazos establecidos en las normas vigentes las quejas o reclamos y solicitudes de información y adoptará las acciones de mejora necesarias.
- e) FINAGRO establecerá medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de

discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros.

7. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Sin perjuicio de los derechos consagrados en las disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad, los siguientes derechos:

- a. En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de FINAGRO productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por FINAGRO.
- b. Tener a su disposición, en los términos establecidos en las normas, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados.

En particular, la información suministrada deberá ser de tal manera que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado y en un lenguaje incluyente, dirigido especialmente a los consumidores financieros en condición de discapacidad.

- c. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de FINAGRO.
- d. Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de acceder a los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, y sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante FINAGRO y la Superintendencia Financiera de Colombia.
- f. Los demás derechos que se establezcan en la ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

8. OBLIGACIONES DE FINAGRO

FINAGRO tendrá las siguientes obligaciones especiales:

- a. Entregar los productos o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- b. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de los productos y servicios de FINAGRO.
- c. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en las disposiciones y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d. En el contrato marco de FINAGRO con los intermediarios financieros, elaborará los contratos y anexos que regulen las relaciones, con claridad, en caracteres legibles a simple vista y los pondrá a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- e. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- f. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- g. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que FINAGRO se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- h. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones legales y las demás normas que resulten aplicables.

- i. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- j. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- k. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- l. Colaborar oportuna y diligentemente con las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- m. No requerir al consumidor financiero información que ya repose en FINAGRO, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- n. Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que presta, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que presta, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- p) Garantizar un servicio incluyente a los consumidores financieros en condición de discapacidad, a través del conocimiento general por parte de todos los colaboradores de FINAGRO, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta para asegurar un trato digno y humano.
- o. Las demás previstas en las normas aplicables, concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

9. ELEMENTOS DEL SAC

Corresponde al conjunto de componentes a través de los cuales se instrumenta de forma organizada y metódica la administración del SAC. Los siguientes son los elementos del SAC en FINAGRO para buscar una efectiva implementación:

9.1 Políticas

Con el propósito de fortalecer los sistemas de información gerencial, la cultura de servicio y satisfacción al consumidor financiero, la Alta Dirección de FINAGRO se compromete a mantener un Sistema para la Atención del Consumidor Financiero bajo las siguientes Políticas:

- La atención y respeto por el consumidor financiero y la respuesta oportuna es un deber de todos los funcionarios de FINAGRO.
- Todos en FINAGRO, debemos conocer, acatar y promover el cumplimiento de la normatividad emitida por Organismos de Regulación, Control y Vigilancia de Orden Superior, aplicable al objeto social del Fondo.
- Es nuestro deber fomentar el ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero y responder oportunamente las diferentes solicitudes que se presenten.
- FINAGRO proveerá el recurso humano, físico y tecnológico necesario para el adecuado funcionamiento del SAC.
- Entendemos que una cultura basada en materia de protección al consumidor se fundamenta en personal comprometido y capacitado en forma permanente.
- La debida atención y protección del consumidor financiero en situación de discapacidad, implementando mecanismos para el suministro de información clara, suficiente y comprensible a través de pautas de trato y lenguaje incluyente.

9.2 Procedimientos

Los procedimientos para el desarrollo del SAC, estarán documentados en el proceso de Gestión Comercial, definidos y registrados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de FINAGRO, con sus respectivos controles e indicadores.

9.3 Documentos

- Se registrará en el SIG, el Manual del SAC.

- Los informes que emita cualquier área u órgano de control y sea relacionado con la debida gestión del SAC, se conservarán de acuerdo con lo definido en las Tablas de Retención Documental.

9.4 Estructura Organizacional, Funciones y Responsabilidades

La administración del SAC, ha sido entendida por FINAGRO como un compromiso que asume la Alta Dirección. Por lo tanto se establece una estructura acorde con el tamaño de la entidad, con personal idóneo y con los procesos que se relacionan con satisfacción del cliente.

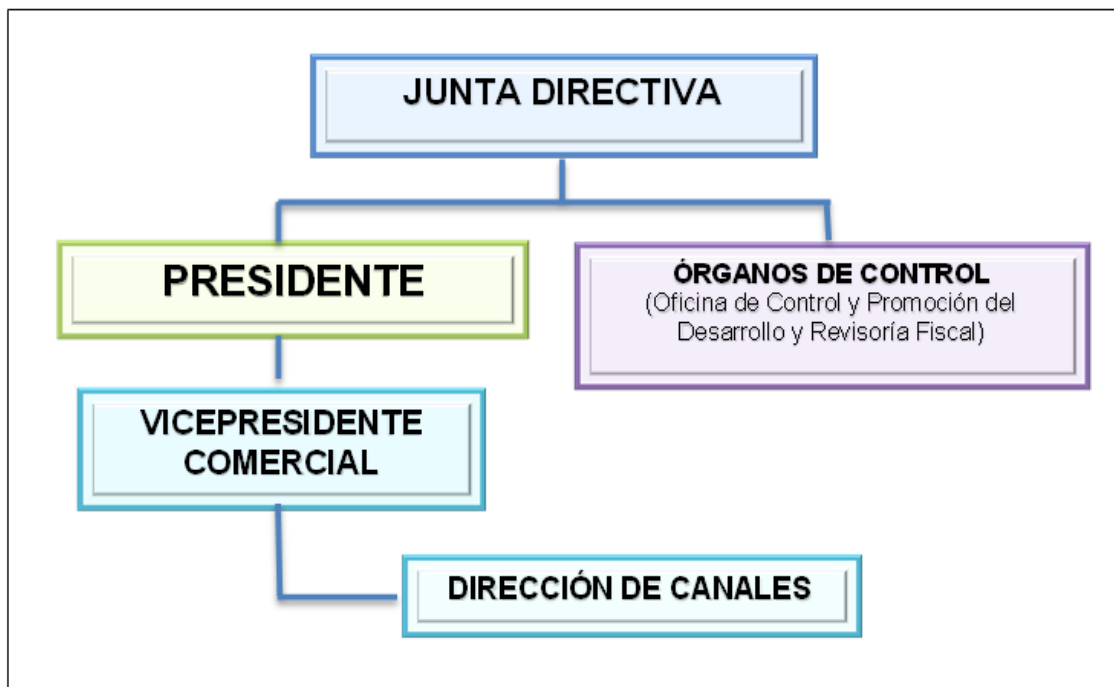


Figura 2. Organigrama SAC

9.4.1 Junta Directiva

Conforme a lo establecido en la circular 015 del 30 de junio de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, las funciones de la Junta Directiva relacionadas con el SAC son las siguientes:

- Establecer las políticas relativas al SAC.
- Aprobar el Manual del SAC y sus actualizaciones.

- c) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC.
- d) Pronunciarse sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- e) Propender por una mayor cultura de atención y respeto por el consumidor financiero
- f) Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el SAC, de forma efectiva y eficiente.
- g) Todas aquellas delegadas por la Asamblea General de Accionistas, así como las establecidas por los órganos de inspección, control y vigilancia
- h) Asegurar que la estructura para el manejo del SAC esté actualizada con respecto a los cambios y a los nuevos factores que puedan surgir.
- i) Garantizar la independencia entre las áreas de atención y servicio al cliente y los diferentes procesos.

9.4.2 Presidente

El Presidente 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 del SAC.
- f) Velar por la correcta aplicación de los controles.
- 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.

9.4.3 Dirección de Canales – Vicepresidencia Comercial

La Dirección de Canales, debe asumir las siguientes funciones relativas a la administración y seguimiento del SAC:

- a) Presentar al Representante Legal en forma semestral un informe sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo entre otros las acciones preventivas y correctivas que se deben implementar.
- b) Efectuar seguimiento permanente a las etapas de implementación del SAC y a las actividades programadas.
- c) Implementar, ejecutar y conducir las políticas y la mejora continua del SAC
- d) Proponer estrategias para implementar el cambio cultural que implica la implementación del SAC para FINAGRO y la capacitación e instrucción a los funcionarios, cumpliendo con las condiciones de la Circular 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera.
- e) Implementar mecanismos para el suministro de información clara, suficiente y comprensible a través de pautas de trato y lenguaje incluyente para la atención de los consumidores financieros en condición de discapacidad, cumpliendo con las condiciones de la Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera.
- f) Instruir a los funcionarios del proceso de atención al consumidor financiero respecto del Manual del SAC.
- g) Proponer las acciones y los instrumentos para procurar una adecuada ecuación al consumidor financiero.
- h) Proponer las acciones y los instrumentos para suministrar al consumidor financiero información cierta, oportuna, suficiente y clara sobre los derechos, obligaciones y costos de los productos.
- i) Administrar el sistema para el procesamiento de quejas y reclamos y proponer las acciones correctivas y preventivas.

- j) Presentar a Comité de Presidencia los temas relacionados con el SAC a través de la Vicepresidencia Comercial.
- k) Todas aquellas que la ley, la Junta Directiva y la administración tenga a bien asignarles.
- l) Presentar a Comité de Presidencia los temas relacionados con el SAC a través de la Vicepresidencia Comercial.

La Vicepresidencia Comercial, deberá realizar el debido control seguimiento a todas las actividades y en especial al cumplimiento de la normatividad interna y externa a cargo de la Dirección de Canales, como superior jerárquico y jefe inmediato.

9.4.4 Todos los Funcionarios

- a) Conocer y cumplir con los principios y políticas establecidos en el Manual del SAC.
- b) Identificar y reportar al SARO los riesgos que afecten la correcta atención al consumidor financiero
- c) El incumplimiento de lo dispuesto en el Manual del SAC, dará lugar a sanciones de acuerdo con lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo, teniendo en cuenta la gravedad del incumplimiento.

9.4.5 Dueños de Proceso

Se adiciona:

- a) Garantizar el cumplimiento de las políticas del SAC en los procesos que lidera
- b) Difundir las políticas y procedimientos del SAC
- c) Identificar los riesgos sobre la debida atención a los consumidores financieros en los procesos que estén bajo su responsabilidad.
- d) Establecer las acciones correctivas o preventivas necesarias

9.4.6 Órganos de Control

Los órganos de control en FINAGRO, serán los responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y origen de las mismas:

9.4.6.1 Revisoría Fiscal

La revisoría fiscal en ejercicio de sus funciones deberá elaborar un informe periódico como mínimo en forma semestral a la Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos del SAC

9.4.6.2 Oficina de Control y Promoción del Desarrollo

Esta Oficina, en ejercicio de sus funciones deberá elaborar un informe periódico como mínimo en forma semestral a la Junta Directiva a través del Comité de Auditoría, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos del SAC.

9.5 Capacitación e Instrucción de los Funcionarios

FINAGRO, a través de la Dirección de Canales, tiene previsto el diseño, la programación y la coordinación del Plan anual de capacitación sobre el SAC dirigido a todas las áreas y funcionarios, incluyendo a nuevos funcionarios en los programas de inducción.

El Programa de Entrenamiento en SAC hace parte del Plan General de Capacitación de los funcionarios del Fondo.

Para todos los propósitos de Capacitación, FINAGRO dispone de políticas y procedimientos específicos.

Los programas de inducción a los nuevos funcionarios que ingresan a FINAGRO deben contar con una capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

9.5.1 El Programa de Capacitación en SAC se cumple en los siguientes términos

- Alcance: Todos los funcionarios.
- Objetivos
 - ✓ Proporcionar los conceptos, políticas, y responsables de la administración del SAC en la entidad.
 - ✓ Proporcionar conocimientos metodológicos sobre herramientas y procedimientos, que permitan la implementación del SAC.

- ✓ Consolidar el ambiente de atención, protección y respeto por el consumidor financiero.
 - ✓ Mostrar el programa de educación financiera y las estrategias para el cumplimiento del objetivo del SAC.
 - ✓ Incluir aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad.
- Se lleva a cabo en un periodo de un año, según cronograma previsto.
 - Se imparte a partir del proceso de inducción de los nuevos funcionarios en especial a los que pertenecen a procesos relacionados con servicio al consumidor.
 - Se imparte a terceros, siempre que exista una relación contractual con éstos y desempeñen funciones de la entidad.
 - Se revisa y actualiza conforme a requerimientos y cambios significativos para mantener su vigencia
 - Cuenta y dispone de los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia del Programa y el alcance de los objetivos propuestos.

9.6 Educación Financiera

FINAGRO entiende la Educación Financiera como un Programa permanente dirigido a los consumidores financieros para brindar información clara y suficiente sobre los productos y servicios de la entidad que les permita tomar decisiones informadas.

Los objetivos del Programa son:

- Lograr que los consumidores financieros conozcan los derechos y obligaciones de los créditos en condiciones FINAGRO.
- Brindar información que permita la comparación de las condiciones financieras (tasa y plazo) de los productos de FINAGRO.
- Promocionar el mecanismo para el establecimiento de quejas, reclamos o solicitudes de información y el proceso de respuesta.
- Facilitar el acceso mediante el conocimiento del proceso para obtener los productos y servicios.

- Presentar los diferentes canales de comunicación que ofrece FINAGRO.
- Implementar mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros, en situación de discapacidad, garantizando que la misma sea clara, suficiente y comprensible, para lo cual se podrán utilizar herramientas como simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

El programa contará con las siguientes características:

- Contenido:

Los temas principales son: Marco general del Sistema de Crédito Agropecuario, definiciones de productos y servicios, costos, comisiones y beneficios, derechos y obligaciones, mecanismos para protección de derechos, responsabilidades, compromisos, seguimiento, control y trámite de verificación y procedimiento para el acceso

- A quién se dirige:
A intermediarios financieros y productores agropecuarios.
- Cronograma:
Se establece en el Plan de Acción Comercial de cada año.
- Medios:
 - a. Se diseñarán los medios impresos, audiovisuales y virtuales específicos para esta campaña que serán distribuidos y se aprovechará el tráfico en la página Web.
 - b. Se implementarán métodos de comunicación sobre los productos a los clientes en condición de discapacidad.
 - c. Se desarrollarán capacitaciones presenciales sobre estos temas. FINAGRO eventualmente podrá contratar algunas acciones del programa.

En relación con el Programa de Educación Financiera que se desarrolle a través de programas de formación empresarial, se procurará obtener la evaluación y retroalimentación de los mismos.

9.7 Información al Consumidor Financiero

FINAGRO desarrollará mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que imparta esta Superintendencia.

En cumplimiento de este deber, FINAGRO desarrollará el Programa de Información al consumidor financiero con las siguientes características:

- **Contenido:**
La información principal que se quiere presentar es la correspondiente a los diferentes productos y servicios que presta, así como las tarifas asociadas a los mismos y los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.
- **A quién se dirige:**
A intermediarios financieros, productores agropecuarios y demás vinculados al sector agropecuario y rural.
- **Cronograma:**
Se establece en el Plan Comercial de cada año.
- **Medios:**
Se apoyará preferencialmente en medios audiovisuales e interactivos y para esta campaña se aprovechará el tráfico en la página Web. Igualmente se desarrollarán capacitaciones presenciales sobre estos temas. FINAGRO eventualmente podrá contratar algunas acciones del programa.

Igualmente, se utilizarán herramientas especiales como señalización, braille, subtitulación de videos institucionales, entre otros, para efectos de suministrar la información en debida forma, a las personas en situación de discapacidad.

Adicionalmente, atendiendo lo previsto en el párrafo 2° del artículo 9 de la Ley 1328 de 2009, las entidades vigiladas deberán publicar en sus páginas de Internet el texto de los contratos estandarizados -entendiéndose como aquellos contratos que se encuentren utilizando las entidades respecto de sus productos y servicios masivos que estén empleando con sus clientes. Esta información deberá actualizarse cada vez que se realicen modificaciones respecto de dichos textos.

10 ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

FINAGRO para la implementación de las etapas del SAC cuenta con el avance registrado en el Sistema de Administración de Riesgo Operativo en cuanto al proceso de Gestión Comercial.

Igualmente utilizará el software establecido para el manejo del SARO en el registro de la información correspondiente a cada una de las etapas del SAC y se adoptarán las políticas contempladas en el Manual del SARO.

10.1 Identificación de Riesgos

Este paso procura identificar los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros.

La metodología consiste en realizar el levantamiento de información directa con participación de funcionarios de los procesos que involucren atención a los consumidores financieros, información registrada en el Sistema de Procesamientos de Quejas y Reclamos de la entidad, y en las encuestas de satisfacción de servicios que se practican con los procedimientos enmarcados en el SARO. Como resultado de lo anterior se establecerán las causas, hechos o situaciones a los que se le deba aplicar las etapas siguientes y que identificaremos en adelante como riesgos del SAC.

10.2 Medición

Con la medición, se lleva a cabo un análisis de los hechos y situaciones que pueden afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, con el fin de determinar si necesitan algún tipo de control o tratamiento, esto con base en el perfil de riesgo individual.

Este análisis involucra considerar los riesgos, combinando las consecuencias y probabilidades de que esas consecuencias puedan ocurrir, tomando en cuenta las medidas de control existentes.

10.2.1 Criterios de Medición

Las consecuencias y probabilidades se combinan para producir un nivel de riesgo.

Al no disponer de datos de probabilidad y consecuencia confiables o relevantes, la medición que va a llevar a cabo en FINAGRO, se debe realizar a través de estimaciones subjetivas que reflejan el grado de convicción del personal responsable por su análisis.

Para evitar prejuicios subjetivos, se considera adecuado utilizar las fuentes de información y técnicas más pertinentes entre las cuales se describen:

- Registros anteriores de seguimiento al sistema de quejas y reclamos.
- Registros en información de derechos de petición
- Registros de eventos y seguimientos en el SARO
- Práctica y experiencia relevante.
- Análisis de información con entidades similares

- Juicios de especialistas y expertos.

Para llevar a cabo la medición de los riesgos en cuanto a probabilidad e impacto, se utilizarán los criterios definidos en el ARI-DOC-010 Manual de Riesgo Operativo SARO de FINAGRO.

10.3 Control del Riesgo

Luego de haber identificado el por qué? puede suceder un evento de riesgo, con base en la documentación existente y las prácticas que se siguen en FINAGRO, se determinan aquellos controles que contribuyen a la minimización del riesgo, los cuales deben estar incluidos en el sistema de información del SARO.

10.4 Monitoreo

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular 048 de 2006 (22 de diciembre) de la SFC, en el numeral 3.1.4 Monitoreo, el monitoreo debe contemplar lo siguiente:

- a) Los seguimientos a los controles y a la medición de los riesgos se harán en las fechas programadas por la Dirección de Riesgos de FINAGRO cuando se actualice el SARO.
- b) Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- c) Asegurar que los riesgos se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la entidad.

Hacer seguimiento al análisis estadístico y al informe de quejas y reclamos que produce la entidad para identificar acciones correctivas o preventivas.

Para garantizar el cumplimiento del monitoreo FINAGRO cuenta con diferentes instancias las cuales se describen a continuación:

- ❖ **Revisoría Fiscal:**
La empresa contratada por FINAGRO para efectuar las funciones de Revisoría Fiscal, dentro de sus compromisos y obligaciones contractuales debe elaborar un reporte al cierre de cada ejercicio contable, en el que informe acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento y monitoreo de las normas e instructivos sobre el SARO.
- ❖ **Control de Gestión basada en riesgos operativos:**
La Oficina de Control y Gestión del Desarrollo Organizacional debe evaluar y monitorear periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una

de las etapas y los elementos del SARO con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones.

- ❖ Dueños de proceso o facilitadores:
Deben registrar a través de SARO los eventos de riesgo que se les presenten, para que la Dirección de Riesgos proceda a efectuar los controles y acciones respectivas, para evitar que se vuelvan a presentar.

Así mismo, los eventos de pérdida deben ser identificados por los facilitadores y deben ser registrados e informados a la Dirección de Riesgo inmediatamente su ocurrencia y detección, éste registro debe incluir los requisitos mínimos definidos y se deben consolidar en los formatos definidos por la Dirección de Riesgo y vinculados al SARO respectivo.

10.4.1 Indicadores SAC

Los indicadores permiten la recolección de datos que posibilitan el monitoreo de los riesgos del SAC. En el SIG se especifican los indicadores definidos por FINAGRO para monitorear y administrar el desempeño del SAC, de igual forma se indica el responsable por asegurar su adecuada medición, la meta a lograr y la frecuencia de reporte.