




MANUAL SISTEMA DE
ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
FINANCIERO - SAC

Versión: 3
Fecha de Actualización:
Septiembre 2019

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO S.A.C.

JUNTA DIRECTIVA SEPTIEMBRE DE 2019

 <p>COMFINAGRO S.A. <small>CON SEÑAL AUTORIZADA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA</small></p>	<p>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</p>	<p>Versión: 3 Fecha de Actualización: Septiembre 2019</p>
---	--	---

INTRODUCCION

En cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 015 de 2010 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Comfinagro S.A., ha diseñado el presente manual el cual contempla los lineamientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC y busca (a) Fortalecer una cultura de atención a los consumidores y clientes de la entidad; (b) Optimizar los canales de información a los usuarios y clientes; (c) Reforzar el procedimiento de atención de quejas y reclamos y (d) Implementar mecanismos de educación financiera a los consumidores y nuestros clientes.

En desarrollo de lo anterior y con el fin de fijar lineamientos de protección a los derechos del consumidor, igualmente se hace referencia en este manual a la Defensoría del Consumidor Financiero.

1.1. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación de las disposiciones contenidas en el presente Manual, cada vez que en el mismo aparezcan las palabras y términos relacionados a continuación, estos deberán entenderse según el significado establecido en este numeral, independiente que se escriban en plural o singular, con o sin mayúsculas iniciales:

Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta

Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

Contratos de adhesión: Aquellos contratos que utiliza COMFINAGRO S.A., respeto de sus productos y servicios.

Productos: Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley.

Queja: Manifestación de insatisfacción de un cliente o consumidor financiero, motivada por la percepción negativa del servicio, de la calidad y oportunidad de un producto, o de la actitud y asesoría ofrecida.

Reclamo: Solicitud elevada por un cliente frente a una afectación económica o pérdida de dinero.

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

1.2. MARCO NORMATIVO

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- Ley 1328 de 2009, artículo 8.
- Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Capítulo décimo cuarto, Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996).


2. ELEMENTOS DEL SAC

2.1. Políticas

Para propender por el respeto y la adecuada atención y protección a los Consumidores Financieros, COMFINAGRO S.A., ha establecido las siguientes políticas:

2.1.1. En materia de Atención, Protección y Respeto por los Consumidores Financieros

- a) Se suministrará información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero.
- b) Se entregará el producto o se prestará el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero.

	<p>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</p>	<p>Versión: 3 Fecha de Actualización: Septiembre 2019</p>
---	--	---

c) Se suministrará información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos en el mercado.

d) No se incurrirá en conductas que conlleven a abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual, evitando que los consumidores financieros estimen que el producto contratado o el servicio prestado, no corresponda con el ofrecido.

2.1.2. En materia de la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero, de acuerdo con los productos y servicios ofrecidos

e) Se suministrará a los Consumidores Financieros, información cierta, suficiente y oportuna, que les permita conocer sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios contratados y ofrecidos, evitando las situaciones en las que la información suministrada a los Consumidores a través de los diferentes canales, los costos de los productos o servicios o los contratos estandarizados implementados, no correspondan a la realidad.

2.1.3. En materia de Atención y Respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos de los Consumidores Financieros

f) Se atenderán y se dará respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros ante la empresa o ante el Defensor del Consumidor Financiero o autoridades con competencia para recibir quejas de los Consumidores Financieros, siguiendo los procedimientos y manuales internos establecidos para el efecto, las disposiciones legales y en las demás normas que resulten aplicables.

2.1.4. En materia de Capacitaciones

g) Se desarrollarán programas y campañas de educación financiera a los Consumidores, con recursos suficientes y evaluación permanente de los objetivos propuestos, respecto de los diferentes productos y servicios financieros que ofrece, la naturaleza de los mercados en los que actúa, la legislación y la normatividad aplicable a la actividad que desarrolla, así como los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

h) Se capacitará a todos los funcionarios y vinculados, sobre la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero, así como sobre los aspectos contenidos en el Manual del

	<p>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</p>	<p>Versión: 3 Fecha de Actualización: Septiembre 2019</p>
--	--	---

SAC. De igual manera se capacitará a los funcionarios en el ofrecimiento, asesoría y prestación de los productos y servicios ofrecidos a los Consumidores.

2.1.5. En materia del manejo de los Conflictos de Interés

i) Se velará por la prevención y manejo adecuado de los conflictos de intereses que surjan en desarrollo del objeto social de la empresa, entre sus propios intereses y los de los Consumidores Financieros, de manera transparente e imparcial, prevaleciendo por el interés de los Consumidores Financieros, evitando que se produzcan eventos en los que se determine que la empresa favoreció sus propios intereses, frente a los de los consumidores financieros, a juicio de la Superintendencia Financiera de Colombia o del Defensor del Consumidor Financiero.

2.2. Procedimientos y Controles

COMFINAGRO S.A. ha establecido los siguientes procedimientos y controles que pretenden velar por el cumplimiento de las políticas establecidas e implementadas:

2.2.1. En materia de Atención, Protección y Respeto por los Consumidores Financieros:

-La Gerencia velará por la actualización de la publicación en los diferentes canales, de la información sobre el Defensor del Consumidor Financiero, los Contratos Estandarizados y las tarifas de los diferentes productos y servicios ofrecidos por COMFINAGRO S.A., solicitando una certificación por escrito al auxiliar operativo encargado de dichas actualizaciones.

En caso de que el funcionario responsable certifique que la página no presenta actualizada la información indicada en el párrafo anterior, la Gerencia solicitará al funcionario la actualización de la página dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al recibo de la solicitud hecha por la Gerencia. Adicionalmente, sin en más de dos (2) oportunidades al semestre, se encontrara que la información publicada se encuentra desactualizada, la Gerencia deberá solicitar la implementación de los planes de mejora necesarios, que podrán consistir en la revisión de los procedimientos establecidos para la publicación de la información, puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del mandato legal y/o la imposición de sanciones disciplinarias, de acuerdo con lo establecido en el presente Manual.

El auxiliar administrativo, deberá elaborar y entregar de manera mensual a la Gerencia, un informe de las Quejas presentadas por los Consumidores Financieros, que se enmarquen dentro de los criterios de "Atención o Actitud de



Servicio Deficiente”. Si este criterio ocupa la mayor proporción del total de las quejas radicadas o recibidas en un mes calendario o si la situación lo justifica, la Gerencia solicitará la implementación de planes correctivos relacionados con campañas de concientización y capacitación a Funcionarios y vinculados de los cuales se reciben las Quejas por “Atención o Actitud de Servicio Deficiente”, y/o la imposición de sanciones disciplinarias, dependiendo de la materialidad de la situación.

- La Gerencia realizará anualmente encuestas de servicio y aleatorias a Clientes, con el fin de medir la percepción general del servicio que los mismos reciben de su Gerente, Trader o vinculado. Si el índice es inferior al esperado por la Gerencia, se implementarán campañas de capacitación y sensibilización, relacionada con la importancia del ambiente de atención a los Consumidores Financieros y/o la imposición de sanciones disciplinarias de acuerdo con lo establecido en el presente manual.


2.2.2. En materia de la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero, de acuerdo con los productos y servicios ofrecidos

El auxiliar administrativo, entregará mensualmente a la Gerencia un informe con el número de Reclamos elevados por los Clientes, que resultaron con una respuesta favorable para los mismos. Si las respuestas favorables ocupan la mayor proporción del total de los Reclamos radicados o recibidos en un mes calendario o si la situación lo justifica, la Gerencia deberá implementar planes de mejora que podrán consistir en campañas de sensibilización frente a la importancia de la satisfacción de necesidades de los Consumidores Financieros y/o la imposición de sanciones disciplinarias de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

2.2.3. En materia de Atención y Respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos de los Consumidores Financieros

El auxiliar Administrativo entregará mensualmente a la Gerencia, un informe con el número las Quejas y los Reclamos elevados por los Clientes en el respectivo mes, que se respondieron por fuera de las fechas establecidas, de acuerdo con la normatividad vigente. Si las respuestas por fuera de las fechas límites, ocupan la mayor proporción del total de las Quejas y los Reclamos radicados o recibidos en un mes calendario, o si la situación lo justifica, la Gerencia deberá implementar planes de mejora para el cumplimiento de los tiempos establecidos para responder los Requerimientos, revisando los procedimientos, la puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento de la política y/o la imposición de sanciones disciplinarias de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

2.2.4. En materia de Capacitaciones

	<p>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</p>	<p>Versión: 3 Fecha de Actualización: Septiembre 2019</p>
---	--	---

2.2.4.1. Educación Financiera a los Consumidores Financieros

COMFINAGRO S.A., propenderá por facilitar una adecuada educación financiera a los Consumidores, respecto de los Productos y Servicios financieros que ofrece, la naturaleza de los mercados en los que actúa, la legislación y normatividad aplicable a la actividad que desarrolla, así como los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. La Gerencia evaluará de manera permanente, si se cuenta con los recursos suficientes y si los programas establecidos cumplen con los objetivos propuestos. Si la Gerencia dispone que no se esté logrando el objetivo propuesto, podrá proponer planes de mejora que podrán consistir en el replanteamiento de los programas de capacitación y/o la puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del objetivo.

2.2.4.2. Educación a los Funcionarios y Vinculados


El auxiliar Administrativo, presentará a la Gerencia de manera semestral un informe en el cual se indique, el número de funcionarios y vinculados, tienen vigente la capacitación sobre aspectos pertinentes al Defensor del Consumidor Financiero y al Manual SAC. Si la proporción de Funcionarios o Vinculados que no tienen vigente la capacitación de acuerdo con lo establecido en el presente Manual es mayor a un 15%, la Gerencia deberá establecer planes de mejora.

2.2.5. En materia del manejo de los Conflictos de Interés

La Gerencia, llevará un registro estadístico del número de trámites que se adelanten ante la Superintendencia Financiera de Colombia o de conciliaciones ante el Defensor del Consumidor Financiero, en donde se alegue violación de la Política de Manejo Adecuado de Conflictos de Interés en el marco del sistema SAC. De existir cualquier incidente de esta naturaleza, la Gerencia deberá informar a la Junta Directiva, quien deberá proceder de acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno de COMFINAGRO S.A.

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección a los Consumidores Financieros, se cuenta con una estructura organizacional que establece claramente las funciones y responsabilidades de los Funcionarios en esta materia, y complementa las asignadas para los mismos en otras disposiciones.

	<p>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</p>	<p>Versión: 3 Fecha de Actualización: Septiembre 2019</p>
---	--	---

3.1. Deberes Generales

Es deber de todos los Funcionarios de COMFINAGRO S.A., velar por el cumplimiento de las Políticas establecidas en este Manual, así como por el cumplimiento de los procedimientos que las desarrollen, bien sea que consten en este Manual o en documentos, manuales o instructivos independientes. Para este efecto, todos los Funcionarios deberán conocer la existencia del SAC y mantener 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

En relación con el SAC, son funciones de la Junta Directiva:

- a) Establecer y aprobar las políticas generales, el Manual del SAC y sus actualizaciones. En particular, establecerá políticas respecto de la atención y protección a los Consumidores Financieros, de la administración y funcionamiento del SAC 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 al SAC.
- 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.

3.2.2. Representante Legal

En relación con el SAC, son funciones del Representante Legal:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el presente Manual del SAC y sus respectivas 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 y vinculados responsables 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 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.

3.2.3. Órganos de control

3.2.3.1. La Revisoría Fiscal

En relación con el SAC, son funciones de la Revisoría Fiscal, como órgano de control externo:

- a) Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, con el fin de determinar sus deficiencias y el origen de las mismas.
- b) 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.
- c) Poner en conocimiento del Gerente y de la Junta Directiva, los incumplimientos del SAC.

3.2.3.2. La Auditoría Interna.

En relación con el SAC, son funciones de la Auditoría Interna, como órgano de control interno:

- a) 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.
- b) Elaborar un informe periódico dirigido al Gerente 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.

3.2.4. Gerencia

En relación con el SAC, son funciones de la Gerencia:


- a) Liderar para COMFINAGRO S.A., el diseño del SAC y los proyectos necesarios para su implementación y adecuado funcionamiento.

- b) Administrar el SAC y conservar el Manual SAC y sus actualizaciones.
- c) Apoyar y asesorar a las diferentes áreas, en la aplicación y desarrollo de los elementos y etapas del SAC.
- d) Velar por la actualización de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual se apoyará en el Auxiliar Operativo quien brindará la información necesaria.
- e) Velar por la publicación del Manual SAC y sus actualizaciones, en la página Web. En este Manual se divulgará la información respecto del procedimiento para la recepción y atención de Quejas y Reclamos ante COMFINAGRO S.A., y ante el Defensor del Consumidor Financiero
- f) Administrar los controles para el cumplimiento de las Políticas establecidas en este Manual, que según lo establecido en el numeral 2, sean de su competencia.
- g) Elaborar y presentar los informes periódicos a la Junta Directiva.
- h) Medir trimestralmente la incidencia de los planes de acción implementados en desarrollo de la etapa de monitoreo y determinar si el cambio en la incidencia corresponde a lo esperado al plan de acción.
- i) Determinar cualquier evento de afectación al Consumidor Financiero, que no sea evento crítico, pero cuya incidencia merezca un plan de acción inmediato.
- j) Liderar los correctivos necesarios para subsanar el incumplimiento de normas e instructivos del SAC, para lo cual se apoyará en el Auxiliar Administrativo.
- k) Diseñar, mantener, actualizar y mejorar los programas de capacitación sobre el Manual SAC y el Defensor del Consumidor Financiero, dirigidos a los Funcionarios y Vinculados.
- l) Realizar anualmente encuestas de servicio y aleatorias a Clientes, con el fin de medir la percepción general del servicio que los mismos reciben de su Gerente, Trader o vinculado.

3.2.5. Auxiliar Administrativo

En relación con el SAC, son funciones del Auxiliar Administrativo:

- a) Llevar un registro de las Quejas o Reclamos que se le presenten a COMFINAGRO S.A., así como la documentación relacionada con las mismas, en los términos indicados en el numeral de procedimientos y controles de este Manual.
- b) Llevar un registro y presentar a la Gerencia los informes de los resultados del seguimiento a los criterios de análisis de atención, protección, respeto, calidad y oportunidad de las respuestas a las Quejas y Reclamos de los Consumidores Financieros, en los términos indicados en el numeral de procedimientos y controles de este Manual, con el fin de que los controles establecidos, se realicen de manera correcta y cumplan con los fines para los cuales fueron diseñadas.

	<p style="text-align: center;">MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</p>	<p>Versión: 3 Fecha de Actualización: Septiembre 2019</p>
---	--	---

- c) Informar al gerente de la actualización de la información que se publica en la página Web de la empresa en relación con el SAC, sobre el Defensor del Consumidor Financiero, los Contratos Estandarizados y las Tarifas de los diferentes productos y servicios ofrecidos.

3.2.5. Asesoría Jurídica

En relación con el SAC, son funciones de la Asesoría Jurídica:

- a) Iniciar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia, de las personas designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente.
- b) Brindar soporte legal en la gestión de Quejas y Reclamos, cuando las áreas asignadas como responsables de su gestión consideren que es necesario contar con el apoyo y concepto jurídico para su solución y respuesta.
- c) Elaborar los Contratos Estandarizados de COMFINAGRO S.A. y velar porque estos sean publicados en la página Web, cuando se implementen nuevos Contratos o se realice a los mismos cualquier modificación.
- d) Entregar a la Gerencia, la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero para efectos de su actualización en la página Web de la empresa.

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 contenida.

4.2. Documentos del SAC

La documentación del SAC está compuesta por:

- El presente Manual SAC
- Las Actas de la Junta Directiva
- Los Informes del Representante Legal
- Los Informes de la Auditoría Interna

- Los Informes del Revisor Fiscal
- Los informes elaborados por el Auxiliar Administrativo, mediante los cuales se controlan las políticas del SAC
- Los resultados de las encuestas de servicio
- Las Quejas y Reclamos elevadas por los Consumidores Financieros, así como sus respectivas respuestas y los soportes anexos a estas.
- Los registros de las capacitaciones realizadas a Funcionarios y Vinculados
- Los documentos generados por la Gerencia, que evidencien el funcionamiento y operación del SAC.
- Los registros de las actualizaciones hechas a la página Web
- Los documentos empleados en los programas de formación a los Consumidores Financieros.

4.2. Archivo de la documentación del SAC

La documentación del SAC, será debidamente archivada por el Auxiliar Administrativo y administrada por el Gerente.

5. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A FUNCIONARIOS

5.1. Generalidades

COMFINAGRO S.A., realiza programas de capacitación dirigidos a sus Funcionarios en los siguientes temas:

- ✓ La existencia del Defensor del Consumidor, sus funciones procedimientos y aspectos más relevantes.
- ✓ Funcionamiento del SAC
- ✓ Ofrecimiento de los Productos y servicios de la empresa.

5.2. Capacitación a Funcionarios

Todo Funcionario que se vincule laboralmente con COMFINAGRO S.A., asistirá a la capacitación de inducción, antes de iniciar las labores para las cuales fue contratado. Y, se realizarán capacitaciones de actualización cuando surjan modificaciones o cambios en el SAC.

5.3. Capacitación a Terceros Vinculados

	<p>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</p>	<p>Versión: 3 Fecha de Actualización: Septiembre 2019</p>
--	--	---

Con el fin de que los Terceros Vinculados cumplan con lo dispuesto en el presente Manual, COMFINAGRO S.A., realizará capacitaciones a estos sobre la figura del Defensor del Consumidor Financiero y el Manual SAC.

5.4. Educación Financiera

El objetivo de COMFINAGRO S.A., es disponer de un programa de educación financiera a sus clientes, que amplíen su comprensión de contenidos, creen capacidades para su interacción en el mercado público de productos, bienes, servicios agropecuarios, agroindustriales o de otros commodities, y promuevan actitudes favorables que incidan en comportamientos y decisiones financieras importantes.

COMFINAGRO S.A., propenderá por facilitar una adecuada educación financiera a los Consumidores, respecto de los Productos y Servicios financieros que ofrece, la naturaleza de los mercados en los que actúa, la legislación y normatividad aplicable a la actividad que desarrolla, así como los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos a través de su página Web e información periódica.

La Gerencia será la encargada de coordinar, revisar y actualizar estas capacitaciones.

6. SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

6.1. Sistema de Atención de Requerimientos de Clientes

6.1.1. Generalidades


COMFINAGRO S.A., ha establecido los mecanismos necesarios para resolver sus Requerimientos.

Los Requerimientos pueden ser presentados directamente por los Clientes o por quien acredite su condición de representante, directamente ante COMFINAGRO S.A., ante el Defensor del Consumidor Financiero o a través de las Autoridades.

La atención a los Requerimientos de Clientes es de carácter gratuito.

La relación del Cliente con COMFINAGRO S.A., es confidencial y se le dá el tratamiento y protección que corresponda.

6.1.2. Objetivo del Proceso

 <p>COMFINAGRO S.A. <small>CON SICRENE AUTORIZADO SICRENE MERCANTIL DE COLOMBIA</small></p>	<p>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</p>	<p>Versión: 3 Fecha de Actualización: Septiembre 2019</p>
---	--	---

El proceso de “Atención de Requerimientos de Clientes”, tiene por objeto establecer los pasos que se deben seguir para recibir, procesar y responder a los Requerimientos de Clientes o Consumidores Financieros, teniendo en cuenta las políticas internas y la normatividad vigente.

6.1.3. Proceso para la atención Quejas o Reclamos

El proceso de atención a Quejas y Reclamos en COMFINAGRO S.A., se divide en tres etapas, las cuales se relacionan y desarrollan a continuación:

Etapas de Recepción: Es la etapa en la que se reciben las Quejas o Reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por COMFINAGRO S.A.

Etapas de Gestión: Es la etapa en la que se investiga lo relacionado con la respectiva Queja o Reclamo.

Etapas de Respuesta: Es la etapa en la que se le informa al Cliente o Consumidor Financiero, la solución de su Queja o Reclamo.

6.1.3.1. Etapa de Recepción

a) Canales para la Recepción de Quejas y Reclamos


Por Teléfono: La recepción de Requerimientos telefónicos, podrán hacerse a través de la Recepción de COMFINAGRO S.A., o a través del Gerente, Directores, Traders y Auxiliares Operativos.

Por Escrito: Los Requerimientos escritos podrán radicarse en cualquiera de las oficinas de COMFINAGRO S.A., a nivel nacional.

Por Correo Electrónico: Los correos electrónicos que contengan un Requerimiento, podrán dirigirse al Gerente, Directores, Traders y Auxiliares Operativos.

Por Internet: COMFINAGRO S.A., ha dispuesto en su sitio web, la opción de radicar Quejas y Reclamos, ingresando por la opción de Servicio al Cliente/Quejas y Reclamos. A través de este canal no podrán radicarse Requerimientos diferentes a Quejas y Reclamos.

Personalmente: Dirigiéndose a cualquiera de las oficinas de COMFINAGRO S.A., a nivel nacional.

 <p>COMFINAGRO S.A. <small>CON SEÑAL AUTORIZADA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA</small></p>	<p>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</p>	<p>Versión: 3 Fecha de Actualización: Septiembre 2019</p>
---	--	---

b) Funcionarios encargados de la recepción de Quejas y Reclamos

Cualquier Funcionario de COMFINAGRO S.A., a quien esté dirigido un Requerimiento, deberá recibirlo e entregarlo al Auxiliar Administrativo, para que proceda a ingresarlo al aplicativo dispuesto para el efecto. Cuando éste no deba ser ingresado en el aplicativo, el Auxiliar Administrativo lo dirigirá a la Gerencia para que defina el área encargada de su gestión. Ningún Funcionario de COMFINAGRO S.A., podrá negarse a recibir un Requerimiento, sin perjuicio de que pueda indicarle a la persona quien desee elevarlo, cual es el medio más expedito para hacerlo, lo cual no será entendido como una negativa para recibirlo.

c) Descripción del Proceso de Recepción de Requerimientos

El Auxiliar Administrativo deberá radicar en el Aplicativo de Servicio al Cliente las Quejas y Reclamos que reciba. Los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia o BMC por los cuales se solicite dar respuesta a las Quejas o Reclamos que los Consumidores Financieros han elevado ante dichas Autoridades, también deberán ser ingresados a dicho aplicativo.

Los Funcionarios que reciban una Queja o Reclamo, deberán procurar brindar una Solución en Primer Contacto. La Solución en Primer Contacto de la Queja o Reclamo deberá ingresarse en el aplicativo dispuesto, indicando que la misma ya fue gestionada, con el fin de que cuenten en los informes estadísticos entregados a la Gerencia.

d) Proceso de Recepción de Requerimientos relacionados con Fraudes


Una vez recibido un Reclamo donde se evidencie la existencia de un presunto Fraude, la Gerencia, además de asignarla al Funcionario responsable de su gestión y respuesta, deberá notificarle a la Auditoría Interna, quien se encargará de hacer el análisis correspondiente.

Las demás actividades del proceso serán iguales a las indicadas en el literal c) anterior.

6.1.3.2. Etapa de Gestión

a) Descripción del Proceso de Gestión de Requerimientos

Una vez ingresada la Queja o el Reclamo en el aplicativo, el Auxiliar Administrativo deberá revisar si la información y documentos necesarios para iniciar su trámite están completos y en caso afirmativo, procederá a tipificarla, establecer una fecha

 <p>COMFINAGRO S.A. <small>COMISIÓN AUTORIZADA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA</small></p>	<p>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</p>	<p>Versión: 3 Fecha de Actualización: Septiembre 2019</p>
--	--	---

de respuesta, determinar qué área es la responsable de su gestión y asignarla al Funcionario competente dentro del área.

A las Quejas y Reclamos elevados a través de Derechos de Petición, se les deberá asignar el tiempo de respuesta establecido por las normas colombianas aplicables a la materia. A las Quejas y Reclamos recibidos a través de la Superintendencia Financiera de Colombia o BMC, se les deberá asignar el tiempo de respuesta concedido por la entidad y que consta en el respectivo requerimiento. A las demás Quejas y Reclamos, se les deberá asignar como tiempo de respuesta, el que esté establecido en los procesos, instructivos o manuales internos.

Las Quejas o Reclamos sólo podrán ser asignados al Gerente, Directores y Traders y por tanto, estos serán quienes aparezcan como responsables de su gestión, sin perjuicio de que ellos puedan apoyarse en otras áreas o Funcionarios dentro de su área, para gestionar la solución del Requerimiento y su respuesta.

El Gerente, Directores y Traders, recibirán un correo electrónico a través del cual se les informará que han sido asignados como responsables de gestionar y responder una Queja o Reclamo. En dicho correo electrónico se informará el número del caso.

Una vez el Funcionario reciba el correo electrónico por el cual se le informa que ha sido asignado como responsable de solucionar una Queja o Reclamo, deberá consultar la información del caso y determinar si efectivamente su gestión le corresponde o si por el contrario, debe reasignarlo a otro Funcionario, siguiendo para el efecto el procedimiento establecido.

El Funcionario responsable del caso, bien sea el inicialmente asignado o aquel a quien ha sido reasignado, deberá dar comienzo a la gestión del caso, bien sea individualmente o valiéndose del apoyo de otras áreas o Funcionarios de su área.

La gestión de una Queja o Reclamo, incluye la investigación de los hechos que dieron lugar a ella, la consecución de los documentos soporte y la toma de una decisión en relación con el caso, así como la implementación de la decisión tomada.

Cuando frente a un Reclamo se determina que hay lugar a realizar un ajuste económico, el Funcionario responsable deberá tramitar su pago al Cliente, previa autorización de la Gerencia. En los casos de Quejas, se determina el tipo de respuesta que se le debe dar al Cliente o Consumidor Financiero.

Una vez gestionada una Queja o Reclamo, el Auxiliar Administrativo deberá registrar la solución y enviará a la Gerencia un correo electrónico informando que el caso ha sido cerrado y si es necesario generar una respuesta escrita por parte de dicha Gerencia.

La gestión y respuesta se debe realizar en los tiempos establecidos en los procesos internos, en las normas legales o en los requerimientos de las Autoridades, o antes de ser posible.

b) Proceso de Gestión de Requerimientos relacionados con Fraudes

Auditoría Interna deberá elaborar un informe, en donde se recoja el resultado de la investigación, así como la conclusión de si efectivamente se presentó o no un fraude.

Con base en dicho informe, el Funcionario encargado de la gestión del Requerimiento, con el apoyo de otras áreas de apoyo de COMFINAGRO S.A., decidirán qué solución se le debe dar al respectivo caso

Ante los casos de Ajuste Económico por fraude o Reclamos de casos diferentes de fraude, la Gerencia deberá determinar si antes de efectuar el pago al Cliente, es necesario firmar un documento que soporte la transacción.

6.1.3.3. Etapa de Respuesta

El Funcionario asignado por la Gerencia como responsable de gestionar una Queja o Requerimiento, será el encargado de generar la respectiva respuesta al mismo. El Asesor Jurídico conceptualiza y recomienda en relación con los términos de la respuesta, la cual deberá ser redactada de manera clara y concreta. El Auxiliar Administrativo se encargará del envío de una respuesta escrita al Cliente.

La respuesta a un Requerimiento puede ser telefónica, a través de correo electrónico o escrita, salvo los casos de respuesta a Derechos de Petición y Quejas y Reclamos elevados ante la Superintendencia Financiera de Colombia o MBC, casos en los cuales la respuesta tendrá que ser escrita necesariamente.

Las cartas se deben enviar a la dirección registrada en los aplicativos de COMFINAGRO S.A. para la entrega de correspondencia, a través de la empresa de mensajería contratada para el efecto y en un sobre debidamente marcado con el nombre y dirección de entrega. Se deja copia de la carta de respuesta, junto con la documentación que sirvió de soporte para la gestión del caso.

6.2. Atención de Quejas o Reclamos de Clientes ante el Defensor del Consumidor Financiero

El proceso de resolución de Requerimientos presentados ante el Defensor 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 de Colombia, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, cuya función será la de ser vocero de los Consumidores Financieros ante la respectiva institución, así como conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las Quejas o Reclamos individuales, dentro de los términos establecidos.

El Defensor del Consumidor Financiero en COMFINAGRO S.A. está facultado para atender las Quejas o Reclamos de los Consumidores Financieros, cuando:

- ❖ El Consumidor Financiero desee acudir a una instancia diferente a COMFINAGRO, para que su Requerimiento sea atendido.
- ❖ El Consumidor Financiero no esté de acuerdo con la respuesta que COMFINAGRO S.A. dio a su Requerimiento.
- ❖ El Consumidor Financiero considere que COMFINAGRO S.A. está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno que regula los contratos o Servicios que ésta ofrece y presta a sus Clientes.

El Defensor del Consumidor Financiero en COMFINAGRO S.A. es independiente de las áreas de atención al Cliente, es un ente externo a la entidad. En este sentido no es el canal adecuado para resolver preguntas, inquietudes o solicitudes de documentación.

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá como funciones las siguientes:

1. Ser vocero de los Consumidores Financieros ante COMFINAGRO S.A.
2. Atender a los Consumidores Financieros de COMFINAGRO S.A. de manera oportuna y efectiva.
3. Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita, dentro de los términos establecidos en el presente Manual, las Quejas y Reclamos relativas a un posible incumplimiento por parte de COMFINAGRO S.A., de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o servicios financieros.
4. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y COMFINAGRO S.A.
5. Efectuar recomendaciones a COMFINAGRO S.A., relacionadas con los Servicios y la atención a los Consumidores Financieros.
6. Proponer a las autoridades competentes, las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los Consumidores Financieros.

No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:

1. Los Requerimientos que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones de COMFINAGRO S.A.
2. Los Requerimientos relacionados con los contratistas de COMFINAGRO S.A..
3. Los Requerimientos concernientes al vínculo laboral entre COMFINAGRO S.A. y sus empleados.
4. Los Requerimientos derivados de la calidad de accionista. Sí conocerá el Defensor del Consumidor Financiero, de los Requerimientos que efectúen los accionistas en su calidad de Consumidores Financieros.
5. Los Requerimientos que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral.
6. Los Requerimientos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un Servicio o Producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como Cliente.
7. Los Requerimientos que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la Queja o Reclamo.
8. Los Requerimientos que tengan por objeto los mismos hechos, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
9. Los Requerimientos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

El proceso de atención Quejas y Reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero, sigue lo dispuesto por el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010. Considerando todos los pasos y tiempos que éste establece para investigar y dar una respuesta al Consumidor Financiero.

Los Consumidores Financieros de COMFINAGRO S.A. podrán presentar una Queja o Reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero, de hechos sucedidos en un plazo no superior a tres (3) años, contados desde la fecha de presentación de la reclamación.

Los Consumidores Financieros deberán presentar el Requerimiento por escrito y en el deberán indicar:

- Su nombre y apellidos.
- Documento de identidad.
- Dirección, teléfono en el que el Defensor del Consumidor Financiero o COMFINAGRO S.A. lo pueden contactar.

- Descripción en forma clara, suficiente y detallada, de los hechos, razones y causas de la Queja o el Reclamo.
- Declaración de que los hechos expuestos no han sido sometidos a decisión judicial, administrativa o arbitral, ni han sido resueltos por el Defensor del Consumidor Financiero en decisiones anteriores.

La Queja o el Reclamo podrán presentarse:

- Directamente al Defensor del Consumidor Financiero a las direcciones que COMFINAGRO S.A. tenga publicada para el efecto.
- Entregarla en cualquiera de las sucursales, agencias u oficinas de COMFINAGRO S.A. abiertas al público, quien enviará el Requerimiento al Defensor del Consumidor Financiero, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción.

En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta, según su criterio, que la Queja o Reclamo interpuesto corresponda a asuntos de interés general o colectivo, dará traslado del mismo a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

Antes tramitar cualquier Queja o Reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero deberá examinar la seriedad del mismo y se abstendrá de darle curso si no constituye una Queja o Reclamo real, dentro de un mínimo de razonabilidad que lo encuadre dentro del estricto marco de sus funciones.

Analizada la seriedad del Requerimiento, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si éste es o no de su competencia. De no serlo, rechazará la solicitud, indicará los motivos de la inadmisión y comunicará su decisión al Consumidor Financiero y a COMFINAGRO S.A., dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida directamente la Queja o el Reclamo por el Defensor del Consumidor Financiero o en el que ésta fue entregada en las oficinas de COMFINAGRO S.A.

El rechazo del Requerimiento no le impide al Consumidor Financiero, dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, sin embargo, el Requerimiento no podrá ser presentado de nuevo ante el Defensor del Consumidor Financiero, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar a su rechazo.

Si el Defensor del Consumidor Financiero entendiese que para la admisión del Requerimiento necesita conocer datos adicionales por parte de COMFINAGRO S.A. o del Consumidor Financiero, procederá a comunicarles tal necesidad, a fin

de que alleguen la información que le permita determinar sobre la admisión del Requerimiento.

En el evento en que COMFINAGRO S.A. y/o, el Consumidor Financiero, reciban del Defensor del Consumidor Financiero una solicitud de envío de información adicional para el estudio del Requerimiento, éstos deberán dar respuesta dentro del término que fije el Defensor del Consumidor Financiero, el cual no podrá superar los 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 respuesta, el Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver sobre la admisión o inadmisión de la Queja o el Reclamo, 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 ha desistido de la Queja o Reclamo, si éste no aporta la información requerida por el Defensor del Consumidor Financiero, dentro del término máximo anteriormente indicado. Lo anterior, sin perjuicio de que posteriormente el Consumidor Financiero pueda tramitar su Queja o Reclamo, aportando la información completa, caso en el que ésta será tomada como si fuera presentada por primera vez ante el Defensor del Consumidor Financiero.

En caso de que la Queja o Reclamo sea admitido por el Defensor del Consumidor Financiero, éste deberá comunicarlo al Consumidor Financiero y a COMFINAGRO S.A., dentro del término de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que fue recibida directamente la Queja o Reclamo por el Defensor del Consumidor Financiero o en el que ésta fue entregada en las oficinas de COMFINAGRO S.A.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá hacer la claridad al Consumidor Financiero sobre:

- El hecho de que la decisión final que tome el Defensor del Consumidor Financiero sobre la Queja o el Reclamo, es obligatoria para el Consumidor Financiero y para COMFINAGRO S.A., según lo establecido en el presente Manual.
- La posibilidad que tiene el Consumidor Financiero de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

COMFINAGRO S.A. deberá dar respuesta al Defensor del Consumidor Financiero 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 del Consumidor Financiero le hizo el traslado

de la Queja o el Reclamo, término que podrá ser ampliado por solicitud de COMFINAGRO S.A. y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada por COMFINAGRO S.A. y resolver la Queja o Reclamo en un término no superior a ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en el que recibió por parte de COMFINAGRO S.A. la respuesta completa y fundamentada sobre su posición con respecto al Requerimiento.

En el evento en el cual COMFINAGRO S.A. resuelva total y favorablemente las pretensiones del Consumidor Financiero, dejando de existir conflicto alguno entre las partes, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará al Consumidor Financiero dicha solución y dará por terminado el trámite. En estos eventos, al no existir conflicto, se entenderá que no existe decisión del Defensor del Consumidor Financiero y que la solución a la Queja o Reclamo fue dada por COMFINAGRO S.A. directamente.

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

Si el Defensor del Consumidor Financiero lo considera necesario, oirá a las dos partes acerca de los hechos relacionados con el Requerimiento. El Defensor del Consumidor Financiero deberá escuchar a COMFINAGRO S.A., si éste manifiesta interés en la respuesta que el Defensor del Consumidor Financiero dé al Requerimiento.

También podrá el Defensor del Consumidor Financiero a solicitud de las partes, promover y adelantar un proceso de conciliación entre éstas, 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 objeto de la Queja o Reclamo.
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 la advertencia de que en

caso de no aceptar la decisión, puede ejercer 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 el Requerimiento sea tomada por el Defensor del Consumidor Financiero, COMFINAGRO S.A. podrá rectificar total o parcialmente su posición frente al mismo. En éste caso, el Defensor del Consumidor Financiero, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de rectificación por parte de COMFINAGRO S.A., consultará al Consumidor Financiero para conocer su expresa satisfacción sobre la nueva posición adoptada por COMFINAGRO S.A.

El Consumidor Financiero deberá dar respuesta al Defensor del Consumidor Financiero sobre esta consulta, en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido éste término no responde, se considerará que el Consumidor Financiero acepta la rectificación hecha por COMFINAGRO S.A., caso en el que se dará por terminado el trámite del Requerimiento.

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

El Consumidor Financiero podrá desistir de su Queja o Reclamo 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 COMFINAGRO S.A. la terminación del trámite, todo esto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento por parte del Consumidor Financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá guardar confidencialidad y absoluta reserva acerca de la información de COMFINAGRO S.A., del Consumidor Financiero a la que tenga acceso en virtud del trámite del Requerimiento.

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

Mientras que esta determinación no sea revocada unilateralmente por COMFINAGRO S.A., las decisiones adoptadas por la Defensoría serán de obligatorio cumplimiento para esta última.

El Consumidor Financiero podrá aceptar o rechazar la decisión adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero, 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 del Consumidor Financiero, en forma pura y simple y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió la notificación.

Transcurrido este término 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 del Consumidor Financiero bien porque haya transcurrido el plazo para que el Consumidor Financiero se manifestará 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 presentación y el trámite de Requerimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero, no tendrán ningún costo para el Consumidor Financiero.

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

6.3. Información sobre el Defensor del Consumidor Financiero, el proceso de atención de Quejas y Reclamos, Contratos Estandarizados y Tarifas.

a) Contenido de la información:

COMFINAGRO S.A. informará a los Consumidores Financieros:

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 Quejas y Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero. Igualmente informará sobre la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, así como el rango o tipo de Quejas a las que aplica y los demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero. Los procedimientos para la atención de Quejas y Reclamos formulados ante COMFINAGRO S.A.. El texto de los Contratos Estandarizados que se empleen con los Clientes. Las tarifas de los Productos y Servicios ofrecidos masivamente.

b) Canales de la Información:

COMFINAGRO S.A. podrá informar a sus Clientes respecto del Defensor del Consumidor Financiero por comunicación escrita. COMFINAGRO S.A. publicará a través de su página Web, la información a los Consumidores Financieros, respecto de lo señalado en el literal anterior.

7. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO


La adopción y cumplimiento del SAC por parte de COMFINAGRO S.A., 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 COMFINAGRO S.A., el cual involucra procesos y actividades.

7.1. Generalidades

Con el fin de hacer seguimiento a los eventos relevantes que afecten la debida diligencia y protección a los Consumidores Financieros, COMFINAGRO S.A. implementará un sistema estadístico de seguimiento de las Quejas o Reclamos que los Consumidores Financieros realicen ante la empresa. La medición se realizará de forma consolidada mensualmente, semestralmente y anualmente. Las etapas de este sistema de seguimiento serán las siguientes:

7.2. Identificación

	<p>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</p>	<p>Versión: 3 Fecha de Actualización: Septiembre 2019</p>
---	--	---

Para valorar aquello que pueda afectar la debida diligencia y protección a los Clientes, en COMFINAGRO S.A. se emplearán métodos cualitativos y cuantitativos.

La identificación de los eventos tendrá como insumo:

- Las Quejas y Reclamos que se interpongan ante COMFINAGRO S.A., de acuerdo con lo establecido en el proceso de Atención de Requerimientos de Clientes.
- Reportes de los empleados a la línea ética sobre abusos de otros empleados frente a los Clientes.
- Quejas o Reclamos atendidas por el Defensor del Consumidor Financiero.
- Quejas o Reclamos formuladas ante las Autoridades.
- Resultados de las autoevaluaciones de riesgo operacional en las que se identifican posibles impactos para el Consumidor Financiero.
- Las encuestas de servicio que miden la satisfacción del Cliente

Los insumos deberán ser centralizados por el Auxiliar Administrativo en el momento de su ocurrencia, quien reportará a la Gerencia.

7.3. Medición

El Auxiliar Administrativo, será el encargado de consolidar y administrar la información generada por las distintas áreas responsables de la medición, insumo que permitirá calcular la probabilidad de ocurrencia de los 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:

- ✓ Número de Quejas y Reclamos
- ✓ Los eventos que tengan como insumo Quejas o Reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero y Autoridades
- ✓ Número de Eventos Críticos de Servicio
- ✓ Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente

La probabilidad de ocurrencia de los eventos se medirá mediante:

1. El número de Quejas y Reclamos, el cual se verificará con base en el informe mensual elaborado por el Auxiliar Administrativo e información de la Superintendencia Financiera. Del número de Quejas y Reclamos se obtendrá la siguiente información:

- ✓ Número de Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros discriminados por producto, tipología y causalidad.
- ✓ Número de requerimientos solucionados en primer contacto.
- ✓ Número de Reclamos favorables y desfavorables para el Consumidor Financiero.

De la discriminación del número de Quejas y Reclamos por Producto, tipología y causalidad , se identificarán aquellas con mayor frecuencia.

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

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

El impacto de los eventos se medirán mediante:

1. La determinación de un evento como **Evento Crítico del Servicio**, la cual se realizará con base en los inconvenientes presentados en los diferentes productos, procesos y canales que impacten negativamente a los Clientes. Para tal fin, se medirá el número de Clientes afectados y el número de Reclamos recibidos por el evento correspondiente.

Para efectos de la medición de los eventos que afectan la debida diligencia y protección a los Consumidores Financieros, cualquier Evento Crítico del Servicio será considerado como de alto impacto para los Consumidores Financieros.

2. Las **encuestas de satisfacción del servicio**, se llevarán a cabo mínimo cada año y determinarán la calidad y oportunidad de la información entregada y la prestación del servicio.

7.4. Control

La Gerencia, de acuerdo con la medición realizada, determinará los eventos de mayor probabilidad e impacto, excluyendo los eventos críticos de servicio cuya categoría merezca un plan de acción inmediato. Este plan de acción deberá ser movilizado en conjunto con responsable del proceso de Requerimiento de Clientes y del proceso afectado.

COMFINAGRO S.A. tomará medidas para mitigar los impactos derivados de los Eventos Críticos del Servicio o situaciones que afecten la debida diligencia y protección a los Consumidores Financieros. Así mismo, determinará planes de mejora que permitan disminuir la ocurrencia de estas situaciones.

7.5. Monitoreo

Trimestralmente se realizará una evaluación de los planes de acción definidos.

Para esto, la Gerencia medirá la incidencia en el trimestre, consolidado, luego de implementado el plan de acción de todas las categorías seleccionadas y determinará si el cambio en la incidencia corresponde a lo esperado al plan de acción.

La Auditoría Interna será la encargada de 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. 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 reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

8. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

El incumplimiento o violación de las disposiciones contenidas en este Manual, por parte de los Funcionarios y Vinculados de COMFINAGRO S.A., podrá dar lugar a la imposición de sanciones que dependiendo de la gravedad de la falta, podrán ir desde amonestaciones, llamadas de atención y suspensión, hasta la terminación unilateral del contrato de trabajo o de prestación del servicio, tal como lo establecen las normas internas.

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
2010	1	Políticas y Procedimientos del SAC de acuerdo con las especificaciones de la normatividad legal vigente.
Marzo 2012	2	Actualización del Manual SAC. Se describen las políticas, procedimientos y controles, metodologías, documentación, estructura organizacional, información, educación financiera, capacitación, etapas del SAC y sanciones por incumplimiento.



MANUAL SISTEMA DE
ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
FINANCIERO - SAC

Versión: 3
Fecha de Actualización:
Septiembre 2019

Septiembre 2019	3	Actualización eliminación funciones auxiliar operativo.