

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
FINANCIERO “SAC”**



*Una alternativa
más humana*

**COOFINEP
COOPERATIVA FINANCIERA**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Medellín
2019**



	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	2 de 33

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVOS.....	3
ALCANCE.....	3
MARCO NORMATIVO.....	4
COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	6
CONSUMIDOR FINANCIERO	11
Educación financiera.....	11
Principios Para la Atención al Consumidor Financiero	11
Políticas de servicio al Consumidor Financiero	12
Políticas para la administración, manejo, reporte y consulta de información de nuestros asociados y consumidores financieros (Habeas Data).	14
Defensor del Consumidor Financiero	19
<input type="checkbox"/> Defensor del Consumidor Financiero en COOFINEP	20
ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	20
o Canales de recepción y direccionamiento.....	23
o Gestión de la PQRS	23
o Generación de reportes	24
o Evaluación de la gestión del proceso.....	24
o Retroalimentación del SAC.....	24
o Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos	25
o Informes y Reportes	27
ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	27
APROBACIÓN.....	29
Anexo 1. GLOSARIO	30

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	3 de 33

OBJETIVOS


- El manual de Atención al Consumidor Financiero, implementado por COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA, tiene como objetivo generar una cultura de Servicio y de Atención al Consumidor Financiero, con el fin de procurar que todas las actividades, procesos, operaciones y actuaciones desarrolladas por los empleados de la Cooperativa, así como la administración de la información, se realice de acuerdo con las normas constitucionales, dentro de las políticas de confidencialidad trazadas por el Consejo de Administración y en atención a los objetivos propuestos por la Cooperativa.
- Ofrecer una Adecuada educación al Consumidor Financiero respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad desarrollados, y los mecanismos de protección que poseen los consumidores financieros para la defensa de sus derechos.
- Asegurar una formación y capacitación continúa a nuestros Empleados, para la adecuada prestación de nuestros servicios a los consumidores financieros.
- Establecer una relación transparente con los Asociados, Clientes y Usuarios que contemplen medidas e instrumentos especiales de protección y que propicien un ambiente de atención y respeto por el mismo.

ALCANCE

Toda la gestión asociada al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, ha sido implementada por nuestra Cooperativa de acuerdo a su estructura y su objeto social, de tal forma que permita identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que pueden incidir en la debida atención, la satisfacción y la protección de los Consumidores Financieros, garantizando el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias de la Circular Externa 015 de Junio de 2010 y la ley 1328 de 2009

Brindamos una amplia cobertura de atención a los consumidores financieros, a través de diferentes canales:

- Atención en las Agencias
- Asesores Externos
- Coofilínea (línea de atención al Consumidor financiero)
- Línea de Gestión de Cartera y cobranza
- Atención virtual
- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Defensor del Consumidor Financiero

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	4 de 33

MARCO NORMATIVO

COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA, bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, acoge la normatividad orientada a la implementación y desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y su protección, contenida en La Ley 1328 de Julio 15 de 2009.

La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual adiciona el Capítulo Décimo Cuarto al Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) y demás normas complementarias.

COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA

COOFINEP es una organización de economía solidaria que desde 1962 ofrece sus servicios de ahorro, crédito y beneficios sociales a los Asociado, a sus familias y la comunidad en general.

Nuestra estructura Participativa, el Portafolio de Beneficios y las Alianzas Estratégicas realizadas, además de enriquecer el núcleo familiar de nuestros Asociados y no asociados evidencian el compromiso de COOFINEP de ayudar a mejorar el entorno social y económico en el que actúa.

Misión

COOFINEP Cooperativa Financiera, impulsa el uso y el desarrollo de los servicios financieros, el aumento en los beneficios sociales y una activa labor asociativa para sus asociados, Consumidores Financieros y Empleados, a partir de un modelo de atención personalizado, sustentando en el desarrollo humano y profesional de sus Trabajadores, con un esquema operativo eficiente y productivo y trámites sencillos y oportunos.


Visión

COOFINEP Cooperativa Financiera será reconocida por su solidez, su rentabilidad económica y social, su compromiso con el mejoramiento en la calidad de vida y el acompañamiento de los proyectos de vida de sus Asociados.

Objetivos

Entendemos la economía solidaria como un instrumento para la socialización y la multiplicación de los aportes individuales, con el objeto de generar oportunidades para todas y todos, establecer un modelo solidario de sociedad, generar riqueza colectiva, el mejoramiento del entorno, y el beneficio integral de sus integrantes y sus núcleos familiares.

Por lo tanto el propósito de COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA es el mejoramiento social y económico de las personas que la componen, generalmente presentes en entornos adversos e

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	5 de 33


individualistas, afectados por desigualdades y la cultura de la inequidad. En ese sentido COOFINEP tiene un compromiso social no solo con los asociados, inversionistas y usuarios de nuestros servicios, sino con el entorno y la comunidad en la que hacemos presencia.

Valores

- **Confianza:** Trabajamos con transparencia generando seguridad y credibilidad en todos nuestros actos y acciones.
- **Responsabilidad Social:** Representa nuestro compromiso con la comunidad y sus actividades frente a la sociedad para asegurar la continuidad del desarrollo humano sostenible.
- **Respeto:** Valoramos la dignidad de cada persona y aceptamos las diferencias de los seres humanos.
- **Tolerancia:** Nuestra guía será el diálogo y la búsqueda del acuerdo.
- **Honestidad:** Actuamos en la búsqueda permanente de la verdad y la justicia.

Principios Cooperativos

- **Adhesión Abierta y Voluntaria:** COOFINEP está abierta a todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus beneficios y a aceptar las responsabilidades de ser Asociado, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
- **Control Democrático de los Asociados:** COOFINEP es una organización democrática en la cual los Asociados participan activamente. Las personas elegidas para representar la Cooperativa, responden ante los Asociados.
- **Participación Económica de los Asociados:** Los Asociados de COOFINEP, contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa.
- **Autonomía e Independencia:** La Cooperativa es una organización autónoma de ayuda mutua controlada por los Asociados.
- **Educación, Entrenamiento e Información:** COOFINEP brinda educación y entrenamiento a los Asociados, a Delegados y Empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la Cooperativa.
- **Cooperación entre Cooperativas:** La Cooperativa sirve a los Asociados eficazmente y fortalece el movimiento Cooperativo, a nivel local, nacional, regional e internacional. COOFINEP trabaja para el desarrollo sostenible de la comunidad.

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	6 de 33

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Este manual recopila los direccionamientos y políticas impartidas por la norma, con el objetivo de garantizar una adecuada atención al Consumidor Financiero por parte de todos los trabajadores de la Cooperativa, basándose en el respeto, la debida diligencia y en relaciones honestas y transparentes.

Compromiso del Consejo de Administración


- El Consejo de Administración deberá establecer y hacer seguimiento a las políticas relativas al SAC, como aprobar el presente manual y sus actualizaciones y pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Gerente General respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- Establecer y velar por la aplicación de los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.

Compromiso del Gerente General

- Someter a aprobación ante el Consejo de Administración el manual del SAC y sus actualizaciones.
- Hacer cumplir las políticas y controles establecidos por el Consejo de Administración, relativos al SAC.
- Definir los parámetros para la capacitación e instrucción de los trabajadores de las áreas involucradas en la atención y servicio
- Velar por el cumplimiento de los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, al Consejo de Administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

Compromiso de los Órganos de Control

- La Revisoría Fiscal y la dirección de Auditoría Interna serán las responsables de evaluar 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 ejercicio de sus funciones, la Revisoría Fiscal y el área de Auditoría Interna, elaborarán un informe periódico dirigido al Consejo de Administración, con una periodicidad mínima

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	7 de 33

semestral, en el que se reporten los hallazgos detectados acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las políticas del SAC.

Compromiso de la Gerencia Asociativa

- Presentar ante el Gerente General las propuestas de ajustes y cambios en el Manual del SAC, para sus respectivas actualizaciones.
- Apoyar el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por el Consejo de Administración, relativas al SAC.
- Evaluar los planes y programas de Educación y de información a los Consumidores Financieros.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.
- Presentar un informe periódico, a la Gerencia General, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas.

Compromiso de la Gerencia Comercial


- 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.
- Atender y aplicar planes de acción en las alertas generadas por el SAC frente a la atención y prestación del servicio no conforme a los Consumidores financieros

Compromiso de la Gerencia Financiera

- Garantizar la entrega oportuna de la información financiera de tasas de los productos de la cooperativa para su respectiva publicación en los medios de los cuales dispone la Cooperativa
- Reportar periódicamente a la Superintendencia Financiera las tarifas de los servicios y garantizar la entrega oportuna de los cambios o actualizaciones para su debida publicación en los diferentes medios de los cuales dispone la entidad

Compromiso de la Coordinación SAC


- Apoyar en la generación de informes y alertas tempranas, las oportunidades de mejora para la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y en la prestación de los servicios a los Consumidores Financieros de la Cooperativa, propendiendo por la satisfacción de las necesidades de éstos, de acuerdo con los compromisos y obligaciones acordadas.

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	8 de 33

- Administrar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero procurando el cumplimiento de las normas legales y las políticas internas de la Cooperativa, en conjunto con las áreas involucradas.
- Apoyar los planes de capacitación para los Consumidores Financieros y los empleados de la Cooperativa respecto de los productos y servicios financieros que ofrece, de la naturaleza de los mercados en los que actúa, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos que dirige la Promotoría social de la Cooperativa
- Velar por que se suministre a los Consumidores Financieros de la Cooperativa información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita especialmente, que estos conozcan adecuadamente sus derechos, deberes y valor de los servicios en conjunto con las áreas involucradas
- Velar por la atención eficiente y debida en los plazos y condiciones previstos en las normas vigentes a las quejas o reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, proponer y recomendar al área correspondiente la implementación de las acciones de mejora necesarias de acuerdo a la política de calidad de la Cooperativa.
- Velar porque se dé respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los Consumidores Financieros, siguiendo los procedimientos establecidos por la entidad, las disposiciones establecidas en la ley y en las demás normas aplicables.
- Instruir a todos los Empleados de la Cooperativa, respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la Cooperativa.
- Consolidar, tipificar y analizar todas las estadísticas relacionadas con las Peticiones, Quejas y reclamos y desarrollar los informes que permitan a las áreas correspondientes la elaboración de los planes de mejoramiento.
- Evaluar permanentemente el cumplimiento de las obligaciones establecidas por las normas respecto al funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y presentar propuestas de mejoramiento.

Compromiso del Área de Comunicaciones

- Publicar de acuerdo a la Norma de SIFC (en web y Agencias) las actualizaciones referentes a productos y servicios provenientes de las diferentes áreas de la organización, el material de información acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero, las tarifas de los diferentes productos y servicios, los documentos estandarizados de cumplimiento para los Consumidores


	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	9 de 33

Financieros, las recomendaciones de seguridad y bloqueo de productos y almacenar el registro de cada cambio.

- Hacer seguimiento al procedimiento de actualización de la información en la Página Web y generar planes de mejora.
- Diversificar el formato de presentación de la información que requieran los consumidores financieros para que se adapte a la situación de discapacidad, a través de los medios usados por la Cooperativa para tal fin.

Compromiso del Área de Talento Humano

- Mejorar y orientar los programas de capacitación y formación para los Trabajadores; dichas capacitaciones se llevan a cabo acorde a los procedimientos:
- **Inducción y Entrenamiento**
 - ✓ La cooperativa tiene implementado un programa intensivo de capacitación para los trabajadores que se vinculan a la entidad sobre los distintos temas de importancia para la Cooperativa.
 - ✓ La ejecución de dichos programas de Inducción y entrenamiento se encuentran en el proceso Gestión del Talento Humano.
- **Formación y Capacitación**
 - ✓ La Cooperativa ha implementado un sistema de capacitación que se ejecuta de acuerdo a la caracterización del procedimiento P-GTAH-001. Los diferentes programas o temas de las capacitaciones varían de acuerdo a las necesidades de formación de los trabajadores.
 - ✓ La cooperativa anualmente a todos sus empleados, les dará capacitación relacionada con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, Defensor del Consumidor Financiero y procedimiento para el tratamiento de peticiones quejas y reclamos. Todas las capacitaciones tendrán seguimiento por parte de la Coordinación del SAC e informarán al área de talento humano las novedades para que se realicen los llamados de compromiso correspondientes a quienes no cumplan con dicha actividad, ya sea que se realice de manera virtual o presencial.

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	10 de 33

- **Compromiso del Área Jurídica**

- ✓ Orientar al Sistema de Atención al Consumidor Financiera, en la incorporación y/o actualización de la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ✓ Establecer la política de solución de requerimientos recibidos como derechos de petición, conciliaciones o demandas interpuestas por los Consumidores Financieros.
- ✓ Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención de los requerimientos presentados por los Consumidores Financieros.

- **Compromiso del Área de Calidad.**


- ✓ Controlar la estandarización y versionamiento del manual SAC y demás documentos de procesos que afecten el servicio, en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- ✓ Revisar y actualizar cuando sea necesario nuevamente el Manual SAC.
- ✓ Generar informe de los ajustes realizados al Manual SAC, para posterior presentación y aprobación por parte del Consejo de Administración.
- ✓ Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- ✓ Velar por el tratamiento adecuado de los servicios no conformes, así mismo, por las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

- **Compromiso del Área de Riesgos.**

- ✓ Consolidar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero como modelo de riesgos de la Cooperativa, identificando los eventos de riesgos de los procesos y procedimientos del SAC, incluyendo la medición de la posibilidad, probabilidad e impacto en caso de materializarse un riesgo, el establecimiento de controles y monitoreo del comportamiento de éstos.

- **Compromiso de los Empleados de COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA**

- ✓ Los empleados de COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA, deben dar cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos para el adecuado manejo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y asegurarse el cumplimiento de las normas relacionadas con la atención y protección al Consumidor Financiero.
- ✓ Estar orientados a suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en la ley, en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia, especialmente en lo siguiente:

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	11 de 33

- Los diferentes productos y servicios que se brinda, así como las tarifas de los mismos.
- Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.
- La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos en dicha instancia y los demás aspectos relevantes relacionados con éste.

CONSUMIDOR FINANCIERO

Educación financiera

La educación financiera nutre uno de los principios fundamentales de la organización como entidad Cooperativa, además de ser un compromiso con sus Trabajadores, Asociados, Clientes y Comunidad en general.

- **Objetivo**

El objetivo de la Cooperativa es llevar a sus Asociados, Clientes, Usuarios y Comunidad en general programas de educación financiera a que amplíen su comprensión de contenidos financieros, para fomentar la capacidad de interactuar con el sistema financiero y facilitar el comportamiento y decisiones financieras críticas.


- **Alcance de los Programas de Educación Financiera**

El objetivo de la Cooperativa es ofrecer a la comunidad en general programas de educación financiera que amplíen sus conceptos en temas financieros.

Las acciones en materia de educación financiera de acuerdo a los principios que adopta la Cooperativa están orientados a: Trabajadores, Asociados, Clientes, Usuarios, proveedores, y la comunidad en general.

Principios Para la Atención al Consumidor Financiero

- **Debida Diligencia:** COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA, prestará 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 con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones, en tal sentido, las relaciones entre COOFINEP y los Consumidores Financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades de

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	12 de 33


éstos, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. COOFINEP deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

- **Libertad de elección:** La entidad garantiza que el Consumidor Financiero disponga de la libertad de elegir autónomamente a su contraparte para la celebración de contratos que impliquen el suministro de un producto o la prestación de un servicio.
- **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna:** COOFINEP entregará a sus Asociados y Clientes información segura, suficiente, clara y oportuna, que les permita conocer debidamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con nosotros.
- **Responsabilidad en el Trámite de Quejas.** COOFINEP atenderá eficiente y apropiadamente, en los plazos y condiciones sabidas en la regulación vigente las peticiones, quejas o reclamos interpuestos por los Asociados no Asociados y Usuarios del servicio, identificando las causas que las generan, diseñando e implementando las acciones de mejora continua necesarias
- **Manejo Adecuado de los Conflictos de Interés.** COOFINEP administrará los conflictos que se generen en desarrollo del objeto social entre nuestros propios intereses y los de Asociados y No Asociados, así como los conflictos que surjan entre intereses al interior de estos dos últimos grupos, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los Asociados y Clientes
- **Educación para el Asociado, no Asociado y Usuario del Servicio.** COOFINEP dará una adecuada educación a sus Asociados y Clientes con respecto a los productos y servicios financieros y sociales que ofrece, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. Para tal efecto divulgará a través de todos los medios disponibles la información relacionada con los mecanismos de que disponen sus consumidores financieros para elevar las peticiones quejas reclamos y sugerencias.


Políticas de servicio al Consumidor Financiero

Las políticas de servicio de COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA, reflejadas en su misión, son las siguientes:

- Establecer mecanismos que permitan identificar los requerimientos y expectativas actuales y futuras de los asociados, ahorradores y usuarios.
- Garantizar Bases de Datos actualizadas y fidedignas de la Base social
- Establecer mecanismos para identificar y medir los niveles de satisfacción y desarrollar e implementar planes de mejoramiento continuo.

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	13 de 33

- Fortalecer las relaciones Internas, para mejorar el desempeño de la Cooperativa frente a los Consumidores financieros
- Establecer mecanismos para capacitar a los empleados en los procedimientos estándar para la asesoría y prestación de los servicios a los Consumidores Financieros, así como lo relacionado con el Defensor del Consumidor Financiero.
- Garantizar la reserva de la información de los Asociados y Ahorradores según los términos establecidos por la legislación, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes, cuando estas lo demanden.
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven a abusos contractuales o de estipular cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante en los contratos comerciales.
- Celebrar contratos y anexos que reglamenten las relaciones con Asociados y No Asociados, de manera clara, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación.
- COOFINEP suministrará a los Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a estos conocer ampliamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes Productos y Servicios. Se abstendrá de hacer cobros no pactados o no informados previamente, a los tomadores de los productos o servicios de acuerdo con los términos establecidos en las normas.
- Poner a disposición de los tomadores de los productos o servicios los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal.
- Abstenerse de ejecutar cobros por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse extendido una acción real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al deudor el valor de los mismos.
- Otorgar certificados del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando la persona lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.
- Atender y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros a través de los procedimientos establecidos para tal efecto.
- COOFINEP velará por la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan entre los trabajadores y los Consumidores Financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más Consumidores Financieros; acorde a los valores adoptados por la Cooperativa y al código de ética.


	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	14 de 33

- COOFINEP suministrará información acerca del Defensor del Consumidor Financiero designado, de conformidad con las instrucciones que imparte la Ley 1328 de 2009 y la Superintendencia Financiera de Colombia.
- COOFINEP suministrará información comprensible transparente, clara, veraz y oportuna a los consumidores financieros a través de sus medios de información, comunicación y publicidad con relación a los productos y servicios ofrecidos.
- COOFINEP habilitará permanentemente en su página Web con un enlace a la página de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al Consumidor Financiero.
- COOFINEP informará a la Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo a los lineamientos que esta señale, el precio de todos los productos y servicios. De igual forma esta información se divulgará de manera permanente en nuestras Agencias, página Web y demás medios gráficos que la Cooperativa utiliza para establecer contacto con los consumidores financieros
- COOFINEP notificará a sus Asociados y Clientes, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la ejecución de la operación, el costo de esta, brindándoles la posibilidad de efectuarla o cancelarla.
- COOFINEP actualizará la información de los Asociados y Clientes de acuerdo con la normatividad correspondiente.
- COOFINEP M-GCAL -001: COOFINEP, tiene establecido un sistema de digitalización que administra la conservación de los documentos generados en cada uno de los procesos misionales o de servicio, esto permite salvaguardar la información respectiva de los ahorradores, asociados o usuarios y aquella información utilizada como soporte en el control de los procesos.¹

Políticas para la administración, manejo, reporte y consulta de información de nuestros asociados y consumidores financieros (Habeas Data).

COOFINEP Cooperativa Financiera, como establecimiento de crédito, da aplicación a las reglas y principios de manejo de información establecidas en la ley 1266 de 2008. Esta ley establece las reglas para la recolección, administración, reporte y consulta de información personal en el ámbito financiero, comercial y de servicios. Las políticas que a continuación se establecen están dirigidas a garantizar el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de Habeas data de acuerdo al artículo 7 de la ley 1266 de 2008.

¹ Modificado acta 506 2019-12-14 Consejo de Administración.

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	15 de 33


- **Destinatarios de esta política:**

Esta política se aplica a:

- **Asociados:** Personas naturales o Jurídicas y sus representantes legales, que tienen el carácter de asociados, es decir han suscrito o adherido al Acuerdo Cooperativo de Coofinep.
- **Consumidores Financieros:** Se entiende por consumidor financiero el cliente, cliente potencial o usuario de los servicios y productos de Coofinep en los términos de la ley 1328 de 2009, así:
- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien Coofinep establece 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 Coofinep.
- **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa a la prestación o perfeccionamiento de los productos o servicios de Coofinep, es decir en la etapa precontractual.
- **Proveedores de bienes y servicios:** Son las personas naturales o Jurídicas que prestan servicios o proveen bienes a COOFINEP, y que entregan información reservada en la ejecución de los contratos celebrados con la cooperativa. Coofinep garantizará a estas la aplicación de los principios de administración de información previstos en este documento. Las demás reglas aquí establecidas serán aplicables solo en la medida en que resulten compatibles con la relación jurídica establecida entre Coofinep y sus proveedores.

- **Definiciones en materia de habeas data:**

- **Habeas Data:** Derecho que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas, incluida la información de cualquier tipo que sobre ellas se almacene en COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA.
- **Titular de la información.** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en Coofinep, o que esta consulta o reporta.
- **Fuente de información.** Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial, de servicios o de cualquier otra índole.


	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	16 de 33

- **Operador de información.** Es la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios.
- **Usuario.** Es la persona natural o jurídica que puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información.
- **Dato personal.** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.
- **Dato público.** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la ley.
- **Dato semiprivado.** Es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio, comercial o de servicios.
- **Dato privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

Principios que rigen la administración de información en Coofinep.

La administración, recopilación, reporte y consulta de la información personal de los asociados y consumidores financieros de COOFINEP se rige por los siguientes principios de acuerdo a la ley 1266 de 2008.

- **Veracidad o calidad de los registros o datos.** La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Finalidad.** La recolección, administración, consulta y reporte de datos personales en COOFINEP tendrá las siguientes finalidades legítimas:
 - Conocer al asociado o consumidor financiero, sus bienes, obligaciones, actividades y fuentes de recursos.
 - Conocer el comportamiento financiero y comercial, y el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales del asociado o consumidor financieros y/o su representante legal.
 - Realizar análisis de riesgo para determinar la conveniencia o no de iniciar, ejecutar o terminar una relación contractual o comercial.
 - Determinar la capacidad de pago del asociado o consumidor financiero.


	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	17 de 33

- Desarrollar modelos estadísticos o de otro tipo.
 - Adelantar actividades comerciales, institucionales o de seguimiento y recuperación de obligaciones.
- **Circulación restringida.** La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de estos y las disposiciones legales aplicables.
 - **Temporalidad de la información.** La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad para la cual fue recolectada. Coofinep observará el término de caducidad en el reporte de datos negativos previsto en la ley.
 - **Interpretación integral.** Las políticas de administración de datos de Coofinep se interpretarán en consonancia con lo dispuesto en la ley y la Constitución, y propendiendo por el adecuado amparo de los derechos de hábeas data, buen nombre, honra, intimidad e información.
 - **Seguridad.** La información que conforma los registros individuales constitutivos de los bancos de datos, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se deberá manejar con las medidas técnicas necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.
 - **Confidencialidad.** Coofinep garantizará la reserva de la información, durante la ejecución y una vez finalizada la relación contractual o comercial que origina la administración de datos. Por regla general la información entregada por los asociados o consumidores financieros se considera cobijada por la reserva bancaria.
 - **Autorización:** Para la administración de la información personal de sus asociados y consumidores financieros, COOFINEP requerirá el consentimiento previo, expreso e informado del Titular.

Término para el manejo y administración de la información entregada a Coofinep.

La información de carácter positivo se almacenará y reportará en forma indefinida. La información de carácter negativo se almacenará en forma indefinida y se reportará a los operadores de información por un término máximo de cuatro años, sin exceder el doble de la mora contados desde la fecha de pago o extinción por cualquier causa.

La información que de sus asociados y consumidores financieros administra Coofinep está directamente relacionada y favorece una actividad de interés público, como lo es la actividad financiera. Por tanto su permanencia será indefinida en los términos de la ley 1266 de 2008 y la autorización para su administración, reporte y consulta no podrá ser revocada, sin perjuicio del deber de COOFINEP de mantener la información actualizada, garantizar la veracidad de esta, no

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	18 de 33

exceder el límite de caducidad de los datos negativos en el reporte a los operadores de información y atender las solicitudes de corrección de los titulares.

Acceso a la información por el titular

Coofinep garantizará al titular, el acceso a la información que sobre este se administre en la Cooperativa, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad. Esta información incluirá por lo menos:

- Información sobre el estado y comportamiento de los productos y servicios adquiridos con Coofinep.
- Copia de la documentación entregada con el objeto de solicitar o adquirir productos o servicios
- Copia de los comprobantes de las transacciones u operaciones realizadas con la Cooperativa.
- Copia de los documentos que instrumentan los contratos celebrados por el asociado o consumidor Financiero con Coofinep.
- Información sobre la calificación interna de riesgo asignada por COOFINEP al asociado o consumidor financiero y de sus fundamentos según la evaluación realizada por la Cooperativa.


La información podrá ser entregada en forma verbal al titular o en forma o escrita a las siguientes personas:

- A los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos y a sus causahabientes en caso de fallecimiento.
- A las autoridades judiciales, previa orden.
- A los órganos de control, supervisión o vigilancia estatal.
- A las autoridades públicas de la rama ejecutiva o de control, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones.
- A los operadores de datos, cuando se cuente con autorización del titular.

Dicha información podrá ser solicitado a través de los canales dispuestos por la entidad, tales como:

- Agencias de servicio.
- Pagina WEB
- Correo electrónico
- Coofilinea
- Por comunicación escrita.

Otros aspectos en materia de administración de información

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	19 de 33

COOFINEP asumirá que la información suministrada por el asociado o consumidor financiero es veraz, sin perjuicio de su verificación por la Cooperativa.

El asociado o consumidor Financiero se obliga a actualizar la información general, financiera y comercial propia y de la persona jurídica y su representante, administradores y socios; incluidos los estados financieros y sus notas, transacciones financieras, estructura y composición de capital y la demás necesaria para el seguimiento y control de los contratos celebrados, incluido valor y estado de las garantías, por lo menos una vez cada seis meses o cuando se solicite. El incumplimiento de esta obligación incidirá en su calificación de riesgo y faculta a COOFINEP para terminar cualquier relación contractual o exigir anticipadamente el pago de cualquier obligación.

Coofinep no hará devolución de la documentación entregada o que contenga cualquier convenio celebrado, la cual se archivará o destruirá conforme a las normas y políticas aplicables, pero suministrará copia de esta a solicitud del asociado o deudor financiero.


Coofinep podrá cobrar los servicios que preste y definir tarifas para el suministro de información o documentación que contenga información de los asociados o deudores financieros, sin perjuicio de la obligación legal de suministrar en forma gratuita y con la periodicidad definida en ley información sobre aspectos como: Estado de sus productos y servicios, costos y gastos cobrados en el uso de los productos y servicios financieros, extractos de créditos de vivienda y proyección de pagos futuros en créditos de vivienda, y las demás que establezcan las normas aplicables.

Coofinep observará el plazo de notificación previo de veinte (20) días contemplado en la ley para el reporte de información negativa por primera vez a centrales de Riesgo. Igualmente indicará en cada registro individual de reporte a centrales de riesgo que determinada información se encuentra en discusión, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización por parte del titular.

Defensor del Consumidor Financiero

La Defensoría del Consumidor Financiero es un mecanismo orientado a brindar una protección especial de los Consumidores Financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los Asociados y Clientes de la Entidad
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para Asociados y Clientes las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la Cooperativa de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- Actuar como conciliador entre los Asociados y Clientes de la Cooperativa en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	20 de 33

caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

- El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la Cooperativa y el Asociado o Cliente deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- Ser vocero de los Asociados y Clientes ante la Cooperativa
- Efectuar recomendaciones a la Cooperativa relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Asociados y Clientes.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo de este manual.

Nota. Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero en materias de su competencia serán de acatamiento discrecional por parte de COOFINEP.

- **Defensor del Consumidor Financiero en COOFINEP**

COOFINEP Cooperativa Financiera, ha designado como Defensor del consumidor financiero:

Defensor Principal del Consumidor Financiero: Dra. Natalia Muñoz Marín.

Dirección Calle 51 # 49 – 11 Oficina 908 (Medellín, Antioquia).

Fijo: 322 01 27, Celular: 316 259 92 21.

Correo electrónico: defensor@coofinep.com.

Defensor Suplente del Consumidor Financiero: Dr Luis Javier Lopera Salazar


Calle 51 # 49 – 11 Oficina 908 (Medellín, Antioquia)

Fijo: 322 01 27, Celular: 316 259 92 21

Correo electrónico: defensor@coofinep.com.

ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

Este proceso aplica para la recepción, documentación, análisis y respuesta a las diferentes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) presentadas por los Consumidores Financieros de la Cooperativa, a través de los canales establecidos, con el objeto de resolver y determinar

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	21 de 33

oportunidades de mejora frente a la prestación del servicio y dar cumplimiento a la normatividad legal aplicable.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias, se entiende como un proceso integrado a los mecanismos de mejoramiento continuo y como una herramienta para administrar la calidad en la entrega de los productos y la prestación de los servicios, ya que permite visualizar las irregularidades e inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los consumidores financieros frente a los mismos

El área encargada de administrar este sistema es en primera instancia el SAC con apoyo de las Gerencias Auxiliares (Asociativa, Comercial, Financiera y Riesgos), el área de Auditoria y Talento Humano.

- **Disposiciones normativas aplicables**

La atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se realizará de acuerdo a los criterios y parámetros contenidos en los artículos 23 y 15 de la Constitución Política, 2 literal g), 5 literal e), 6 literal e) y 8 literal d) de la ley 1328 de 2009 y 98 numeral 4.1 del E.O.S.F.. Además se guiará en lo aplicable por los criterios del Código Contencioso Administrativo relativos al derecho de petición.


- **Condiciones generales**

En forma general se observarán los siguientes criterios para la atención de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias:

- Todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que formulen los Consumidores Financieros debe ser contestada por la entidad, usando un procedimiento igual o superior estándar al usado para formularla.
- Todas las peticiones, quejas o reclamos escritos ingresarán a través del CAD.
- Cuando el Consumidor Financiero formule una PQRS deberá recibir previamente la asesoría de servicio necesaria para atender sus inquietudes. Si éste insiste en presentar la solicitud se recibirá por el asesor de servicios. La agencia deberá remitir las PQRS al CAD y para los casos que aplique y puedan ser gestionados desde la agencia al momento de la recepción de la solicitud, dejar constancia de la atención brindada y acciones tomadas para resolver las inquietudes o inconformidades del consumidor financiero²
- Las solicitudes de información o documentación serán atendidas en un término máximo de diez **(10 días)**³, y el resto de las peticiones o quejas de los asociados y consumidores


² Modificado por acta 506 del 2019-12-14 Consejo.

³ Actualizado de acuerdo a la ley 1755 de 2015, ejercicio del derecho de petición ante particulares 14/09/2015

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	22 de 33

financieros serán atendidas en un término máximo de quince **(15) días** hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Esto sin perjuicio de la información que en forma permanente se ponga a disposición de los asociados o que sea suministrada a través del servicio de asesoría.


- Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se podrá prorrogar el anterior plazo, previa justificación al interesado y señalando la fecha en que se atenderá la petición.
- Todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias deben ser respondidos en forma completa, clara, precisa y conducente, señalando siempre las razones y fundamentos de hecho y si es el caso, de derecho que motivan la respuesta y actuación de la Cooperativa. Cuando la petición, queja, reclamo o sugerencia implique la modificación de cualquier condición de un producto, deberá realizarse ésta y evidenciarse así a consumidor Financiero. Además se deben entregar los documentos que permitan la adecuada comprensión al consumidor.
- Todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias deben ser administrados a través del software que para este propósito ha implementado la Cooperativa. Éste permitirá controlar la recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia; el reparto hecho para su atención (cuando aplique); la respuesta o solución, los tiempos de trámite y respuesta. Además en todos los casos se documentará y archivará debidamente tanto la respuesta como la evidencia de su entrega o envío.
- Del trámite de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias se excluyen aquellas actuaciones para las cuales la Cooperativa establezca un trámite o procedimiento especial, o cuya realización genere un costo, tales como: expedición de certificaciones, estados de cuenta o extractos de productos; expedición de paz y salvos definitivos o parciales para cualquier propósito; autorización para Despignoración de cesantías; solicitudes de retiro como Asociado y devolución de aportes; trámites para la entrega de ahorros y/o aportes sin juicio de sucesión, reclamación de Auxilios y seguros.
- Cuando mediante una petición, queja, reclamo y sugerencia se solicite una actuación para la cual se haya establecido un trámite especial o una tarifa y no exista constancia de su pago, se responderá al solicitante informándole esta situación y/o indicándole el procedimiento a seguir.
- Las PQRS se atenderán y resolverán en forma centralizada por el Auxiliar de PQRS, quien será el encargado de analizar, evaluar y resolver las inquietudes de los consumidores financieros, igualmente podrá requerir cualquier información, modificación o actuación necesaria a cualquier área de la entidad o coordinar las actuaciones necesarias con el área implicada, con la finalidad de resolver las inquietudes planteadas; conservando la competencia y responsabilidad en el trámite de las PQRS.

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	23 de 33

- Para la atención de las solicitudes de información sobre la calificación de riesgo interna asignada por la Cooperativa, se observará el plazo de diez días hábiles contemplado en el numeral 2.4.4. del capítulo 02 de la Circular Básica Contable de la SFC.
- Las solicitudes relativas al reporte en centrales de riesgo serán atendidas directamente por los operadores de información.
- **Procedimientos**
 - **Canales de recepción y direccionamiento**


Las PQRS podrán ingresar a través de los diferentes canales:

- **Buzón de sugerencias:** Están ubicados en las Agencias de Servicios y las sugerencia que se presentan por este canal son administrados por el Área Comercial, donde el Auxiliar de PQRS, de las Agencias evalúan cada sugerencia y dan respuesta directamente al Asociado, no Asociado o Usuario.
- **Contáctenos:** Las PQRS que se reciben vía Web son direccionadas al Auxiliar de PQRS. Esto incluye el vínculo contáctenos y los diferentes correos institucionales de órganos de dirección (Gerencia General, Junta de Vigilancia, Consejo de Administración) La respuesta se debe dar vía Web cuando sea posible o vía escrita.
- **Coofilinea:** Las PQRS que se reciben a través de la línea de atención al Asociado, no Asociado o Usuario, son direccionadas al Auxiliar de PQRS. La respuesta se debe dar en forma escrita.
- **Defensor del Consumidor Financiero:** Las PQRS que se reciben a través del Defensor del Consumidor Financiero son direccionadas al Auxiliar de PQRS. La respuesta se debe dar en forma escrita y remitirse copia al defensor.
- **Superfinanciera:** Las PQRS que se reciban por remisión de Superintendencia Financiera de Colombia son direccionadas al Auxiliar de PQRS. La respuesta se debe dar en forma escrita y remitirse copia a la Superintendencia.
- **Agencias y CAD:** Son las PQRS que se reciban por remisión de las Agencias o mediante correspondencia en el centro de administración documental
 - **Gestión de la PQRS**
- **Análisis y clasificación de la pqrs:** Analizar las comunicaciones recibidas y verificar si corresponde a una petición, queja, reclamo sugerencia. Clasificar conforme en el software de administración documental.

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	24 de 33

- **Evaluación y análisis:** Evaluar con las áreas implicadas y determinar, gestionar, coordinar y analizar la información y acciones necesarias para resolver las inquietudes del Asociado o Cliente.
- **Solución y respuesta:** Realizar las acciones, procedimientos o requerimientos necesarios para solucionar y validar la solución brindada. Elaborar y remitir la respuesta correspondiente. Validar la notificación a las instancias implicadas. Una vez se efectúe el envío de la respuesta, si es para remitir a la dirección de correspondencia del Consumidor Financiero, desde el SAC por medio del área de servicios administrativos enviará la respuesta al CAD para su respectiva digitalización y envío por medio del operador logístico ó en caso contrario si la respuesta será enviada al correo electrónico del Consumidor Financiero, la Auxiliar de PQRS deberá ingresar la respuesta en el sistema designado para la digitalización y gestión de documentación.⁴
 - **Generación de reportes**
 - Generar el archivo con las reclamaciones del trimestre y lo traslada al área de riesgos financieros para que sea transmitido a la Superintendencia Financiera de acuerdo a la normatividad.
 - Para efectos de organización y consistencia en el reporte estadístico de quejas o reclamos, se ingresarán a estas todas las quejas o reclamos formulados en forma escrita.
 - **Evaluación de la gestión del proceso**
 - Diligenciar formato del indicador y analizar los resultados obtenidos. En caso de que no se logren las metas o el resultado no sea satisfactorio, analizar las causas y documentar acciones de mejora que contribuyan a mejorar los resultados del subproceso, se complementa además con la elaboración de los informes mensuales y trimestrales.
 - **Retroalimentación del SAC**
 - Identificar, analizar y solicitar los ajustes a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Documentar las acciones de mejora que se consideren importantes:
 - Correctivas (problemas recurrentes)
 - Preventivas (problemas potenciales)
 - Mejora (nuevas metas o propósitos, cambios sustanciales que impacten positivamente la gestión del área).

⁴ Modificado por acta 506 del 20191214 Consejo de Administración

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	25 de 33

- Remitir las acciones de mejora cada que sea necesario para su análisis, aprobación y notificación.
- Implementar las acciones de mejora que le sean notificadas y sean de su competencia.
- Realizar el seguimiento a las acciones y archivar en la carpeta correspondiente los soportes respectivos para posterior verificación por parte del proceso de auditorías de calidad.
 - **Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos**

COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA, implementará acorde al Sistema de Gestión de Calidad indicadores de Gestión que permitan realizar seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos o sugerencias, que los Consumidores Financieros realicen ante a la entidad.

Dicho seguimiento se hará conforme a los lineamientos legales y a la metodología de la Norma ISO 9001:2008 acorde al manual de Calidad


Las etapas de este sistema de seguimiento serán las siguientes:

1. Identificación

Para valorar los aspectos que puedan afectar la debida diligencia y protección a los consumidores financieros del Servicio en COOFINEP Cooperativa financiera se apoyará en la metodología de la Norma ISO 9001:2008 y en los procedimientos de auditorías de calidad, control de servicio no conforme y acciones correctivas y preventivas.

La identificación de las no conformidades del servicio tendrán en cuenta insumos como:

- ⤴ Las Peticiones Quejas o Reclamos que se interpongan ante la entidad de acuerdo con lo establecido en el proceso Gestión del SAC C-GASO-001
- ⤴ Peticiones, Quejas o Reclamos atendidas por el Defensor del Consumidor Financiero.
- ⤴ Peticiones, Quejas o Reclamos formuladas ante la Superintendencia Financiera.
- ⤴ Resultados de los reportes de Riesgo Operativo en las que se identifican posibles impactos para el Consumidor Financiero.
- Las encuestas de servicio que miden el índice perceptivo de los consumidores financieros
- Detección de hallazgos en la ejecución de los procesos a través de las auditorías internas de calidad.

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	26 de 33

2. Medición

La sección de Aseguramiento del Sistema de Gestión de Calidad y la Coordinación del SAC serán las responsables 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 componentes.

Los eventos se medirán a través de:

- Cantidad de Quejas y Reclamos, el cual se validarán con base en los informes mensuales de Productos, información de la Superintendencia Financiera de los cuales se obtendrá la siguiente información:
 - Número de Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros
 - Número de Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros clasificados por los segmentos definidos por COOFINEP.
 - Número de Reclamos favorables y desfavorables para el Consumidor Financiero.
 - Requerimientos de Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.
- El impacto de los eventos de riesgo se mediarán de acuerdo y teniendo en cuenta el modelo de riesgos adoptado por la entidad, cuya identificación, medición, control y monitoreo se realiza a los procesos.


3. Control

La Dirección de Control Interno, la Sección de Aseguramiento de Gestión de Calidad y la Coordinación del SAC, serán responsable de establecer los mecanismos de control para mitigar la ocurrencia de eventos que afecten la debida atención y prestación de servicios a los Consumidores Financieros.

Así mismo, determinarán planes de mejora que permitan disminuir la ocurrencia de estas situaciones.

4. Monitoreo

Permanentemente se realizarán evaluaciones de los planes de acción definidos.

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	27 de 33

Para esto, la Sección de Aseguramiento de Calidad junto con la Coordinación del SAC, harán seguimiento a la ejecución de los planes de mejoramiento de acuerdo a los procedimientos estandarizados

El área de 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 la Gerencia y al Consejo de Administración.

○ **Informes y Reportes**

- Las quejas o reclamaciones de productos o servicios que llegan a través de la SFC una vez resueltas además de dar respuesta a la persona solicitante se envía copia de ésta a la Superintendencia Financiera y a la Gerencia General.
- Las QR presentadas a COOFINEP Cooperativa financiera las cuales deben ser resueltas dentro de los términos de la ley, se deben enviar de manera trimestral a la Superintendencia Financiera relacionadas acorde a los formatos establecidos para ello.
- Las quejas resueltas por parte del Defensor del Consumidor Financiero de COOFINEP, serán reportadas de manera trimestral a la Superintendencia Financiera, en los formatos establecidos para ello.
- En general el record de peticiones quejas y reclamos deben ser identificados, medidos, controlados y monitoreados para presentar un informe por parte del SAC a la Gerencia General de COOFINEP Cooperativa Financiera a través de la Gerencia Asociativa.
- COOFINEP Cooperativa Financiera, brindará oportuna y diligentemente colaboración al Defensor del Consumidor Financiero, a las autoridades judiciales y administrativas entre otros organismos, en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se soliciten, sobre fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho censurable realizada mediante la utilización de tarjetas débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, entre otras.


ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

⁵Política de Atención a personas en situación de discapacidad: ⁶

COOFINEP Cooperativa financiera consiente de prestar un servicio efectivo, integral e incluyente, que reconoce a las personas en situación de discapacidad como parte de los consumidores financieros, determina dentro de la política de atención un modelo enfocado en el respeto por la

⁵ Inclusión de acuerdo al acta 447- 28/10/2017 Consejo de Administración

⁶ Modificado acta 506 20191214 Consejo de Administración

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	28 de 33

dignidad humana, la libertad, la igualdad y la no discriminación por parte de todos los colaboradores de la organización en el ciclo del servicio.


El Estado de discapacidad no será un obstáculo para asociarse o acceder a los servicios de Coofinep. La atención de las personas con discapacidad tendrá prioridad sobre la atención a los demás consumidores, en oficinas y áreas de servicio.

Cuando una persona padezca una discapacidad mental que le impida representarse a sí mismo podrá asociarse o abrir productos de ahorro a través de su representante o apoyo asignado. Esto incluye a las personas en estado de inconsciencia, con demencia o alteraciones mentales que le impiden tomar decisiones racionales. En cada caso se evaluará de acuerdo a la situación de la persona y su estatus frente a la necesidad y asignación de apoyos. (Ley 1996 de 2019).

Los empleados de la Cooperativa serán capacitados en el trato digno y respetuoso a las personas con discapacidad y en las reglas especiales para el acceso a los servicios. Será responsabilidad del director de cada oficina la aplicación de las medidas especiales de acceso.

Procedimientos de Atención a personas en situación de discapacidad:

- COOFINEP Cooperativa financiera, facilitará el acceso y desplazamiento de las personas en situación de discapacidad dentro de las instalaciones de la entidad, conforme a las reglas vigentes sobre instalaciones accesibles y eliminación de barreras de acceso. La cooperativa garantizará que sus instalaciones cumplen las normas de accesibilidad en un plazo y eliminación de barreras físicas.
- La atención de las personas con discapacidad tendrá prioridad. En cada caso el director de oficina o área deberá garantizar la atención personas y diligencia de las personas con discapacidad.
- En el diseño y acondicionamiento de espacios físicos se garantizará el uso de mobiliario e instalaciones accesibles.
- COOFINEP dispondrá de avisos y señalización como guía y entrega de información, accesibles a personas en situación de discapacidad, visual, auditiva o sensorial.
- COOFINEP Cooperativa financiera brindará atención preferencial y prioritaria a las personas en situación de discapacidad
- COOFINEP Cooperativa financiera facilitará el acceso a la información que requieran los consumidores financieros en situación de discapacidad, de acuerdo a los medios usados por la Cooperativa para tal fin. Se dispondrá de mecanismos que faciliten o permitan la comunicación y acceso a la información de los servicios de las personas en situación de discapacidad.

 <p>Coofinep COOPERATIVA FINANCIERA <i>Una alternativa más humana</i></p>	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	29 de 33


- COOFINEP contará con procedimientos y políticas de otorgamiento de servicios que permitan el acceso de servicios financieros de las personas en situación de discapacidad. Esto aplica especialmente a los reglamentos de los productos y servicios de la entidad.
- La Cooperativa capacitará a todo su personal de servicio, en los aspectos relevantes para la atención digna y efectiva de las personas con discapacidad.
- En cada agencia o punto de servicio, existirá una persona responsable para la atención preferencial de personas en estado de discapacidad.

APROBACIÓN

- **APROBACION.** Este manual ha sido actualizado en Medellín a los 14 días del mes de diciembre del año 2019, por el Consejo de Administración en reunión ordinaria según consta en el Acta 506
- **DEROGATORIA.** Este manual deroga cualquier otro expedido con anterioridad.


MAURICIO ALEXANDER VILLA MAZO
Presidente Consejo de Administración

JUAN CAMILO MENDOZA SERNA
Secretario Consejo de Administración


	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	30 de 33

Anexo 1. GLOSARIO


- **Asociado:** La persona natural o jurídica que habiendo suscrito el acuerdo cooperativo haya sido admitida, permanezca afiliada y esté debidamente inscrita en el registro social de COOFINEP; y con quien COOFINEP establece relaciones de origen legal o contractual para el suministro de productos o servicios financieros, en desarrollo de su objeto social.
- **Asociado o Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con COOFINEP, respecto de los productos o servicios ofrecidos financieros por esta.
- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica que no ostenta la calidad de asociado, y con quien COOFINEP establece relaciones de origen legal o contractual para el suministro de productos o servicios financieros, en desarrollo de su objeto social.
- **Consumidor Financiero:** Es todo asociado, cliente no asociado, usuario o asociado o cliente no asociado potencial de COOFINEP.
- **Contratos de Adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **Entidades Vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **HABEAS DATA:** Derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas, incluida la información de cualquier tipo que sobre ellas se almacene en COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA. Su ejercicio debe ser personal y se somete a las políticas que en materia de reserva bancaria y confidencialidad de la información determine la entidad.
- **Petición:** Es toda solicitud que formule un Consumidor Financiero en interés particular, en la cual solicite información o aclaraciones sobre el funcionamiento de los productos o servicios de COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA, la realización de actuaciones o modificaciones a sus productos o servicios dentro del giro normal y parámetros que gobiernan estos, o cualquier otra actuación, información o solicitud en la cual no implique la inconformidad respecto al funcionamiento de los productos o servicios prestados por COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA.
- **Productos y Servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Asociado o cliente no asociado, o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	31 de 33

- **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 ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **Remisión a Definición Legal:** Para los efectos previstos en las normas vigentes, se considera que tanto asociado como cliente no asociado se asimilan a la categoría clientes establecida en las normas aplicables (Ley 1328 de 2009 Art. 2 y Circular Básica Jurídico Título I Capítulo XI Superintendencia Financiera).
- **Reserva Bancaria:** Deber que tiene todas las entidades financieras y sus funcionarios, de guardar reserva, discreción y de no revelar a terceras personas, los datos o información de sus clientes o aquellos relacionados con la situación propia de la entidad, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio. Para todos los efectos se considera como confidencial la siguiente información: número de cuentas o productos, número de identificación personal (PIN); número de tarjeta física; información sobre depósitos o inversiones de cualquier tipo, créditos, saldos, cupos y movimientos de cuenta, y las demás propia de la relación jurídica Consumidor Financiero/ COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA, incluida la calidad misma de Asociado, Cliente o Usuario.
- **Requerimiento legal:** Cualquier requerimiento, solicitud o notificación formulada por autoridad pública o particular que ejerza funciones públicas, en ejercicio de sus funciones. Se dividen en:
 - ✓ **Requerimientos de información:** Solicitudes formuladas por las autoridades competentes para proveer información acerca de los Asociados, Ahorradores o Usuarios, transacciones, productos o servicios de la entidad, vinculados o no a una persona específica. Su atención corresponde al área jurídica.
 - ✓ **Notificaciones judiciales o administrativas:** Notificaciones realizadas a COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA, para la atención de trámites legales tales como: demandas o acciones de tutela, audiencias de conciliación, citaciones para comparecer en proceso administrativo o judicial; y cualquier otra formulada por autoridad pública que no implique solicitud de información, practica de medidas cautelares o requerimiento de órgano supervisor.
 - ✓ **Notificaciones de embargo u otras medidas cautelares.** Cualquier comunicación remitida por autoridad competente, en la que se ordene el embargo, secuestro, congelación o cualquier otra medida cautelar sobre bienes o servicios prestados por COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA tales como depósitos a la vista o a término, aportes u otros; o sobre los derechos derivados de la relación jurídica de COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA con sus trabajadores, colaboradores o contratistas. En el primer caso se remitirán al área de operaciones designada y en el segundo a la Gerencia General.

	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	32 de 33

- ✓ **Requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia u otros órganos de supervisión.** Cualquier comunicación o requerimiento formulado o envidado por los organismos de control y/o supervisión como Superintendencia Financiera, FOGACOOOP, Supersolidaria, Banco de la República. Su conocimiento corresponde a la Gerencia General. Se exceptúan los casos en que el órgano de control se limite a remitir para su respuesta PQR formuladas por consumidores financieros.
- **SAC:** Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- **Sugerencia:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de los procesos, y cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los servicios productos de COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser asociado o cliente no asociado, utiliza los servicios financieros de COOFINEP.

 <p>Coofinep COOPERATIVA FINANCIERA Una alternativa más humana</p>	MANUAL	CÓDIGO	M-GSAC-001
	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	VERSIÓN	8.0
		PÁGINA	33 de 33

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS.

VERSIÓN No.	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE DEL CAMBIO	CAMBIO APROBADO POR
1.0	Creación del Manual	22/07/2010		
2.0	Marcas de agua, tabla de cambios	24/02/2011	Juan Arcila	Juan Arcila
3.0	Inclusión de etapas	28/06/2012	Claudia Taborda	Consejo de Administración Acta 372
4.0	Actualización del DCF.	20/08/2013	Evelin Cock	Yudi Castiblanco
5.0	Inclusión de políticas de manejo de datos. Ajustes de forma. Ajuste en las responsabilidades del RL y Entes de Control con relación a la generación de Informes (C015 de 2010).	27/11/2013	Evelin Cock	Consejo de Administración Acta 399
6.0	Se indexa al nuevo Macroproceso de Gestion Asociativa.	12/08/2014	Evelin Cock	Evelin Cock
7.0	Actualización en los aspectos de: Compromiso organizacional (roles), defensor consumidor financiero, atención quejas y reclamos. Inclusión de política de atención para personas en situación de discapacidad.	28/10/2017	Coordinadora SAC	Consejo de Administración Acta 477
8.0	Modificación de la política de atención para personas en situación de discapacidad. Gestión y respuesta a PQRS	14/12/2019	Coordinadora SAC	Consejo de Administración Acta 506