

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 1 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

CONTROL DE VERSIONES DEL DOCUMENTO

Versión del Documento	Descripción de la modificación	Fecha de Aprobación
1.0	Definición y creación del manual para el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.	20/dic/2010
2.0	Actualización del manual para el sistema de atención al Consumidor Financiero SAC	16/jun/2011
3.0	Inclusión de roles y responsabilidades del Comité SAC Inclusión de la matriz de riesgos del SAC.	05/ene/2012
4.0	Se modificó la estructura del Manual, con el objeto de identificar de manera puntual la metodología, las etapas y los elementos del SAC. Se incluyó el Defensor del Consumidor Financiero en la estructura del SAC. Se incluyó los mecanismos para la producción de estadísticas de quejas, a fin de implementar acciones de mejora y el establecimiento de base de datos de PQR	26/oct/2015
5.0	Se realiza actualización general de la normatividad conforme a la Circula Básica Jurídica, conforme al actual comportamiento de la compañía, se actualizan los roles de los participantes del SAC. En alineación con los demás Sistemas de Administración de Riesgos, se actualizan la metodología de Medición y Control	30/05/2017
6.0	Se modifica el Alcance del SAC en el cual se alinean el presente manual y el manual de atención al cliente en situación de discapacidad. Se actualiza el numeral 8.2.2 "Estructura Organizacional" en el cual se modifica el cargo quien ejerce el rol de responsable del SAC y a su vez quienes conforman el comité del Sistema. Se modifica el numeral 8.5.2 correspondiente a canales de información en el cual se incluye el canal de atención a través de chat en línea.	23/10/2017

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 2 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

	Se incluye el Capítulo 11, el cual corresponde a los anexos del Sistema.	
7	Se incluye el numeral 8.1.4.1 que hace referencia a los Indicadores descriptivos y/o prospectivos del SAC.	18/12/2017
8	Cambios en el numeral 8.1.4 Monitoreo, 8.2.2 Estructura organizacional y 8.2.3.3 Comité SAC.	30/07/2018
9	Cambios en el numeral 8.1.4 Monitoreo, 8.2.3 Funciones, 8.2.3.3 Comité SAC y 8.2.3.4 Representante del SAC; así mismo se elimina el Anexo 2.	08/02/2019
10	Modificación del porcentaje mínimo aprobatorio de las evaluaciones que se efectúen sobre el SAC.	21/12/2020
11	Ajustes a los miembros invitados Comité SAC, de conformidad a la CE 019 del 21 SFC	17/12/2021
12	Adopción del manual para la SCB	28/04/2022
13	Ajustes en la terminología y ampliación del glosario, Ajustes en las funciones y responsabilidades a cargo del Representante Legal y de la Junta Directiva, Ajustes en el numeral 8 de capacitaciones en cuanto a su alcance y periodicidad, Actualización de la estructura organizacional de SAC incluyendo los cargos de auxiliar y profesional SAC, Inclusión de numeral descriptivo de funciones y responsabilidades del Defensor del Consumidor Financiero. Modificaciones sobre numeral 8.51. Información al consumidor Financiero, ampliando el tipo de información a transmitir al consumidor financiero	28/02/2023
14	Alcance inclusión política de actualización manual SAC. Modificación en el numeral 8.1.2 Medición, numeral 8.4.1. Funcionarios, criterios de calificación, 8.5.2 Canales de información.	25/09/2023

COORDINÓ	REVISÓ	APROBÓ
-----------------	---------------	---------------

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 3 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

BIBIANA BEJARANO Representante del SAC	JUNTA DIRECTIVA Acta No 434	JUNTA DIRECTIVA Acta No 434
--	---------------------------------------	---------------------------------------


	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 4 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	6
1. OBJETIVO	6
2. ALCANCE	6
3. GLOSARIO	7
4. PRINCIPIOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	9
5. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	10
6. PRACTICAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	10
7. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	11
7.1. COMUNICACIÓN CON EL CONSUMIDOR FINANCIERO	11
7.2. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	12
7.3. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .	13
7.4. ALCANCE Y EFECTOS DE LAS DECISIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	14
8. SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO	16
8.1. ETAPAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SAC	16
8.1.1. IDENTIFICACIÓN	16
8.1.2. MEDICIÓN	16
8.1.3. CONTROL	18
8.1.3.1. ESTABLECIMIENTO DE BASE DE DATOS DE PQR	20
8.1.3.2. ESTADÍSTICAS DE PQR ANTE DIFERENTES ORGANISMOS	20
8.1.4. MONITOREO	20
8.1.4.1. INDICADORES PROSPECTIVOS Y/O DESCRIPTIVOS	20
8.2. ELEMENTOS DEL SAC	20
8.2.1. POLÍTICAS	20
8.2.1.1. General	20
8.2.1.2. Protección al consumidor financiero	21
8.2.1.3. Cláusulas abusivas	22
8.2.1.4. Oportunidad de la información en modificaciones contractuales	22
8.2.1.5. Prácticas abusivas	22
8.2.1.6. Atención de solicitudes, quejas y reclamos	23
8.2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	23
8.2.3. FUNCIONES	23
8.2.3.1. JUNTA DIRECTIVA	24

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 5 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

8.2.3.2.	REPRESENTANTE LEGAL	24
8.2.3.3.	COMITÉ SAC	26
8.2.4.	RESPONSABLES.....	27
8.2.5.	ÓRGANOS DE CONTROL	27
8.2.6.	INFRAESTRUCTURA	27
8.3.	METODOLOGÍA	27
8.4.	CAPACITACIÓN	27
8.4.1.	FUNCIONARIOS.....	27
8.4.2.	EDUCACIÓN FINANCIERA A CONSUMIDOR FINANCIERO	29
8.5.	DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	29
8.5.1.	INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	29
8.5.2.	CANALES DE INFORMACIÓN	30
8.5.3.	MODIFICACIONES	30
9.	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC.....	31
10.	REFERENCIAS	31
11.	ANEXOS	31

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 6 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

INTRODUCCION

En cumplimiento con la Ley 1328 de 2009, y la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Progresión ha diseñado el Manual para el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el cual contiene los lineamientos necesarios para el desarrollo del mismo.

El presente Manual contiene los elementos y etapas orientados a:

- Reflejar políticas claras, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención y protección del Consumidor Financiero.
- Establecer los mecanismos que favorezcan los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifique, adicione y/o complemente y los procedimientos definidos en la Circular Básica Jurídica.

El Manual tiene como fin:

- Fomentar dentro de la entidad una cultura de debida atención, trato justo, respeto, protección y servicio a los consumidores financieros.
- Establecer un sistema de suministro de información adecuado para los consumidores financieros.
- Fortalecer el proceso de atención de quejas, peticiones y reclamos.
- Incentivar el cumplimiento y protección de los derechos del consumidor financiero, así como el desarrollo de programas de capacitación para los clientes y consumidores de la entidad.

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos y procedimientos que se deben seguir para la adecuada administración del SAC-Sistema de Atención al Consumidor Financiero, partiendo de la identificación, medición, control y monitoreo de todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros.

2. ALCANCE

El SAC implementado por PROGRESION permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros. En el mismo sentido, el SAC debe guardar concordancia con los planes estratégicos de la compañía.

La administración podrá actualizar en presente documento sin requerir aprobación previa de Junta Directiva sólo en los siguientes casos:

- Actualización del marco normativo y referencias documentales
- Actualización de cargos o dependencias, derivados de ajustes en la estructura organizacional

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 7 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- Ajustes de forma (logo, razón social, codificación del documento, ortografía, numeración, redacción que no implique cambios en políticas o lineamientos, entre otras).

Cualquier otra modificación que implique cambios en políticas, lineamientos, metodologías, modelos, deberá contar con la autorización de la Junta Directiva.

Al presente manual cubren las políticas, lineamientos y mecanismos de atención a los Clientes en Situación de Discapacidad fijados en el manual establecido para tal fin.

3. GLOSARIO

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Asociación y representación adecuada:** Los consumidores financieros podrán apoyarse en grupos u otras organizaciones de consumidores para la defensa de sus derechos de conformidad con la legislación vigente para tales efectos.
- **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.
- **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 ésta.
- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad.
- **Cultura organizacional:** Constituye el factor determinante de las conductas de las entidades vigiladas o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.
- **Reglamentos de adhesión:** Son los reglamentos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose éstos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **Debida Diligencia:** Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 8 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. las entidades vigiladas 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.

- **Educación para el consumidor financiero:** Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen. Las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- **Entidades vigiladas.** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Las cláusulas abusivas:** Son aquellas que incluyen condiciones que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar al abuso de la posición dominante contractual, afectando la relación de igualdad que, guardadas las proporciones, debe existir entre la Progresión y el cliente.
- **Libertad de elección:** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los reglamentos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.
- **Manejo adecuado de los conflictos de interés:** Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Principio de trato justo:** En desarrollo de este principio las entidades vigiladas deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios la atención de las necesidades y expectativas de los consumidores financieros, el acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto, la inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras y la inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 9 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- **Productos y servicios:** 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. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- **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.
- **Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas.** Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas.
- **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.** Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

4. PRINCIPIOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A continuación, se definen los principios orientados a obtener una efectiva implementación del SAC en la Entidad:

- **Debida diligencia:** Progresión debe emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios, de tal forma que el Consumidor Financiero reciba la información y/o atención debida y respetuosa. Se debe propender por la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas con la Entidad.
- **Libertad de elección:** El Consumidor Financiero pueden escoger libremente los entre los productos o servicios ofrecidos por la Entidad. De igual forma, la Entidad debe fundamentar en causas objetivas la negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos, y no podrá establecer tratamiento diferente e injustificado a los Consumidores Financieros.
- **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna:** Progresión debe suministrar al Consumidor Financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita que el Consumidor Financiero conozca adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establece con la Entidad.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 10 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- **Responsabilidad de sociedad en el trámite de quejas:** Progresión debe atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstas en la normatividad vigente, las quejas y reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros, y una vez identificadas las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora.
- **Manejo adecuado de los conflictos de interés:** Progresión debe administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus intereses y los del Consumidor Financiero, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más Consumidores Financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés del Consumidor Financiero.
- **Educación para el consumidor financiero:** Progresión procurará una adecuada educación del Consumidor Financiero respecto de los productos y servicios financieros que ofrece, la naturaleza de los mercados en los que actúa, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

5. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- Recibir de parte de Progresión productos y servicios con estándares de seguridad y calidad de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la Sociedad.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. La información debe permitir la comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de Progresión.
- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generen sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla la Sociedad, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la Sociedad, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación, relacionando sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo.
- Los demás establecidos en la normatividad.

6. PRACTICAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- Cerciorarse que Progresión se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 11 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- Informarse sobre los productos y servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación, es decir los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Sociedad sobre el manejo de productos financieros.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo certificado de participación y sus anexos, así como conservar las copias que le suministren de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos,
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

Es importante que se tenga en cuenta que el no ejercicio de las prácticas de protección atrás citadas, por parte del Consumidor Financiero, no implica la pérdida o el desconocimiento de los derechos que le son propios ante la Sociedad y las autoridades competentes. De igual manera no exime a la Sociedad de las obligaciones especiales consagradas en la Ley 1328 de 2009 respecto del Consumidor Financiero.

El Consumidor Financiero tiene el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a Progresión y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran.

7. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero es una institución autónoma e independiente, orientada a la protección especial de los consumidores financieros de la Sociedad.

7.1. Comunicación con el Consumidor Financiero

Los datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero están publicados y actualizados en la página web de la Entidad, de igual forma podrán ser conocidos a través de comunicación telefónica con la Entidad al pbx central o consultando dicha información en los extractos o informes de rendición de cuentas enviados a los clientes.

7.2. Calidades del Defensor del Consumidor Financiero

Progresión SCB vela para que tanto el DCF principal como el suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones, para lo cual previa a su designación solicitará a los candidatos al rol de DCF, la presentación de

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 12 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.

En adición a los requisitos legales establecidos en el art. 18 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen o adicionen, y en ejercicio de la facultad prevista en el inciso tercero de dicho artículo, para la designación del DCF se tendrán en cuenta como mínimo, los siguientes criterios:

- Prestación de sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, evento en el cual se debe evaluar: (i) la disponibilidad de tiempo; (ii) los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor; y (iii) la existencia de conflictos de interés.
- Prestación de sus servicios o que desempeñe funciones distintas a las propias del cargo de DCF en la sociedad matriz, filiales o subsidiarias de Progresión.
- No Tener sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.
- No tener sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.
- No tener antecedentes negativos en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la fiscalía general de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
- No estar reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

Progresión tendrá soporte de las evaluaciones realizadas a los criterios anteriormente señalados y respecto de todas aquellas situaciones que puedan comprometer la autonomía e independencia del DCF; al igual que la revisión de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

7.3. Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la Sociedad.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores financieros, las quejas que éstos le presenten, dentro del término y procedimiento establecido, relativas a un posible incumplimiento por parte de la Sociedad de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios y productos que ofrece y presta la Sociedad, o respecto de la calidad de los mismos. Se entenderá por queja o reclamo, aquella manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Progresión.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la Sociedad, cuando así lo dispongan.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante Progresión.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 13 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- Efectuar recomendaciones a la Sociedad, relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional.

Función de conciliación: Para ejercer la función de conciliación mencionada en el literal c. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, Progresión verificará que el DCF cuente con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permitan a los consumidores financieros de cualquier zona del país acceder en forma efectiva a esta instancia de protección.

7.4. Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Sociedad.
- Los concernientes al vínculo laboral entre Progresión y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la Sociedad.
- Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 14 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- Las demás que defina el Gobierno Nacional.

7.5. Alcance y Efectos de las Decisiones del Defensor del Consumidor Financiero

- El Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la ley.
- De conformidad con los reglamentos de la Sociedad, las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no son obligatorias.
- Dentro del procedimiento para la atención de quejas o reclamos interpuestos ante el Defensor del Consumidor Financiero, la Sociedad expresamente indicará si acepta o no que la decisión sea vinculante en caso que ésta sea desfavorable.
- El Consumidor Financiero tendrá la posibilidad de acudir a otros medios de protección de sus derechos, en caso de que la decisión del Defensor del Consumidor Financiera sea desfavorable para él.

7.6. Deberes y responsabilidades de Progresión en relación con el DCF

- Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
- Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.
- Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.
- Velar porque el DCF cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.
- Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
- Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.
- Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 15 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- Progresión cuenta con políticas, procedimientos y mecanismos que garantizan la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el desempeño de su actividad, de conformidad con las normas vigentes que regulan la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen o adicionen.

7.7. Informe de gestión del DCF

El DCF anualmente presenta un informe de gestión ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, contentivo de aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

Dicho informe debe estar a disposición del órgano social con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria, y contiene por lo menos los siguientes aspectos:

- Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.
- Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF que incluyan, por lo menos la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos; los productos sobre los cuales se presentaron y las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc.
- Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la entidad vigilada en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.
- Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
- Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad consideró que el DCF carecía de competencia, no colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y no aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.
- Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.
- Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad vigilada para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.
- Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 16 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.
- Relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.
- Resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada que, a juicio del DCF, sean relevantes.
- Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de la Progresión para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.
- Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la Progresión durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.
- Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.

8. SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

8.1. Etapas para la Administración del SAC

A continuación, se especifican las actividades a desarrollar en cada una de las etapas del SAC:

8.1.1. Identificación

El representante del SAC, presentará al representante legal, con periodicidad semestral, un informe consolidado del comportamiento de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que afectaron la atención y servicio prestado a los consumidores financieros, con el fin de establecer planes de acción y de mejora.

La identificación de los eventos se alimentará teniendo en cuenta lo siguiente:

- Las peticiones quejas o reclamos que se interpongan ante la entidad de acuerdo con lo establecido en el procedimiento sobre Peticiones, Quejas o Reclamos.
- Peticiones, Quejas o Reclamos atendidas por el Defensor del consumidor Financiero.
- Peticiones, Quejas o Reclamos formuladas ante la Superintendencia Financiera.
- Encuesta de satisfacción del cliente.

8.1.2. Medición

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 17 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

El representante Legal, presentará, un informe ejecutivo semestral consolidado, el cual evidencia el nivel de repeticiones por tipología, con el fin de medir la probabilidad de ocurrencia de cada una de ellas y el impacto en caso de materializarse, con el fin de implementar planes de acción y de mejora.

- Número de Quejas y Reclamos
- Los eventos que hayan surgido de Quejas y Reclamos interpuestos ante el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera
- Número de eventos críticos que no se pueda prestar el servicio.
- Resultado de las encuestas de satisfacción del cliente.

La probabilidad de ocurrencia de los eventos se medirá mediante:

1. Número de Quejas y Reclamos presentados por los consumidores financieros discriminados por productos, tipología y causalidad.
2. Requerimientos de Consumidores Financieros presentados ante el Defensor del Consumidor financiero y la Superintendencia Financiera.
3. El control de las quejas y/o reclamos se llevará por medio de la herramienta SmartSupervision, la cual controla los tiempos de respuesta.

PROBABILIDAD	
Muy Alta	3 por semana
Alta	1 por semana
Moderada	12 quejas por trimestre
Baja	8 quejas pro trimestre
Muy Baja	1 queja por semestre

IMPACTO	
Inferior	Cliente carece de conocimientos o recursos para acceder a la información requerida.
Menor	Qujas encaminadas a temas que no hacen parte del servicio al cliente.
Importante	Derechos de petición y quejas por escrito
Mayor	Cliente se retira por mal servicio
Superior	Se recibe una sancion de la SFC

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 18 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

Mapa de Riesgos							
Probabilidad	Muy Alta	100%	Moderado	Alto	Alto	Extremo	Extremo
	Alta	80%	Moderado	Moderado	Alto	Extremo	Extremo
	Moderada	60%	Bajo	Moderado	Moderado	Alto	Alto
	Baja	40%	Bajo	Bajo	Moderado	Moderado	Alto
	Muy Baja	20%	Bajo	Bajo	Bajo	Moderado	Moderado
Impacto			20%	40%	60%	80%	100%
			Inferior	Menor	Importante	Mayor	Superior

8.1.3. Control

El Proceso de Gestión de Atención a Clientes cuenta con una Matriz de riesgo, donde se identifican los riesgos, sus causas y controles respectivos. Adicionalmente se tienen planes de acción, que dan las pautas para la ejecución de diferentes actividades que afecten al consumidor financiero, éstos se trabajaran de manera conjunta con el responsable del proceso que se vea afectado.

La efectividad de los controles se obtiene a partir de la evaluación del diseño y la eficiencia del control.

Los factores a evaluar en son:

Tipo de Control

1. PREVENTIVO: El control es aplicado, en el desarrollo de la actividad y evita la materialización de eventos de riesgo.
2. DETECTIVO: El control se aplica posterior al desarrollo de las actividades y se requiere de actividades de verificación para identificar posibles inconsistencias
3. CORRECTIVO: El control se aplica por solicitud de las directivas de la Compañía de forma reactiva a un suceso o a una serie de sucesos.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 19 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

Aplicación del Control

4. PERMANENTE: El control se aplica siempre, en cada uno de los momentos de los procesos (A diario o cada vez que se ejecute el proceso).
5. OCASIONAL: El control se aplica de forma periódica pero no diaria (Semanal, Quincenal, Mensual, Trimestral)
6. ALEATORIO: El control se aplica de forma esporádica o de forma repentina, corresponde a rutinas de monitoreo de Entes de Control o Riesgos.

Categoría del control

7. AUTOMÁTICO: El control se aplica a través de la plataforma tecnológica, las políticas se aplican siempre.
8. MANUAL: El control es aplicado por la persona que ejecuta los procesos o quien aplica las políticas.
9. MIXTO: El control se aplica a través de la plataforma tecnológica, pero siempre requiere de una instrucción o registro de información manual.

Documentado

10. SI: El control se encuentra documentado, divulgado y en aplicación de las diferentes áreas
11. PARCIALMENTE: El control se encuentra documentado, pero no es de conocimiento de los responsables de ejecución del mismo o no ha sido aprobado para su ejecución.
12. NO: El proceso no se encuentra documentado y se ejecuta por costumbre.

Evidencia

13. SI: Existe evidencia que el control se está aplicando y funciona
14. NO: No existe evidencia de la aplicación y funcionalidad del Control.

Dependiendo de los resultados obtenidos y teniendo en cuenta el nivel de cobertura y eficiencia del riesgo, se establece el riesgo residual, este riesgo como su nombre lo indica es el riesgo resultante tras aplicar los controles.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 20 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

8.1.3.1. Establecimiento de base de datos de PQR

El área de Gestión Comercial deberá alimentar la base datos de peticiones, quejas y reclamos presentadas por los consumidores financieros registrando toda la información determinada en ella.

8.1.3.2. Estadísticas de PQR ante diferentes organismos

El área de gestión comercial llevará un registro estadístico del número de trámites que se adelanten ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ante el Defensor del Consumidor Financiero con el fin de realizar la labor de control y seguimiento de las mismas.

8.1.4. Monitoreo

La Compañía cuenta con un Comité SAC, donde se presentarán los resultados de las Solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con el fin de analizar la información y tomar las acciones correctivas o preventivas según corresponda. Al interior la Sociedad cuenta con un esquema de auditoría interna, en el cual se verifica en cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de la organización. De igual manera se cuenta con la Revisoría Fiscal encargada de monitorear la compañía.

De forma semestral se hará una evaluación de los planes de acción definidos para los casos reiterativos o de solución a largo plazo, así como el monitoreo del SAC.

8.1.4.1. Indicadores Prospectivos y/o Descriptivos

El SAC permitirá a la Sociedad llevar a cabo un seguimiento constante a su gestión de atención al consumidor financiero que vele porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas.

Indicador	Fórmula	Optimo
Crecimiento Clientes	N° clientes en el último semestre	>10%
	N° clientes totales al cierre del semestre	
Oportunidad de Entrega	N° de PQR con respuesta en el tiempo establecido	100%
	N° de PQR Recibidos	
Capacitación Anual	N° de empleados capacitados en SAC	100%
	N° total de empleados	
Indicador de Satisfacción Indirecto	Clientes manifestando queja o reclamo	0%
	Total de contactos atendidos	

8.2. Elementos del SAC

8.2.1. Políticas

8.2.1.1. General

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 21 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

La Sociedad debe propender en su interior por una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros, adoptando sistemas para suministrar información adecuada, a través de políticas, procedimientos, controles que permitan identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos que puedan incidir en la atención de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, propiciando de esta manera la atención y protección de los derechos del consumidor financiero.

8.2.1.2. Protección al consumidor financiero

- Procurar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.
- Propiciar un ambiente de atención y respeto por el Consumidor Financiero.
- Impulsar a nivel institucional la cultura de atención, respeto y servicio en materia de protección al consumidor financiero.
- Asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección del consumidor a través de auditorías internas y de control interno.
- Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés.
- Suministrar información y publicidad suficiente, transparente, clara, veraz, oportuna y verificable que le permita al consumidor financiero conocer sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios, por medio de los canales de comunicación existentes como son: Pagina Web, correo electrónico y material comercial de presentación de los diferentes productos de la Entidad.
- Entregar el producto o prestar el servicio en las condiciones informadas, ofrecidas y pactadas.
- Poner a disposición del cliente los reglamentos y sus anexos, brindando el conocimiento de las medidas para el manejo seguro del producto o servicio; y de las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato establecido para el servicio o producto adquirido.
- Abstenerse de imputar cobros no pactados o no informados previamente
- Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero y la educación financiero de los mismos.
- Atender las solicitudes, quejas o reclamos de manera clara, oportuna y en plazos razonables, determinando personas y áreas responsables de atender dichas respuestas, las cuales deben ser concretas, claras, suficientes y oportunas.
- El Representante del SAC, deberá presentar a la Junta Directiva Semestralmente evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo las acciones correctivas y preventivas implementadas o por implementar.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 22 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- Revisar anualmente el SAC y realizar evaluación y medición de la efectividad del sistema, con el fin de realizar ajustes si es necesarios para garantizar su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento.
- La Auditoría Interna, Revisoría Fiscal o quien ejerza las funciones de control interno serán los responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento del SAC. Deberán realizar informe semestral a la Junta Directiva en el cual reporten las conclusiones obtenidas del proceso de evaluación del cumplimiento del SAC.
- La Entidad mantendrá publicados y actualizados en sus páginas de Internet los reglamentos de los productos y servicios vigentes para clientes.

8.2.1.3. Cláusulas abusivas

En los **reglamentos de adhesión**, entendidos como aquellos elaborados unilateralmente por la Entidad en un escenario en el que las condiciones no pueden discutirse previamente por los clientes, sino que éstos sencillamente lo aceptan o rechazan, se prohíbe cualquier cláusula o estipulación reglamentaria que:

- Prevea o implique limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.
- Se invierta la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.
- Incluya espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.
- Cualquier otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de la Sociedad derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de la Sociedad y que puedan ocasionar perjuicios a los consumidores financieros.
- Las demás que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia.

La inclusión de estas cláusulas en estos reglamentos se entenderá por no escrita o sin efectos para el consumidor financiero.

8.2.1.4. Oportunidad de la información en modificaciones contractuales

Cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y la normatividad vigente, deberá ser notificada previamente a los consumidores financieros en los términos que deben establecerse en el contrato. En el evento en que la Entidad incumpla esta obligación, el consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir.

8.2.1.5. Prácticas abusivas

Se consideran prácticas abusivas y sancionables por parte de la Superintendencia Financiera, las siguientes:

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 23 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

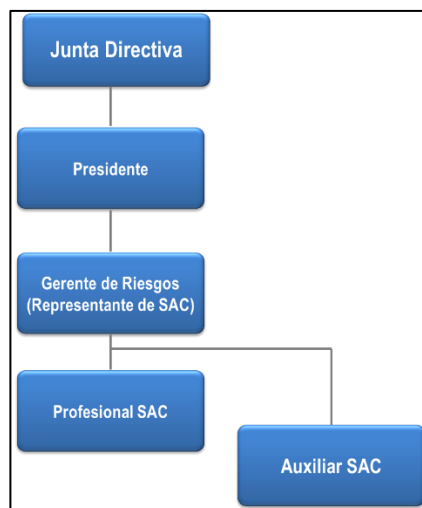
- El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la Sociedad de que éste acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que son necesarias para su natural prestación.
- El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor financiero
- La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra del consumidor financiero
- Las demás que establezca la Superintendencia Financiera

8.2.1.6. Atención de solicitudes, quejas y reclamos

La Entidad ha dispuesto como parte del macro proceso de Servicio al Cliente, el procedimiento Quejas y Reclamos del Consumidor Financiero, donde se consideran de forma clara las diferentes actividades y responsabilidades asignadas al respecto, adicionalmente la entidad cuenta con el procedimiento operativo del SAC donde se describe las pautas y estrategias para prestar un oportuno servicio al cliente.

8.2.2. Estructura Organizacional

Progresión, ha dispuesto la siguiente estructura organizacional para dar gestión al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC:



El cargo designado para cumplir las responsabilidades de rol de responsable del SAC es el Gerente de Riesgos.

8.2.3. Funciones

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 24 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

Se han asignado las siguientes responsabilidades:

8.2.3.1. Junta Directiva

La Junta Directiva deberá:

- a) Establecer las políticas relativas al SAC.
- b) Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- c) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- d) Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- e) Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- f) Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
- g) Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

Nota: La administración podrá actualizar el presente documento sin requerir aprobación previa de Junta Directiva sólo en los siguientes casos:

- o Actualización del marco normativo
- o Actualización de cargos o dependencias, derivados de ajustes en la estructura organizacional
- o Ajustes de forma (logo, razón social, codificación del documento, ortografía, numeración).

Cualquier otra modificación deberá contar con la autorización de la Junta Directiva

8.2.3.2. Representante Legal

El Representante Legal deberá:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva o el Consejo de Administración, relativas al SAC.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 25 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- c) Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de todos los funcionarios de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.
- d) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f) Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) la gestión realizada por la administración de la entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y el área responsable. de ejecutar dichas medidas.
- h) Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- i) Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.
- j) Documentar y reportar a la junta directiva u órgano equivalente, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
- k) Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.
- l) Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
- m) Poner a disposición de la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- n) Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva u órgano equivalente, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF.
- o) Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.2 del presente capítulo

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 26 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- p) Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.

8.2.3.3. Comité SAC

Está conformado por los siguientes funcionarios:

- Gerente General
- Gerente Comercial
- Gerente de Riesgos

Podrán asistir como invitados del mismo, el Defensor del Consumidor Financiero, el Representante del SAC (Coordinador del SAC), Jefe Unidad de Cumplimiento Normativo, el Coordinador Comercial, y en lo referente a los temas indicados en la CE019/21 podrán asistir como invitados los Gerentes de Fondos, el Gerente Legal, el director de Tecnología o cualquier otro funcionario de la Compañía, cuando los temas tratados en el Comité así lo requieran.

El comité SAC deberá:

- a) Hacer revisión semestral a todos los temas que conforman el SAC (Políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, infraestructura tecnológica, divulgación de información, educación financiera y capacitación).
- b) Incluir y actualizar la normatividad nueva que expida la Superintendencia Financiera sobre el tema.

8.2.3.4 Representante del SAC.

- a) Brindar apoyo al Representante Legal en la administración y seguimiento al cumplimiento de las políticas establecidas por la normatividad vigente y la Junta Directiva, relativas al SAC.
- b) Efectuar seguimiento a las etapas de implementación del SAC y las actividades programadas por el Comité SAC de la Sociedad.
- c) Apoyo en el diseño de los planes de capacitación de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicios a los consumidores financieros.
- d) Apoyo en el diseño y establecimiento de los planes y programas de capacitación de los consumidores financieros
- e) Realizar la transmisión trimestral a la Superintendencia Financiera de Colombia de las quejas o reclamos remitidos a la Sociedad.
- f) Elaborar y hacer seguimiento a los indicadores descriptivos y prospectivos de forma tal que le permitan la toma de decisiones preventivas y correctivas por la Alta Dirección y la Junta Directiva.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 27 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- g) Efectuar el seguimiento a la aplicación del procedimiento establecido en la Sociedad para la atención de quejas y reclamos.
- h) Hacer seguimiento a los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.

8.2.4. Responsables

La Junta Directiva, Representante Legal y todos los demás funcionarios de la Entidad, son responsables del cumplimiento de los lineamientos definidos en este manual.

8.2.5. Órganos de Control

En ejercicio de sus funciones, la Revisoría Fiscal y la Auditoría, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Así mismo, los órganos de control elaboraran un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, con una periodicidad semestral, en el que se reportaran las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

8.2.6. Infraestructura

La infraestructura física, técnica y el personal asignado para garantizar el adecuado mantenimiento del SAC, será la que actualmente utiliza Progresión para la prestación de atención y servicio.

8.3. Metodología

Como parte del desarrollo y puesta en marcha del SAC de la Entidad, se han considerado de forma integral los diferentes procedimientos, herramientas y políticas definidas previamente en lo referente al manejo y atención del cliente como consumidor financiero, riesgos, seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales, así como aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno SCI.

8.4. Capacitación

8.4.1. Funcionarios

El representante del SAC, programará y coordinará planes anuales de capacitación sobre el SAC para todas las áreas de la entidad sobre las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.

Para los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 28 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

Para los nuevos funcionarios y a terceros a los que haya lugar de acuerdo con los parámetros de SAC, se realiza una capacitación de inducción.

- **Características de los Programas de Capacitación**

Todos los funcionarios deben asistir a las capacitaciones sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero con el fin de adquirir conciencia de su responsabilidad en el relacionamiento con los Clientes, de manera que sus actuaciones siempre estén orientadas a su satisfacción y tranquilidad.

Todos los funcionarios de la Sociedad, nuevos o antiguos, deben dejar evidencia escrita de la lectura del Manual SAC mediante su firma.

- Incluir la visión estratégica de la entidad, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros
- Tener una periodicidad semestral para los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros y anual para los demás funcionarios de la entidad.
- Ser constantemente revisados y actualizados.
- Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de los programas y el alcance de los objetivos propuestos y tener evidencia de la participación.
- Incluir aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad

- **Métodos de Evaluación**

Cada modelo de capacitación contará con sistemas de evaluación del grado de conocimiento adquirido por los empleados capacitados y se podrá desarrollar bajo cualquier de las siguientes modalidades:

- Cuestionario de preguntas de respuesta múltiple.
- Análisis de Casos.
- Desarrollo de talleres.

- **Criterios De Calificación**

La calificación aprobatoria primaria que se aplicará a los funcionarios de la Compañía será de un mínimo de 70% sobre el total de preguntas formuladas.

- El Representante del SAC realizará el análisis de los resultados obtenidos en las evaluaciones.
- El Representante del SAC debe tomar las determinaciones a que haya lugar para garantizar la calidad del evento.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 29 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- Todo funcionario tendrá dos (2) intentos como máximo para obtener el puntaje mínimo de aprobación, en caso de no obtenerlo se realizará una capacitación por el Representante SAC, Directora Comercial, Profesional SAC o Analista Comercial Senior.

8.4.2. Educación Financiera a Consumidor Financiero

- La Entidad diseñara mecanismos de educación financiera sobre productos, servicios, mercados, tipos de actividades que desarrollan, para que sea fácil tomar decisiones informadas. Igualmente informándole sus derechos y prácticas de protección propia. Estos planes estarán inmersos en la publicidad propia generada como apoyo del área comercial, así como en la página web y de esta manera se contribuirá al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios y familiarizar al consumidor con el uso de la tecnología en forma segura.

8.5. Divulgación de la Información

8.5.1 Información al consumidor Financiero

Conforme con la normativa vigente, la Ley No. 1328 de 2009 y a la Circular Externa N° 015 de 2010 emitida por la superintendencia financiera de Colombia, la cual corresponde actualmente al capítulo II del título III de la parte I de la Circular Básica Jurídica, Progresión brindará a sus clientes toda la información que exija la ley, para garantizar el principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Entre ellos se encuentra:

- Los diferentes productos y servicios que ofrece Progresión.
- Derechos y deberes del consumidor financiero.
- Derechos y deberes de Progresión.
- Condiciones, comisiones o prospecto de la Fondos de Inversión Colectiva.
- Medidas de seguridad de los productos y/o servicios.
- Consecuencias derivadas del incumplimiento de los reglamentos.
- Procedimientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.
- Información del Defensor del Consumidor Financiero, como funciones, procedimientos, etc.

8.5.1.1. Información sobre el Defensor del Consumidor Financiero

En relación con la información del Defensor del Consumidor Financiero, deberá cómo mínimo informar:

- El nombre del DCF y de su suplente.
- Datos para contactar al DCF y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro mecanismo que permita contactar al DCF de manera efectiva. Dicha información deberá estar permanente publicada y actualizada en todos los canales de la entidad y el registro de DCF de la SFC.
- Las funciones del DCF señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 30 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

- La posibilidad que tiene el consumidor financiero de formular sus quejas contra las entidades con destino al DCF, así como la posibilidad de dirigirse al DCF con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante Progresión en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta y sus consumidores financieros.
- Señalar que para la presentación de quejas ante el DCF no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.
- Una descripción del procedimiento establecido para atender las quejas presentadas con indicación de los tiempos máximos para cada etapa. Los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del DCF y los casos en los cuales el DCF no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso.
- Los asuntos que le corresponde conocer al DCF
- El derecho que le asiste a los consumidores financieros para escoger entre acudir directamente a la entidad vigilada, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiendo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda. Para el efecto, deben indicarse claramente los asuntos que están excluidos de la competencia del DCF.
- La indicación del alcance y los efectos de las decisiones del DCF
- La indicación de que el incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de Progresión para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

8.5.2. Canales de Información

Toda solicitud, queja o reclamo por parte del consumidor financiero o potencial cliente, deberá ser remitida solo por algunos de los siguientes canales autorizados por la Sociedad:

- Portal Web
- Presencial mediante el formato GSC-FOR-001 Quejas y Reclamos (si aplica).
- Email al correo de contacto@progresion.com.co o servicioalcliente@progresion.com.co
- Directamente con promotor o profesional certificado.
- Línea telefónica

El consumidor financiero además podrá realizar cualquier tipo solicitud, sugerencia, petición queja, o reclamo por medio de los canales asignados por la SFC <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10110761> o mediante el defensor del consumidor al correo psilvadefensor@hotmail.com

8.5.3. Modificaciones

En los eventos en que la información sea modificada, se enviará a los clientes la información necesaria, ya sea con un documento físico o por cualquier medio magnético, para su debido conocimiento.

	MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SAC	Página: 31 de 31
		Código: GR-MAN-06
		Versión: 14
MANUAL	SERVICIO AL CLIENTE	Fecha Aprobación: 25/09/2023

9. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de la Sociedad para con él, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero podrán ser sancionados por la Superintendencia Financiera.

Es deber de todos los funcionarios de Progresión, contribuir a una debida atención al consumidor Financiero, también es deber conocer y dar estricta aplicación al manual, códigos, procedimientos y demás documentos que contemplen normas relacionadas con el tema.

Con base en el informe semestral dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva en el que se reporten las conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas del SAC, la Auditoría Interna identificará el incumplimiento de las disposiciones del SAC, las cuales serán revisadas en cada caso.

Las violaciones específicas por parte de los funcionarios serán evaluadas y sancionadas conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de PROGRESIÓN.

10. REFERENCIAS

- Ley 1328 del 15 de julio de 2009 Título I
- Circular externa 015 de 2010 y Anexo
- Decreto 2555 de 2010, artículos 2.34.2.1.1 al 2.34.2.1.9 y artículo 11.2.1.4.11
- Ley 1748 del 26 de diciembre de 2014

11. ANEXOS

- Anexo 1. Manual de Atención al Cliente en situación de discapacidad