
 Sociedad Comisionista de Bolsa	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página 1 de 42

## MANUAL

Manual del sistema de atención al consumidor financiero - SAC

<b>Elaborado por:</b> Karoll Magaly Gallego Analista SR. SAC	<b>Revisado:</b> Luis Miguel Rodríguez Coordinador SAC – BI Juan Carlos Lamboglia O. Gerente de Estrategias Comerciales	<b>Aprobado por:</b> Junta Directiva Acta N° 483 Fecha: 26/01/2026
--	---	--


	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4      Página 2 de 42

## Tabla de Contenido

<b>1. ALCANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>2. DESARROLLO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>6</b>
2.1 Marco Regulatorio .....	6
<b>3. OBJETIVOS .....</b>	<b>6</b>
3.1 Objetivo General .....	6
3.2 Objetivos específicos .....	7
3.3 Pilares generales .....	7
<b>4. GLOSARIO .....</b>	<b>8</b>
<b>5. ELEMENTOS.....</b>	<b>12</b>
5.1 Políticas de Gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero .....	12
<b>6. RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>13</b>
6.1 La Junta Directiva deberá: .....	13
Nota: La administración podrá actualizar el presente documento sin requerir aprobación previa de Junta Directiva sólo en los siguientes casos: .....	14
Cualquier otra modificación deberá contar con la autorización de la Junta Directiva .....	14
6.2 Representante Legal: .....	14
6.3 Órganos de Control .....	16
6.3.1 La Revisoría Fiscal deberá: .....	16
6.3.2 La Auditoría Interna deberá: .....	16
6.4 Representante del SAC: .....	16
6.5 Vicepresidencia Legal.....	17
6.6 Atención Preferencial A Clientes Con Discapacidad Total O Permanente, Mujeres Embarazadas Y Personal Adulto Mayor .....	17
<b>7. PROCESO DOCUMENTACIÓN DEL SAC .....</b>	<b>18</b>
7.1 Documentación que evidencia la operatividad del SAC .....	18
<b>8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>20</b>
8.1 Deberes Generales:.....	20
8.2 Órganos de Control .....	20
8.2.1 Órgano de control Externo: Revisoría Fiscal .....	20
8.2.2 Órgano de control Interno: Auditoría Interna .....	21
8.2.3 Órgano de Control Interno: Comité SAC .....	21
Miembros:.....	21
El comité SAC deberá:.....	21

8.3 Vicepresidencia Legal.....	22
8.4 Coordinación del SAC .....	22
8.5 Todos los funcionarios de Progresión .....	22
<b>9. INFRAESTRUCTURA.....</b>	<b>23</b>
9.1 Capacitación e Instrucción de los funcionarios .....	23
9.1.1 Métodos de Evaluación .....	24
9.1.2 Criterios De Calificación .....	24
<b>10. PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....</b>	<b>24</b>
<b>11. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO .....</b>	<b>25</b>
<b>12. SISTEMA DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS.....</b>	<b>26</b>
12.1 Procedimiento para la Atención a Requerimientos .....	26
<b>13. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....</b>	<b>27</b>
13.1 Etapas para la Administración del SAC .....	27
13.1.1 Identificación .....	27
13.1.2 Medición.....	27
13.1.3 Control .....	28
13.1.4 Monitoreo .....	28
13.1.5 Indicadores de gestión.....	29
<b>14. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS DEL SAC .....</b>	<b>31</b>
<b>15. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....</b>	<b>32</b>
15.1 Comunicación con el Consumidor Financiero.....	32
15.2 Información suministrada al público.....	32
15.3 Calidades del Defensor del Consumidor Financiero.....	32
15.4 Funciones del Defensor del Consumidor Financiero.....	33
15.5 Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero .....	34
15.6 Alcance y Efectos de las Decisiones del Defensor del Consumidor Financiero .....	35
15.7 Deberes y responsabilidades de Progresión en relación con el DCF.....	35
15.8 Informe de Gestión del DCF .....	36
<b>16. PRINCIPIOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....</b>	<b>37</b>
16.1. Principios orientados a obtener una efectiva implementación del SAC en la Entidad: .....	37
16.2. Derechos del Consumidor Financiero .....	38
16.3. Prácticas de Protección del Consumidor Financiero .....	39
16.4. Cláusulas abusivas.....	40
16.5. Oportunidad de la información en modificaciones contractuales.....	40
16.6. Prácticas abusivas.....	41
<b>ANEXOS.....</b>	<b>41</b>



	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4      Página <b>5</b> de <b>42</b>

## 1. ALCANCE

El presente manual aplica para todos los procesos de la cadena de valor de Progresión, desde que inicia con las necesidades del cliente y termina con la satisfacción de este, permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros. Este manual cubre las políticas, lineamientos y mecanismos de atención a los clientes en situación de discapacidad fijados en el manual establecido para tal fin.

En el mismo sentido su adopción y cumplimiento es esencial para todos los colaboradores y aliados estratégicos de Progresión, se encuentra a disposición de todas las partes interesadas en el HERA y página WEB de la compañía.


La administración del SAC podrá actualizar el 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
- ▶ 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.

Con el fin de cumplir con una adecuada implementación y una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, Progresión desarrollará:

- Programas y campañas de educación financiera que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los productos/servicios ofrecidos y sus respectivos costos, obligaciones y derechos. Dichos programas serán independientes y adicionales a la publicidad propia de Progresión. Adicionalmente, dichos programas contribuirán al conocimiento de los riesgos de los productos/servicios, promover el uso de la tecnología de forma segura y ser accesibles de conformidad con las necesidades y el perfil de los consumidores financieros.
- Mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4      Página <b>6</b> de <b>42</b>

y oportuna a los consumidores financieros relacionados con:

- Características de los productos o servicios
  - Derechos y deberes de los consumidores financieros
  - Obligaciones de entidades vigiladas
  - Tarifas o precios y tasas
  - Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio
  - Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato
  - Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros, y
  - La demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.
- Los procedimientos para la atención y resolución de las peticiones, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros.

## 2. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

### 2.1 Marco Regulatorio

**2.1.1 Las disposiciones normativas que regulan la implementación del Manual SAC de Progresión son:**


- La Ley 1328 de 2009, Título I del Régimen De Protección al Consumidor Financiero
- Parte I, Título III de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1 Objetivo General

Establecer los lineamientos para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de manera oportuna y eficiente.

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al consumidor financiero, Progresión alinea el proceso de SAC con los objetivos estratégicos y la cadena de valor de la compañía, los cuales, a través de políticas, procedimientos y controles orientan la actuación de la entidad.

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4      Página 7 de 42


### 3.2 Objetivos específicos

- Ofrecer a los consumidores financieros el portafolio de productos y servicios de la sociedad, contemplados en el marco de nuestro objeto social con el fin de satisfacer sus necesidades.
- Dar el trámite respectivo a las PQR'S presentadas por los clientes, cumpliendo las disposiciones legales en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia
- Promover y fortalecer la implementación de herramientas que faciliten la identificación, medición y control del Logro de los objetivos.
- Estructurar planes de acción que contribuyan a un mejoramiento continuo del sistema de atención al consumidor financiero de Progresión.
- Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y derechos consagrados en la Ley para el SAC.
- Realizar campañas de educación financiera, planes y programas que contribuyan al Consumidor Financiero.
- Brindar capacitación a nuestro equipo de trabajo, para garantizar una buena labor en el ofrecimiento de productos, asesoría y prestación de los servicios.

### 3.3 Pilares generales

El SAC de Progresión se enfocará en:


- Consolidar al interior de Progresión una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- Adoptar sistemas para suministrar información adecuada a los consumidores financieros;
- Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y
- Propender por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de estos.

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página 8 de 42


#### 4. GLOSARIO

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


- **Aliados estratégicos:** Personas naturales o jurídicas con las cuales Progresión tiene relación contractual o comercial para proveer servicios y/o para desarrollar alianzas estratégicas que permitan ofrecer productos y/o servicios financieros a los clientes, y que por su naturaleza tienen relación con los consumidores financieros.
- **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 esta.
- **Consumidor financiero (CF):** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **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.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad.
- **Debida atención y protección al consumidor financiero:** Conjunto de actividades que desarrolla Progresión con el objeto de propiciar un ambiente de trato justo, protección, respeto y servicio por los consumidores financieros.

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página <b>9</b> de <b>42</b>


- **Defensor de consumidor financiero (DCF):** Institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia.
- **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 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.
- **Entidades vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **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.
- **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.

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página <b>10</b> de <b>42</b>

- **Petición:** Es una manifestación del consumidor financiero de conformidad con la cual se solicita por el Cliente un documento o soporte de sus **productos**, transacciones o movimientos. Adicionalmente, en virtud de dicha solicitud, el Consumidor Financiero puede requerir un ajuste en las condiciones o características de su producto, no atribuible a un error de la compañía.
- **Petición, Queja o reclamo (PQR):** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, del Autorregulador del mercado de valores - AMV, la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda. Para tal efecto Progresión tiene establecidos los siguientes mecanismos para atender cualquier Petición, queja o reclamo dirigiéndose a “Servicio al cliente”:
  - Directamente en las oficinas de la Firma.
  - A través de una carta enviada a las oficinas de la Firma.
  - Mediante la página web o correo corporativo
  - A través de la línea telefónica.
  - Defensor del consumidor financiero
- **Productos:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Cliente o que tienen origen en la ley.
- **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
- **Principio de trato justo:** Las entidades vigiladas deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:
  - Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.
  - 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.
  - Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras, inexistencia de barreras para interponer quejas y reclamos.
- **Queja:** Es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del consumidor financiero, motivada por la percepción negativa en cuanto al servicio, actitud, asesoría, calidad, oportunidad) de un servicio, producto, canal, colaborador de la organización o proveedor estratégico. Implica un incumplimiento de la promesa de servicio. Como lo pueden ser demoras en la entrega del producto, demoras en trámites, disponibilidad de canales, actitud y asesoría inadecuadas.

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página <b>11</b> de <b>42</b>

- **Reclamo:** Es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la compañía, puesta en conocimiento y relacionado con la afectación negativa de la cuenta o transacciones, o en la cual se expresa pérdida de sumas de dinero por parte del Consumidor Financiero, y que generalmente implica un ajuste económico.
- **Requerimientos:** Solicitud por parte del consumidor financiero ante la sociedad relacionada con sus productos o con la prestación de algún servicio.
- **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.
- **Servicios:** Todas aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones de Progresión y que se suministran a los consumidores financieros.
- **SAC:** Sistema de Atención al Consumidor.
- **SMARTSUPERVISION:** Aplicativo y canal dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través del cual los consumidores financieros pueden radicar sus quejas y realizar el seguimiento correspondiente.
- **SMARTCASH:** Método utilizado para consumir el API de SMARTSUPERVISIÓN y trasladar la información de las quejas hacia la plataforma Freshdesk, permitiendo su consulta y gestión.
- **FRESHDESK:** Solución de soporte técnico y atención al cliente, potente, escalable y fácil de usar, que permite a los equipos gestionar consultas, quejas y solicitudes de manera ágil y centralizada.
- **API:** Conjunto de reglas y protocolos que permiten la comunicación entre diferentes programas de software, facilitando el intercambio de datos y funcionalidades de manera estandarizada.
- **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.


	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>12</b> de <b>42</b>

## 5. ELEMENTOS

### 5.1 Políticas de Gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Las políticas y procedimientos que se definen a continuación son los lineamientos que acoge Progresión, con el propósito de procurar la debida protección del consumidor financiero y respaldar un ambiente de debida atención, trato justo, protección, servicio y respeto para el mismo a partir de:

- 5.1.2 Información y servicio:** Progresión velará por la debida diligencia frente al consumidor financiero y el aliado estratégico, mediante el suministro de información transparente sobre sus productos, una debida prestación del servicio, y atención respetuosa en el desarrollo de las relaciones que se establezcan con los mismos.
- 5.1.3 Para los proveedores que prestan servicios extendidos de la comisionista:** Progresión Ofrecerá a los proveedores que hacen parte de la prestación de nuestro portafolio de servicios, todas las herramientas de información, conocimiento, capacitación y acompañamiento que les facilite la labor de atención y oferta de los productos y servicios.
- 5.1.4 Cultura de Servicio:** Progresión consolidará en todos los niveles de la firma una cultura de servicio, que garantice la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores financieras, con el fin de que reciban productos que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la información, atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con aquellas.
- 5.1.5 Información clara y veraz:** Progresión suministrará a los consumidores financieros información cierta, clara, transparente, suficiente y oportuna, que les permita conocer sus derechos, obligaciones y costos de los diferentes productos y servicios ofertados por Progresión.
- 5.1.6 Educación Financiera:** Progresión velará por realizar a través de distintos canales programas de educación financiera respecto de los productos, servicios que ofrece y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. Dichos programas se ajustarán a las necesidades y perfiles de los consumidores financieros.
- 5.1.7 Peticiones, Quejas y Reclamos:** Progresión atenderá de forma eficiente, todas las PQR's dentro de los plazos previstos y establecidos en el proceso, surtiendo el análisis de identificación de las causas generadoras, coordinando con las áreas responsables el diseño e implementación de las acciones de mejora en forma oportuna y continua.
- 5.1.8 Formación y Entrenamiento:** Progresión realizará y ejecutará planes de capacitación, sensibilización y entrenamiento de forma permanente, para los funcionarios desde su vinculación a la firma, buscando una calidad en el servicio en la atención al consumidor financiero.

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página 13 de 42

**5.1.9 Prevención y Resolución de conflictos:** Progresión mantendrá relaciones comerciales transparente e imparciales, velando por la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan.


**5.1.10 Registro y gestión de PQR'S:** Las PQR's recibidas a través de la plataforma Smartsupervisión serán disponibilizadas en la misma y consumidas por Smartcash, desde donde se enviarán automáticamente a Freshdesk mediante integración API. Una vez registradas en Freshdesk, el equipo correspondiente deberá visualizarlas y dar trámite a la solicitud, garantizando que el registro inicial se efectúe a más tardar el día hábil siguiente a su recepción desde Smartsupervisión. Posteriormente, la respuesta generada en Freshdesk junto con el soporte de respuesta será enviada nuevamente a Smartcash, para su posterior remisión y cierre en Smartsupervisión.



## 6. RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN

### 6.1 La Junta Directiva deberá:

- Establecer y aprobar las políticas generales, el Manual SAC y sus actualizaciones.
- Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.
- Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.
- Aprobará los lineamientos estratégicos de Progresión que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respecto y servicio a los consumidores financieros.

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>14</b> de <b>42</b>

- Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
- 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:**

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


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

## **6.2 Representante Legal:**

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente manual.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros,
  - 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;
  - 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; y el área responsable de ejecutar dichas medidas.

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página <b>15</b> de <b>42</b>

- Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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
- 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.
- presentar a los miembros de la Junta Directiva el Informe Anual de Gestión del Sistema de Atención al Consumidor (SAC), así como el informe semestral de seguimiento a las recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero, en cumplimiento de sus funciones de dirección, control y aseguramiento del adecuado funcionamiento del SAC.

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>16</b> de <b>42</b>

### 6.3 Órganos de Control

#### 6.3.1 La Revisoría Fiscal deberá:


- 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 estas.
- Elaborar un informe anual, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.
- Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

#### 6.3.2 La Auditoría Interna deberá:

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

### 6.4 Representante del SAC:

- Solicitar extracto del acta de Junta Directiva donde se haya presentado el informe trimestral a la Junta para asegurar que se cumpla la presentación y llevar seguimiento de las recomendaciones presentadas.
- Liderar con la presidencia de Progresión los proyectos necesarios para la implementación, actualización y adecuado funcionamiento del SAC.
- Apoyar a la presidencia en sus funciones respecto al SAC.
- 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.
- Efectuar seguimiento a las etapas de implementación del SAC y las actividades programadas por el Comité SAC de la Sociedad.
- 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.
- Apoyo en el diseño y establecimiento de los planes y programas de capacitación de los consumidores financieros
- Realizar la transmisión trimestral a la Superintendencia Financiera de Colombia de las quejas o reclamos remitidos a la Sociedad.
- 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; según lo descrito en el documento "GSC-PRO-004 Procedimiento de la Administración del SAC Y Registro de PQR's".

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>17</b> de <b>42</b>

- Realizar seguimiento exhaustivo a la aplicación del procedimiento establecido en la Sociedad para la atención de quejas y reclamos, incluyendo la verificación periódica, por parte del representante del SAC, de la información registrada en el aplicativo Smartsupervisión. Este seguimiento comprende la descarga y revisión de las quejas registradas, el análisis de su contenido, la priorización de cada caso según su tiempo de vigencia y estado, así como la verificación de su gestión hasta el cierre, asegurando que se cumplan los plazos legales y que las respuestas sean claras, suficientes, oportunas y favorables cuando corresponda. Adicionalmente, se deberá dejar evidencia documentada de las acciones realizadas para efectos de trazabilidad y control interno.
- Hacer seguimiento a los planes y programas de educación financiera y de información a los consumidores financieros.

### **6.5 Gerencia Legal**


- Contratar, vincular e iniciar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente.
- Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención de los requerimientos presentados por los Consumidores Financieros.

### **6.6 Atención Preferencial A Clientes Con Discapacidad Total O Permanente, Mujeres Embarazadas Y Personal Adulto Mayor**

En Progresión estamos comprometidos con la inclusión social y el trato equitativo a todos nuestros clientes en situación de discapacidad, para lo cual, brindamos un servicio de atención preferencial, y contamos con procedimientos de atención al consumidor financiero debidamente estructurados, buscando siempre dar cobertura a todas las líneas de servicio al cliente disponibles.

Con el fin de garantizar un adecuado trato y servicio preferencial, nuestro equipo de trabajo brindará un trato adecuado, respetuoso y digno, a todos nuestros clientes que se encuentren en situación de discapacidad, utilizando para ello un lenguaje adecuado de acuerdo con la situación de la persona y el medio por el cual se atiende, direccionándolos de forma ágil y oportuna al servicio requerido.

En las instalaciones de las oficinas, siempre habrá disponible un empelado que suministrará la información o atenderá de forma oportuna al cliente en situación de discapacidad.

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>18</b> de <b>42</b>

Para el caso de los discapacitados mentales (absolutos o relativos) o físicos, se realizará el siguiente procedimiento: Validar el certificado médico o documento idóneo para acreditar la situación de discapacidad física. Validar la providencia judicial respectiva para acreditar la situación de discapacidad mental. Validar que el personal de apoyo sea provisional o definitivo, de ser provisional, se le debe indicar que este tiene la obligación de informar a la comisionista en el momento en que se designe el guardador definitivo. Validar el auto de posesión del personal de apoyo, el cual debe ir acompañado de la sentencia de declaración de discapacidad mental.

Para el caso de los discapacitados mentales relativos, verificar que lo pretendido por el cliente no esté dentro de las actuaciones restringidas. De ser así, debe actuar por medio del respectivo personal de apoyo. El personal de apoyo designado está en la obligación de informar a la comisionista en el momento que el cliente se rehabilite. Verificar con el personal de apoyo designado los datos del cliente.

Los documentos suministrados a la comisionista no deben superar los 30 días de expedición

## 7. PROCESO DOCUMENTACIÓN DEL SAC

Todas las políticas, elementos y procedimientos relacionados con el SAC constan de documentos y registros los cuales garantizan la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información para su consulta permanente.

La documentación incluida en el proceso SAC, es la siguiente:

- Manual SAC
- Extractos de actas de Junta Directiva en relación con el SAC
- Informes del Representante Legal
- Informes de Revisoría Fiscal
- Informes de Control Interno
- Informes del Defensor del consumidor financiero
- Informes de Encuestas realizadas
- Informe Trimestral Ecopetrol
- Documentación que evidencie el funcionamiento del SAC
- Kit Documental del Proceso


### 7.1 Documentación que evidencia la operatividad del SAC

Los registros que se llevan a cabo y que evidencian la operación efectiva del SAC son:

ÁREA RESPONSABLE REGISTRO	NOMBRE DEL REGISTRO	PERIODICIDAD
Recursos Humanos	Plan de capacitación a empleados y su cumplimiento	El plan es anual y su registro dependerá de lo programado.

Recursos Humanos	Inducción a empleados	Cuando se requiera inducción de personal nuevo en la compañía, para lo cual quedará como soporte de dicha gestión las planillas firmadas por los nuevos empleados sobre las inducciones recibidas
Mercadeo	Programas de educación al CF y su cumplimiento	El programa es anual y su registro dependerá de lo programado.
Investigaciones económicas	Programas de información al CF y su cumplimiento.	El programa es anual y su registro dependerá de lo programado.
Riesgo Operacional y Procesos	Gestión de riesgos SAC	Seguimiento permanente a la gestión, ver procedimientos enunciados en el manual de riesgos.
Representate Legal	Informes a Junta directiva	Presentar <b>un</b> informe, como mínimo anualmente, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, elaborado por el coordinador del SAC
Representante Legal	Informes a Junta Directiva	Presentar un informe mínimo semestral con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero
Coordinador del SAC	Peticiones, quejas y reclamos (PQR).	Cada que se presenten.
Auditoría Interna	Informes de auditoría sobre la efectividad de SAC y los controles	Según el plan de auditoría, mínimo 1 vez por semestre
Revisoría Fiscal	Informes de revisoría fiscal sobre la efectividad de SAC y los controles	Según el plan de revisoría fiscal, mínimo 1 vez por semestre
Legal	Actas de junta directiva, con pronunciamientos sobre los informes de Representante legal, Control Interno y revisoría fiscal.	Cada que se presente, mínimo 1 vez por semestre.

Se relacionan todos los documentos que se involucran en la ejecución del documento. Estos corresponden a los ya codificados que reposan en la intranet.

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>20</b> de <b>42</b>

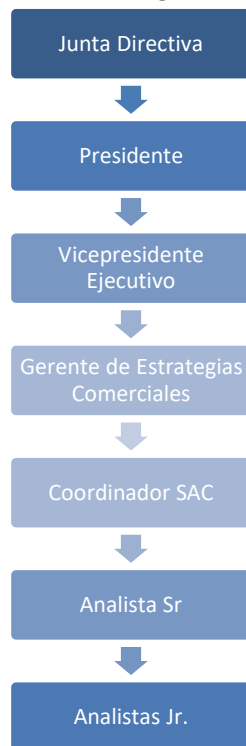
## 8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### 8.1 Deberes Generales:

Es deber de todos los empleados de Progresión, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y políticas establecidas en el sistema de atención al consumidor financiero, para lo cual, deberán conocer el proceso establecido para el mismo y mantener en todo momento una cultura de atención, servicio y debida diligencia hacia el consumidor financiero. Cada área funcional deberá dejar evidencia de sus actividades referentes al funcionamiento del SAC.

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 Coordinador SAC.



### 8.2 Órganos de Control

#### 8.2.1 Órgano de control Externo: Revisoría Fiscal

- Informes donde se evidencie la evaluación periódica del cumplimiento de todas y cada una de las etapas de SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas
- Informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>21</b> de <b>42</b>

### 8.2.2 Órgano de control Interno: Auditoría Interna

- Informes anual donde se evidencia la evaluación del cumplimiento de todas y cada una de las etapas de SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas.
- Informes de seguimiento a los incumplimientos del SAC, y seguimiento a los planes y programas de educación y de información a los consumidores Financieros

### 8.2.3 Órgano de Control Interno: Comité SAC

Con el propósito de hacer seguimiento y control al adecuado funcionamiento del SAC, Progresión ha conformado un comité que se reúne trimestralmente para evaluar los proyectos, cumplimiento de actividades, informes y planes de acción relacionados con el sistema.


#### **Miembros:**

- Presidencia
- Vicepresidencia Ejecutiva
- Vicepresidencia de Operaciones
- Vicepresidencia de Riesgos
- Gerencia de Estrategias Comerciales
- Gerente Nacional Comercial
- Gerencia Legal
- Representante del SAC
- Invitado: Jefe Unidad de Cumplimiento Normativo
- Invitado: Gerente Corresponsalía
- Invitado: y cualquier otro funcionario, cuando los temas tratados en el comité así lo requieran

El comité en sus reuniones debe dejar evidencia de los aspectos evaluados en Acta de reunión.

#### **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.

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página <b>22</b> de <b>42</b>

### **8.3 Gerencia Legal**

Conservar en los medios establecidos por la firma y en los plazos establecidos las disposiciones legales y las actas de Junta Directiva en donde se aprueben:


- Las políticas generales y el manual del SAC
- Pronunciamientos respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC
- Pronunciamientos sobre la evaluación periódica del SAC que realicen los órganos de control.
- Entregar a la Coordinación del SAC la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero para efectos de su actualización en la página WEB.

### **8.4 Coordinación del SAC**

- Llevar el registro de las actualizaciones a la página Web relacionadas con todos los temas en relación con los consumidores financieros, sobre tarifas de los diferentes productos y servicios ofrecidos masivamente, información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero y procedimiento de atención de requerimientos.
- Dejar evidencia del seguimiento del procedimiento de actualización de la información en la página Web y proponer planes de acción para su mejora.
- Presentar un Informe del estado de Peticiones, quejas y reclamos (PQR'S), estado planes de mejoramiento, evolución del SAC, estadística de las PQR'S.

### **8.5 Todos los funcionarios de Progresión**

- Conocer y cumplir con los principios y políticas establecidos en el Manual del SAC.
- Identificar y reportar al área de Riesgo Operacional los riesgos que afecten la correcta atención al consumidor financiero.

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>23</b> de <b>42</b>

## 9. INFRAESTRUCTURA

De acuerdo con el tamaño, capacidad, actividades y volumen del negocio, Progresión cuenta con:


- **Recurso Físico:** Instalaciones físicas adecuadas para la atención al cliente en los horarios establecidos de atención al público.
- **Recurso Tecnológico:** herramientas que permiten y facilitan el seguimiento y gestión de las solicitudes del consumidor financiero, tales como: correo electrónico, página Web, Centro De Atención Telefónica, WhatsApp
- **Recurso Humano:** dentro de la estructura organizacional, Progresión cuenta con un Coordinación de servicio al cliente, y Analistas de Servicio al Cliente, encargados de liderar los procesos asociados al sistema y coordinar el cumplimiento de las disposiciones legales.

### 9.1 Capacitación e Instrucción de los funcionarios

El grupo de trabajo del SAC deberá diseñar, programar y coordinar planes de capacitación e instrucción anuales sobre el SAC dirigidos a 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.

Dichos programas deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Las actividades de capacitación, revisión y actualización deberán efectuarse con una periodicidad mínima anual para todas las áreas de la entidad, y con una periodicidad mínima semestral para el personal del SAC. Estas acciones deberán documentarse y evidenciarse, garantizando que los contenidos aborden de manera integral las políticas, estrategias y procedimientos de la entidad para la atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.
- 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
- Incluir la visión estratégica de Progresión, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
- Capacitar durante el proceso de inducción a la compañía a los nuevos funcionarios en el manejo del SAC, políticas y procedimientos asociados al mismo.
- Incluir aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad.
- Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página <b>24</b> de <b>42</b>

Así mismo el grupo de trabajo de SAC deberá instruir a todos los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la sociedad.

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.

### **9.1.1 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.

### **9.1.2 Criterios De Calificación**


La calificación aprobatoria primaria que se aplicará a los funcionarios de la Compañía será de un mínimo de 80% 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.
- 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

## **10. PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

El grupo de trabajo del SAC, en conjunto con el área comercial y de mercadeo, deberá diseñar planes y programas de educación financiera dirigidos a los consumidores financieros, en relación con las diferentes operaciones, servicios y mercados, de manera que puedan tomar decisiones informadas, conocer los mecanismos para la protección de sus derechos y aplicar prácticas de protección propia.

Los programas deberán ser de fácil entendimiento, independientes y adicionales a la publicidad institucional, con alcance para clientes, funcionarios, aliados estratégicos y comunidad en general. Estarán orientados a prevenir riesgos asociados al uso de productos y servicios, promover el uso seguro de la tecnología y fomentar la inclusión financiera. Estos contenidos se difundirán mediante la publicidad institucional generada

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>25</b> de <b>42</b>

por el área comercial y a través de la página web, asegurando la accesibilidad para personas en situación de discapacidad.

Para lograrlo, se trabajará de manera articulada con las diferentes áreas internas, adaptando contenidos, canales y herramientas de educación financiera para atender necesidades específicas y garantizar que todos los consumidores financieros cuenten con la información y las herramientas necesarias para el uso seguro y responsable de los productos y servicios ofrecidos. Esto incluirá la elaboración de materiales audiovisuales con subtítulos, intérprete de lengua de señas colombiana, infografías, guías ilustradas y recursos en lenguaje claro, así como la implementación de capacitaciones virtuales y presenciales que faciliten el acceso a la información para personas con diferentes niveles de alfabetización digital y condiciones de accesibilidad.


## 11. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El SAC contiene mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera.

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, información respecto de:

- Los diferentes productos y servicios que prestan, así como las tarifas asociadas a los mismos.
- Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.
- Derechos y deberes del consumidor financiero.
- La existencia del Defensor del Consumidor Financiero (DCF), las funciones que este desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte del DCF y los demás aspectos relevantes relacionados con éste.
- Derechos y deberes de Progresión.
- Condiciones, comisiones o prospecto de los 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.

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

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>26</b> de <b>42</b>

## 12. SISTEMA DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Progresión ha establecido mecanismos y canales formales para dar trámite oportuno a los requerimientos de los consumidores financieros. Dichos requerimientos podrán ser presentados a través de cualquiera de las oficinas de la sociedad legalmente registradas, líneas de atención al cliente, correo corporativo, WhatsApp, ante el Defensor del Consumidor Financiero o mediante los entes de control competentes.

### 12.1 Procedimiento para la Atención a Requerimientos

**Recepción:** El requerimiento del consumidor financiero se recibe a través de cualquiera de los canales autorizados. En el caso de las PQR'S, estas serán registradas en la herramienta **Freshdesk** a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.


**Gestión:** El Analista Sr. del SAC deberá descargar desde Freshdesk el informe con el reporte de las quejas y realizar el análisis e investigación correspondiente. Asimismo, deberá hacer seguimiento al estado de cada requerimiento, garantizando el cumplimiento de los plazos legales establecidos. Los Analistas Jr. del SAC serán los encargados de dar solución a cada caso, de acuerdo con el análisis realizado y la información disponible; en caso de que la queja requiera intervención de otra área, se realizará la respectiva escalación al área correspondiente. Durante todo el proceso, se asegurará la trazabilidad completa de cada requerimiento, desde su recepción hasta su cierre definitivo.

#### Plazos de respuesta:

- Quejas o reclamos radicados por conducto de la **Defensoría del Consumidor Financiero**: deberán ser atendidos en un término máximo de **ocho (8) días hábiles**, contados a partir del día siguiente al envío de la queja a la entidad.
- Quejas o reclamos recibidos por otros canales: deberán ser respondidos en un término máximo de **quince (15) días hábiles**.

**Respuesta:** La respuesta emitida deberá ser **clara, concreta, suficiente, oportuna y favorable** en los casos que corresponda, atendiendo de forma integral todos los puntos planteados por el consumidor financiero. En aquellos casos en que corresponda, la respuesta deberá ser favorable, fundamentada en la normatividad vigente y en las políticas internas de la entidad. Asimismo, se debe procurar que el lenguaje utilizado sea comprensible, evitando tecnicismos innecesarios, y que la comunicación incluya la trazabilidad de las gestiones realizadas, de forma que el consumidor pueda entender de manera completa la solución brindada.

**Seguimiento:** El Analista SAC Junto con el Coordinador de SAC, llevarán el control y seguimiento de los tiempos de respuesta y cierre de cada caso, implementando planes de mejora cuando se detecten demoras o incidencias en el proceso.

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página <b>27</b> de <b>42</b>

## **13. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

### **13.1 Etapas para la Administración del SAC**

La ejecución y cumplimiento del SAC se desarrolla siguiendo los principios del sistema de control contemplados en la circular externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera: Autocontrol, Autorregulación, Autogestión.

Los procedimientos para la identificación, medición, control y monitoreo del sistema de atención al consumidor financiero incluyen todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros incluyendo aquellos servicios tercerizados por Progresión que impliquen el contacto directo con el consumidor financiero.

#### **13.1.1 Identificación**

En desarrollo del SAC y con el fin de valorar todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, servicio y respeto a los consumidores financieros, 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. En esta etapa se tendrá en cuenta:


- 13.1.1.1 Los requerimientos del consumidor financiero que interpongan en Progresión de acuerdo con el procedimiento y políticas establecidas.
- 13.1.1.2 Los requerimientos que se interpongan al defensor del consumidor de la compañía.
- 13.1.1.3 Los requerimientos formulados por los entes de control.
- 13.1.1.4 Resultados de encuestas de satisfacción de servicios.

El comité SAC de Progresión evaluará los requerimientos anteriores para establecer las causas, hechos o situaciones a los que se les deba aplicar las etapas siguientes para ser posteriormente calificado en el área de riesgos, esta etapa comprende registro y clasificación de los requerimientos de acuerdo con el procedimiento establecido de SAC y PQR'S.

#### **13.1.2 Medición**

El Representante del SAC será el encargado de consolidar toda la información del proceso de SAC, y posteriormente presentar al comité SAC de Progresión un informe ejecutivo en el que se mida lo siguiente:

- 13.1.2.1 Número de requerimientos recibidos clasificados por causalidad y segmento

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>28</b> de <b>42</b>

de acuerdo con lo establecido por la compañía.

- 13.1.2.2 Número de eventos críticos del total de requerimientos recibidos.
- 13.1.2.3 Requerimientos interpuestos al defensor del consumidor y/o entes de control.
- 13.1.2.4 Informe de resultados de medición de satisfacción del cliente de acuerdo con las encuestas realizadas con el fin de monitorear avances en la gestión del proceso de SAC y PQR'S.
- 13.1.2.5 Informe de número de requerimientos solucionados del total de recibidos, detallando cumplimiento de plazo, causalidad y segmento, con el fin de determinar la proporción de la debida diligencia

Con la información suministrada, el área de riesgos procederá con la medición de la probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse, los resultados constarán en la matriz de riesgo del proceso SAC y PQR'S, que a su vez hace parte de la matriz de riesgo completa de Progresión.

### **13.1.3 Control**

El comité de SAC es el encargado de tomar las medidas necesarias que propicien ambientes de control ante situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, y así disminuir la probabilidad de ocurrencia, para luego implementar las acciones de mejora que surjan de las quejas o reclamos.


El área de control interno de Progresión apoya esta etapa con la ejecución de sus planes de auditoría, al igual que la revisoría fiscal.

### **13.1.4 Monitoreo**

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular 023 de 2021 de la SFC, en el numeral 3.1.4 Monitoreo, Progresión contemplará lo siguiente:

- 13.1.4.1 El SAC permitirá a la Sociedad Comisionista de Bolsa, llevar un seguimiento constante a su gestión de atención del consumidor financiero, velando que las medidas que se hayan establecido sean efectivas
- 13.1.4.2 Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente. Dicha gestión se realiza a través de análisis de los indicadores.
- 13.1.4.3 Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadística sobre tipologías de quejas y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

Al interior la Sociedad cuenta con un esquema de auditoría interna, en el cual se verifica el 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 con el fin de determinar los aspectos a mejorar y validar el adecuado funcionamiento de los controles implementados, de estos resultados se debe presentar un informe al comité SAC, Junta Directiva y Representante

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>29</b> de <b>42</b>

Legal mínimo una vez en el trimestre, informe en el cual se deben adicionar las conclusiones y recomendaciones sobre el cumplimiento normativo y de procesos del sistema. Con base en los resultados obtenidos, se deberá elaborar y presentar un informe trimestral al Comité SAC, instancia en la cual participan miembros de Junta Directiva y el Representante Legal. Dicho informe deberá incluir las conclusiones y recomendaciones relacionadas con el cumplimiento normativo y de los procesos del SAC del trimestre anterior.

Adicionalmente, el informe consolidado de cada trimestre del SAC deberá ser presentado a la Junta Directiva, como mínimo, una (1) vez por semestre, en cumplimiento de los lineamientos de gobierno corporativo y control interno.

### 13.1.5 Indicadores de gestión

El Sistema de Atención al Consumidor (SAC) implementa un conjunto de indicadores clave (KPIs) que permiten medir el desempeño, la satisfacción y la capacidad de anticipación en la atención a los consumidores financieros. Estos KPIs se agrupan en tres categorías principales:

#### 1. Indicadores de Gestión de PQRS


- **Tiempo promedio de respuesta a PQRS:** Controla que las solicitudes, quejas y reclamos sean respondidos en un máximo de 15 días calendario.
- **Índice de satisfacción del cliente:** Evalúa la percepción de los clientes sobre el servicio, buscando un nivel mínimo del 80%.
- **Proyección de volumen de PQRS:** Permite anticipar la carga de trabajo mensual con una desviación máxima del 10% para una mejor planificación de recursos.
- **Tasa de retrabajos en PQRS:** Mide la calidad de las respuestas, con un objetivo de mantener los retrabajos por debajo del 5%.

#### 2. Indicadores de Atención Telefónica

- **Nivel de servicio de llamadas contestadas:** Garantiza que al menos el 80% de las llamadas recibidas sean atendidas.
- **Índice de satisfacción del cliente:** Evalúa la percepción de los clientes sobre el servicio, buscando un nivel mínimo del 80%.
- **Tiempo promedio de atención (TMO):** Controla que la duración promedio de las llamadas no supere los 4 minutos.

#### 3. Indicadores de Canales Digitales y Atención Presencial

- **WhatsApp:**
  - **Nivel de servicio:** Al menos el 90% de los mensajes deben responderse dentro del tiempo meta.

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>30</b> de <b>42</b>

- **Índice de satisfacción del cliente:** Evalúa la percepción de los clientes sobre el servicio, buscando un nivel mínimo del 90% (autogestión - agente).
- **Tiempo de respuesta:** El primer mensaje debe contestarse en menos de 5 minutos.
- **Indicador de cierre:** Cierre de todos los casos a finalizar turno nivel del 100%
- **Atención presencial:**
  - **Nivel de servicio:** Al menos el 90% de los clientes deben ser atendidos dentro del tiempo objetivo.
  - **Tiempo de espera:** El promedio de espera no debe superar los 10 minutos.
  - **Índice de satisfacción del cliente:** Evalúa la percepción de los clientes sobre el servicio, buscando un nivel mínimo del 90%.


#### 4. Todos los canales

- **Recurrencia de Cliente:** Identificar clientes con alta frecuencia de requerimientos o quejas para anticipar y prevenir futuros casos, meta  $\leq 2$  casos por trimestre y periodicidad  $\geq 60$  días.

En conjunto, estos indicadores permiten no solo evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio, sino también identificar oportunidades de mejora continua y fortalecer la experiencia del consumidor financiero a través de todos los canales de atención, La metodología y fórmulas de cálculo de cada uno de estos indicadores se encuentran detalladas en la tabla anexa, que sirve como referencia para su medición, seguimiento y evaluación.

#### Indicadores Claves

Canal	Nivel de Servicio	Nivel Satisfacción	Tiempo de Respuesta	TMO (Tiempo Medio de Operación)	Nº Clientes Atendidos
WhatsApp	$\geq 90\%$	$\geq 85\%$	$\leq 5$ min	$\leq 1$ día (caso simple)	Según capacidad
Correo	$\geq 90\%$	$\geq 85\%$	$\leq 1$ hora	$\leq 1$ día	Según capacidad
Presencial	$\geq 90\%$	$\geq 85\%$	$\leq 30$ min	Atención en una sola gestión	Según capacidad

	<b>Manual SAC</b>			
	Manual		<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001		Versión: 4	Página 31 de 42

<b>Teléfono</b>	<b>≥ 90%</b>	<b>≥ 85%</b>	<b>≤ 1 min</b>	<b>≤ 1 día</b>	<b>Según capacidad</b>
-----------------	--------------	--------------	----------------	----------------	------------------------


### Indicadores de Apoyo

Canal	Tasa Retrabajos	Índice Uso por Canal	Tasa Escalamiento	Índice de Quejas y Reclamos	Valor Retenido por Gestión	NPS (Net Promoter Score)	Productividad por Agente
WhatsApp	≤ 5%	Depende de proyección	≤ 3%	≤ 1%	Depende gestión comercial	≥ +10 (NPS positivo)	Depende carga operativa
Correo	≤ 5%	Depende de proyección	≤ 3%	≤ 1%	Depende gestión comercial	≥ +10 (NPS positivo)	Depende carga operativa
Presencial	≤ 5%	Depende de proyección	≤ 3%	≤ 1%	Depende gestión comercial	≥ +10 (NPS positivo)	Depende carga operativa
Teléfono	≤ 5%	Depende de proyección	≤ 3%	≤ 1%	Depende gestión comercial	≥ +10 (NPS positivo)	Depende carga operativa

### 14. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS DEL SAC

Es deber de todos los funcionarios de Progresión contribuir con la debida atención al consumidor financiero y al cumplimiento de las disposiciones legales que rigen el sistema, así mismo, deben conocer y aplicar todas y cada una de las políticas e instrucciones contempladas en el presente manual y en el proceso de SAC y PQR's de Progresión. así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero podrán ser sancionados por la Superintendencia Financiera.

Con base en los informes periódicos presentados al comité de SAC, Representante Legal y Junta Directiva en los que se reportan las conclusiones al cumplimiento del SAC, la Auditoría Interna identificará el incumplimiento de las disposiciones del SAC, las cuales serán revisadas en cada caso. Se identificarán las falencias en la adecuada ejecución del sistema, y ante el incumplimiento de cualquiera de las directrices establecidas en el presente manual y en el proceso de SAC y PQR's, se procederán con los correctivos necesarios y de considerarlo pertinente se reportará al comité disciplinario para que este realice el debido proceso y decida las sanciones disciplinarias que apliquen de acuerdo con

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>32</b> de <b>42</b>

lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de conducta y todas las normas relacionadas con el negocio, sin perjuicio de las actuaciones de autoridades competentes, si es el caso.

Durante los procesos que se puedan presentar de incumplimientos al sistema, Progresión reconoce los derechos fundamentales de los empleados, y en tal medida respeta y da estricto cumplimiento al debido proceso y al derecho de defensa, que tienen todos los funcionarios que se vean involucrados en el incumplimiento de los deberes o la violación de las prohibiciones del proceso de SAC.

## 15. 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.

### 15.1 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 IVR central o consultando dicha información en los extractos o informes de rendición de cuentas enviados a los clientes.

### 15.2 Información suministrada al público

Progresión, mediante su página web, mantendrá permanentemente información sobre la existencia, funciones, medios de contacto, derechos que le asisten a los consumidores financieros, forma de interponer quejas y procedimiento de resolución en relación con el Defensor del Consumidor Financiero de Progresión. La información que será divulgada incluye, pero no se limita a:

- Nombre del defensor del consumidor financiero y de su suplente;
- Datos de contacto del defensor del consumidor financiero y de su suplente;
- Funciones del defensor del consumidor financiero;
- Posibilidad del consumidor financiero de formular quejas contra Progresión, sin formalidades adicionales con destino al defensor del consumidor financiero;
- Los asuntos que le corresponde conocer al defensor del consumidor financiero;
- Tiempos aproximados de respuesta a las quejas presentadas al defensor del consumidor financiero;
- El derecho en cabeza del consumidor financiero de acudir directamente a la entidad, al defensor del consumidor financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia;
- Definición del alcance y los efectos de las decisiones del defensor del consumidor financiero; y
- Las consecuencias derivadas del incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero y la divulgación de la información en los términos previstos en la Circular Básica Jurídica.

### 15.3 Calidades del Defensor del Consumidor Financiero

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página <b>33</b> de <b>42</b>

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 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.

#### **15.4 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 estos. 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 Progresión.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la Sociedad Comisionista de Bolsa, cuando así lo dispongan.

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>34</b> de <b>42</b>


- Ser vocero de los consumidores financieros ante Progresión.
- 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.

### **15.5 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.
- Las demás que defina el Gobierno Nacional.


	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>35</b> de <b>42</b>

### **15.6 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 de 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.

### **15.7 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.
- 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

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página <b>36</b> de <b>42</b>


regulan la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen o adicionen.

### **15.8 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, 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.


 Sociedad Comisionista de Bolsa	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>37</b> de <b>42</b>

- Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
- 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 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

## 16. PRINCIPIOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### 16.1. Principios orientados a obtener una efectiva implementación del SAC en la Entidad:

- 16.1.1. **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.
- 16.1.2. **Libertad de elección:** El Consumidor Financiero pueden escoger libremente entre los productos o servicios ofrecidos por la Entidad. De igual


	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página <b>38</b> de <b>42</b>

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.

- 16.1.3. **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.
- 16.1.4. **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.
- 16.1.5. **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.
- 16.1.6. **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.


## 16.2. 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.

	<b>Manual SAC</b>	
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>
	GSC-MAN-001	Versión: 4    Página <b>39</b> de <b>42</b>

### 16.3. Prácticas de Protección del Consumidor Financiero

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

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página <b>40</b> de <b>42</b>

- Abstenerse de imputar cobros no pactados o no informados previamente
- Propiciar la protección de los derechos del consumidor y la educación financieros de los mismos.

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.

#### **16.4. 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.

#### **16.5. 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.

	<b>Manual SAC</b>		
	Manual	<i>Gestión de Servicio al Cliente</i>	
	GSC-MAN-001	Versión: 4	Página 41 de 42

## 16.6. Prácticas abusivas

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

- 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

## ANEXOS

El presente manual no cuenta con documentación anexa.

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha	Observaciones	Responsable
V0	Actualización del documento	15/02/2025	Actualización del documento, para la entidad integrada Progresión	Coordinación del SAC, Rosa Helena Mendoza Bohórquez
V1	Actualización del documento de acuerdo con Acta 417 <b>471</b> de Junta Directiva	26/05/2025	Actualización de Estructura Organizacional, numeral 8.2.3 miembros del Órgano de Control Interno: Comité SAC; se adiciona numeral 13.1.4.2 Indicadores	Coordinación del SAC-BI, Luis Miguel Rodríguez
V2	Actualización del documento	15/08/2025	Actualización de documento, indicadores de gestión, procedimiento Smart supervisión, procedimiento atención de PQRS, capacitación institucional SAC	Coordinación del SAC, Miguel Rodríguez
V3	Actualización del documento	17/12/2025	Se actualiza el número de acta de aprobación, se ajustan responsabilidades del Coordinador del SAC, se incorpora función del Representante Legal en	Coordinación del SAC, Miguel Rodríguez

			la documentación del sistema y se armoniza el texto del numeral de monitoreo para evitar inconsistencias internas.	
V4	Actualización del documento	26/01/2026	Se actualiza capítulo 7,1 Documentación que evidencia la operatividad del SAC, respecto al Representante Legal. Capítulo 8,4 Coordinación del SAC (sus deberes). Capítulo 13.1.4 Sistema de Monitoreo	Luis Miguel Rodriguez Coordinador SAC, Aprobado en Junta Directiva Acta N° 483 del 26 de enero de 2026