MANUAL SAC

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lorena Esmeralda Moreno Suarez Cargo: Coordinadora SAC	Sandra Liliana Rosales Posada Cargo: Gerente de Experiencia del Cliente y Calidad	Sandra Liliana Rosales Posada Cargo: Gerente de Experiencia del Cliente y Calidad

Contenido

1. Presentación, alcance y objetivos 5
1.1 Finalidad del Manual 5
1.2 Alcance 5
1.3 Objetivo general 5
1.4 Objetivos específicos 5
1.5 Pilares generales 6
2. Marco normativo y definiciones 6
2.1 Marco normativo 6
2.2 Definiciones de uso frecuente 6
3. Políticas del SAC 7
3.1 Información y servicio 7
3.2 Aliados estratégicos y servicios extendidos 8
3.3 Cultura de servicio y trato justo 8
3.4 Información clara y veraz 8
3.5 Educación financiera 8
3.6 Peticiones, quejas y reclamos 8
3.7 Formación y entrenamiento 8
3.8 Prevención y resolución de conflictos de interés 8
3.9 Registro y trazabilidad de PQR 8
3.10 Atención inclusiva y preferencial 9
4. Procedimientos del SAC 9
4.1 Atención de consultas y PQR 9
4.1.1 Recepción y registro 10
4.1.2 Gestión y escalamiento 10
4.1.3 Respuesta 10
4.1.4 Plazos 11
4.1.5 Seguimiento y cierre 11
4.2 Análisis de causas y acciones de mejora 11
4.3 Recomendaciones del DCF 11

4.4 Incumplimientos del SAC....11
5. Estructura y responsabilidades....11
5.1 Junta Directiva....11
5.2 Representante Legal....12
5.3 Auditoría Interna....12
5.4 Comité SAC....12
5.5 Coordinación SAC....13
5.6 Gerencia Legal....13
5.7 Todos los funcionarios....13
6. Etapas del SAC....14
6.1 Etapa de identificación....14
6.2 Etapa de medición....14
6.3 Etapa de control....15
6.4 Etapa de monitoreo....15
7. Capacitación e instrucción....15
7.1 Periodicidad y población....16
7.2 Contenido mínimo....16
7.3 Evaluación....16
7.4 Evidencia....16
8. Educación financiera....16
8.1 Propósito....16
8.2 Características....16
8.3 Canales y accesibilidad....17
9. Información al consumidor financiero....17
9.1 Información disponible....17
9.2 Contratos e información contractual....17
9.3 Canales de información....17
10. Defensor del Consumidor Financiero....17
10.1 Naturaleza....17
10.2 Información y contacto....17

10.3 Funciones principales....18
10.4 Conciliación....18
10.5 Asuntos excluidos....18
10.6 Alcance de las decisiones....18
10.7 Responsabilidades de Progresión frente al DCF....18
10.8 Informe de gestión....19
11. Derechos y prácticas de protección del consumidor financiero....19
11.1 Principios de relación con el consumidor....19
11.2 Derechos....19
11.3 Prácticas de protección....19
11.4 Cláusulas y prácticas abusivas....19
12. Documentación, infraestructura y cumplimiento....20
12.1 Documentación del SAC....20
12.2 Registros de operación....20
12.3 Infraestructura....20
12.4 Cumplimiento y sanciones....20

1. Presentación, alcance y objetivos

1.1 Finalidad del Manual

El presente Manual establece los lineamientos para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC de Progresión SCB. Su propósito es integrar, en un único documento de consulta, las políticas, procedimientos, responsabilidades, mecanismos de información, educación, atención y seguimiento mediante los cuales Progresión procura una atención oportuna y eficiente, un trato justo y respetuoso y la protección de los derechos de sus consumidores financieros.

El SAC se articula con los objetivos estratégicos y la cadena de valor de Progresión. Por medio de políticas, procedimientos y controles orienta la actuación de la Sociedad desde la identificación de las necesidades del cliente hasta la prestación del servicio y la evaluación de su satisfacción.

1.2 Alcance

El Manual aplica a todos los procesos de la cadena de valor de Progresión que tengan incidencia directa o indirecta en la atención y protección del consumidor financiero. Comprende los hechos y situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio, incluidos los servicios tercerizados que impliquen contacto directo con consumidores financieros.

Su cumplimiento es aplicable a los colaboradores y, en lo pertinente, a aliados estratégicos y proveedores que participan en la prestación de servicios de la comisionista. Progresión dispone el Manual para consulta de las partes interesadas a través de los medios institucionales definidos y de su página web.

La atención a consumidores en situación de discapacidad hace parte integral del alcance del SAC. Progresión procura condiciones de accesibilidad, trato digno y atención preferencial, de acuerdo con la situación del consumidor y el canal utilizado.

1.3 Objetivo general

Establecer los lineamientos para el adecuado funcionamiento del SAC de manera oportuna y eficiente, alineando la gestión de servicio con la estrategia y la cadena de valor de Progresión.

1.4 Objetivos específicos

- Ofrecer los productos y servicios autorizados dentro del objeto social de Progresión procurando que respondan a las necesidades y al perfil de los consumidores financieros.
- Dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos – PQR, con criterios de oportunidad, pertinencia, suficiencia y trazabilidad.
- Fortalecer herramientas que permitan identificar, medir, controlar y monitorear hechos o situaciones que puedan afectar al consumidor financiero.
- Estructurar planes de acción y mejora continua derivados del análisis de requerimientos, riesgos, indicadores y resultados de servicio.
- Promover el conocimiento y ejercicio de los derechos del consumidor financiero y los mecanismos disponibles para su protección.
- Desarrollar programas de educación financiera adecuados a los productos, servicios, mercados y perfiles de los consumidores.

- Capacitar a los colaboradores para fortalecer la calidad de la atención, el ofrecimiento de productos, la asesoría y la prestación de servicios.

1.5 Pilares generales

- Debida diligencia y atención respetuosa, orientada a satisfacer las necesidades del consumidor financiero.
- Libertad de elección y trato no discriminatorio, con decisiones sustentadas en causas objetivas.
- Transparencia e información cierta, suficiente, clara y oportuna sobre derechos, obligaciones y costos.
- Atención eficiente y debida de quejas y reclamos, dentro de los plazos establecidos, identificando sus causas e implementando acciones de mejora.
- Manejo transparente e imparcial de los conflictos de interés, procurando la prevalencia de los intereses de los consumidores financieros.
- Educación financiera, promoviendo el conocimiento de productos, servicios, mercados y mecanismos para la defensa de los derechos del consumidor financiero.

2. Marco normativo y definiciones

2.1 Marco normativo

El SAC de Progresión se desarrolla principalmente bajo la Ley 1328 de 2009, el Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y las instrucciones que los modifiquen, adicionen o sustituyan. Para la gestión del sistema también se consideran las disposiciones aplicables al sistema de control interno, protección y tratamiento de datos personales, normatividad del mercado de valores y lineamientos en materia del defensor del consumidor financiero.

La regulación exige que el SAC se adapte a la estructura, tamaño y objeto social de Progresión y permita identificar, medir, controlar y monitorear hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección del consumidor. El presente manual desarrolla esos requerimientos desde la operación propia de Progresión.

2.2 Definiciones de uso frecuente

Concepto	Definición aplicada en el Manual
Consumidor financiero	Todo cliente, usuario o cliente potencial de una entidad vigilada de Progresión.
Cliente	Persona natural o jurídica con quien Progresión establece una relación legal o contractual para el suministro de productos o servicios.
Cliente potencial	Persona natural o jurídica en fase previa de tratativas respecto de productos o servicios ofrecidos por Progresión.
Usuario	Persona natural o jurídica que, sin ser cliente, utiliza los servicios de Progresión.
Debida atención y protección	Actividades de Progresión orientadas a propiciar trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.
Coordinación CX Calidad	Área encargada del análisis y aseguramiento de calidad de la experiencia del cliente.

DCF	Defensor del Consumidor Financiero: Órgano autónomo e independiente orientado a la protección especial del consumidor financiero.
SFC	Superintendencia Financiera de Colombia
SmartSupervision	Sistema de la SFC donde se debe registrar la recepción y cierre de todas las quejas recibidas en Progresión, para el control interno de la SFC.
Consultas	Solicitud de información o aclaración del consumidor financiero que se puede atender y suministrar de manera inmediata en la atención que se le está brindando a través de los canales de atención: teléfono, WhatsApp y presencial.
PQR	Petición, Queja o Reclamo radicada directamente por el consumidor financiero ante Progresión por cualquiera de sus canales de atención.
Petición	Derecho constitucional mediante el cual toda persona puede presentar solicitudes, con el fin de obtener información, formular consultas, solicitar documentos, entre otras solicitudes, bajo la premisa de recibir una respuesta de fondo, clara, congruente y oportuna.
Queja o reclamo	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. Adicionalmente, se considera como 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.
Coordinación SAC	Líder del área de SAC, quien obra también como Representante del SAC.
Equipo SAC	Analistas del área de SAC bajo la Coordinación SAC.
Aliado estratégico	Persona natural o jurídica vinculada contractual o comercialmente con Progresión para proveer servicios o desarrollar alianzas relacionadas con la oferta o prestación de servicios a clientes.

3. Políticas del SAC

Las siguientes políticas recogen los lineamientos institucionales de Progresión para garantizar la debida protección del consumidor financiero y mantener una cultura de atención, trato justo, protección, servicio y respeto.

3.1 Información y servicio

Progresión velará por la debida diligencia frente al consumidor financiero y los aliados estratégicos mediante el suministro de información clara, transparente y veraz sobre los productos ofrecidos, la adecuada prestación del servicio y una atención respetuosa durante las relaciones que establezca con ellos.

3.2 Aliados estratégicos y servicios extendidos

A los aliados estratégicos que hagan parte de la prestación del portafolio de servicios de Progresión se les suministrarán, según corresponda, herramientas de información, conocimiento, capacitación y acompañamiento que faciliten su labor de atención y la adecuada oferta o prestación de los productos y servicios relacionados con Progresión.

3.3 Cultura de servicio y trato justo

Progresión consolidará en todos los niveles de la firma una cultura de servicio y debida diligencia. El ofrecimiento y prestación de productos y servicios debe garantizar que se ajusten a las necesidades y perfil del consumidor y que la relación se desarrolle con atención debida, respeto, transparencia y ausencia de barreras injustificadas.

3.4 Información clara y veraz

Progresión suministrará información cierta, clara, transparente, suficiente y oportuna que permita a los consumidores conocer las características relevantes de los productos y servicios, sus derechos y obligaciones, costos, tarifas, riesgos, medidas de seguridad y mecanismos de protección.

3.5 Educación financiera

Progresión desarrollará, a través de distintos canales, programas de educación financiera sobre los productos y servicios que ofrece, los mercados en los que participa, los riesgos asociados y los mecanismos para la defensa de los derechos. Los programas se ajustarán a las necesidades y perfiles de los consumidores.

3.6 Peticiones, quejas y reclamos

Progresión atenderá de forma eficiente las PQR dentro de los plazos aplicables y efectuará el análisis de las causas generadoras. Cuando se identifiquen oportunidades de mejora, coordinará con las áreas responsables el diseño, implementación y seguimiento de acciones correctivas, preventivas, oportunas y continuas.

3.7 Formación y entrenamiento

Progresión realizará planes de capacitación, sensibilización y entrenamiento para sus colaboradores desde su vinculación y durante la relación laboral, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y el conocimiento de las políticas, procedimientos y responsabilidades del SAC.

3.8 Prevención y resolución de conflictos de interés

Progresión mantendrá relaciones comerciales transparentes e imparciales y gestionará los conflictos de interés que puedan surgir entre Progresión y los consumidores financieros o entre consumidores, de acuerdo con las políticas internas aplicables y velando por la protección del consumidor.

3.9 Registro y trazabilidad de PQR

Las PQR deben registrarse, gestionarse y conservar su trazabilidad en las herramientas definidas por Progresión. Cuando se reciban y reporten quejas a través de SmartSupervision, la

gestión seguirá las integraciones y procedimientos internos vigentes para su incorporación al sistema de gestión de casos, elaboración de respuesta, remisión de soportes y cierre.

3.10 Atención inclusiva y preferencial

Progresión está comprometida con la inclusión social y el trato equitativo. El equipo brindará atención respetuosa, digna y preferencial a consumidores que requieran ajustes de atención, utilizando lenguaje adecuado y direccionando de manera ágil al servicio requerido. En oficinas se procurará disponer de apoyo para facilitar la atención presencial. Las validaciones de representación o apoyos jurídicos que sean necesarias se efectuarán conforme a la normativa vigente y a los procedimientos internos aplicables.

4. Procedimientos del SAC

4.1 Atención de consultas y PQR

Los canales oficiales dispuestos por Progresión para la recepción y atención de consultas y PQR de los consumidores financieros se encuentran publicados en la página web de Progresion www.progresion.com.co y siempre deben permanecer actualizados; se relacionan a continuación:

- WhatsApp: (+57) 300 912 21 21. Horario de atención: lunes a viernes (no festivos), de 8:00 a.m. a 5:00 p. m. No se reciben llamadas a través de este canal.

- Línea telefónica: (+57) 300 912 21 21. Horario de atención: lunes a viernes (no festivos), de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Correo de atención al cliente general: servicioalcliente@progresion.com.co.

- Correo de notificaciones judiciales: notificaciones@progresion.com.co.

- Correo de fallecimientos, herencias y sucesiones: sucesiones@progresion.com.co.

- Oficinas: horario de atención de lunes a viernes (no festivos), de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

    - **Bogotá**: Carrera 7 # 71 – 21 torre A piso 11 edificio Avenida Chile.
    - **Medellín**: Calle 7 sur # 42 – 70 torre 2 oficina 218 edificio Forum.
    - **Cali**: Calle 22 N # 6 AN – 24 oficina 204.
    - **Cartagena**: Sede Unidad Inmobiliaria Mamonal Kilómetro 6. En esta sede solo se brinda atención para temas relacionados con la Unidad Inmobiliaria.

- Defensor del Consumidor Financiero de Progresión:

    - **Principal**: Pablo Tomás Silva Mariño.
    - **Suplente**: Luz Marina Castellanos Pachón.
    - **Teléfonos**: (+57) 300 906 1828 y (601) 466 1011.
    - **Dirección**: Calle 106 # 54 – 78, torre empresarial BAIKAL, oficina 603, Bogotá.
    - **Correo electrónico Defensor Principal**: dcf.progresion@silvayasosiados.com.co.
    - **Correo electrónico Defensor Suplente**: luzmcastellanos.abogados@gmail.com.

4.1.1 Recepción y registro

Las consultas y PQR se reciben a través de los canales oficiales antes indicados y se registran en el sistema interno dispuesto para su atención, a más tardar el día hábil siguiente a su recepción. El registro debe contener los datos del consumidor necesarios para la gestión, la descripción de la consulta o PQR, el canal y la fecha de recepción, el tipo de solicitud y la demás información y documentación requerida para la atención del caso.

Cuando un consumidor financiero manifieste una inconformidad relacionada con un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Progresión, ya sea ante el DCF, la SFC, directamente ante Progresión u otra entidad competente, el caso se clasificará en el sistema de atención de PQR como queja o reclamo. Esta clasificación se mantiene independientemente de que, como resultado del análisis, se determine que no existió un error atribuible a Progresión. Asimismo, se deberá asegurar el reporte exitoso del caso como queja o reclamo en SmartSupervision.

Cuando un consumidor radique la misma queja o reclamo a través de varios canales de atención, se deberá realizar un único reporte en SmartSupervision, con el fin de evitar registros duplicados del mismo caso.

No todos los casos recibidos como derechos de petición o a través de la defensoría del consumidor financiero deben clasificarse como quejas o reclamos. Esta clasificación procederá únicamente cuando, de acuerdo con su contenido, el caso corresponda a dicha naturaleza conforme los lineamientos señalados anteriormente.

Las órdenes de embargo y desembargo, las notificaciones judiciales —tales como tutelas o demandas—, las felicitaciones, los agradecimientos y los correos no deseados (spam) no se clasifican como PQR, en la medida en que no corresponden a una petición, queja o reclamo del consumidor financiero.

4.1.2 Gestión y escalamiento

La Coordinación SAC realiza el seguimiento a las PQR, adelanta o coordina su análisis e investigación y controla el estado de cada caso. El Equipo SAC gestiona su atención con base en la información disponible. Cuando se requiera la intervención de otra área, el caso se escala al responsable correspondiente, manteniendo la trazabilidad desde la recepción hasta el cierre.

4.1.3 Respuesta

Las respuestas deben atender integralmente los puntos planteados por el consumidor y ser claras, concretas, suficientes y oportunas. Cuando corresponda, deben estar fundamentadas en la normativa vigente, las condiciones del producto o servicio y las políticas internas aplicables. Se utilizará un lenguaje comprensible, evitando tecnicismos innecesarios y explicando las gestiones realizadas y la solución brindada.

Las respuestas a las quejas recibidas por Progresión a través de SmartSupervision —correspondientes a quejas radicadas por el consumidor financiero directamente ante la SFC— y las recibidas a través de los canales propios de atención, deberán reportarse también en SmartSupervision al momento del cierre del caso en el sistema interno de atención, con el fin de asegurar su adecuado cierre en dicha plataforma.

4.1.4 Plazos

Los términos de respuesta se administrarán de acuerdo con la naturaleza del requerimiento, la instancia a través de la cual sea recibido y la normativa vigente. Los procedimientos internos establecerán los tiempos operativos y las alertas necesarias para asegurar el cumplimiento de los términos legales y regulatorios aplicables. En ningún caso se deberán superar los 15 días hábiles sin que se haya brindado al consumidor una comunicación sobre la atención del caso.

4.1.5 Seguimiento y cierre

El equipo SAC controla los tiempos de respuesta y cierre, momento en el cual deberá conservar evidencia de dicha respuesta y de las actuaciones relevantes realizadas durante la gestión.

Cuando se detecten demoras, reiteraciones o incidencias en el proceso de atención, la Coordinación SAC registrará en el sistema interno de atención de PQR de Progresión esos eventos, con el fin de que la Coordinación CX Calidad genere los planes de mejora y seguimiento de éstos.

4.2 Análisis de causas y acciones de mejora

Los motivos de las PQR constituyen una fuente para identificar hechos o situaciones que puedan afectar la atención y protección del consumidor. Para su registro en el sistema interno de atención de Progresión se utilizará un sistema de clasificación interno de PQR. Los casos recurrentes, críticos o cuya solución necesiten un plazo mayor al establecido serán analizados para determinar sus causas y definir acciones preventivas, correctivas o de mejora con las áreas responsables.

4.3 Recomendaciones del DCF

Las solicitudes, recomendaciones y propuestas del DCF serán recibidas, analizadas y gestionadas por las instancias competentes de Progresión. El Representante Legal hará seguimiento a la gestión del DCF y a los planes de acción derivados de sus recomendaciones, de acuerdo con las responsabilidades establecidas en este manual.

4.4 Incumplimientos del SAC

Todos los funcionarios deben conocer y aplicar las políticas e instrucciones del SAC. Las deficiencias o incumplimientos identificados mediante seguimiento, auditoría o reportes serán analizados y darán lugar a los correctivos correspondientes. Cuando resulte pertinente, se aplicarán los mecanismos internos previstos en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Conducta y demás normas internas, respetando el debido proceso y el derecho de defensa.

5. Estructura y responsabilidades

Progresión define niveles de responsabilidad para la administración, operación, seguimiento y evaluación del SAC. La Coordinación SAC es el cargo designado para liderar la operación del sistema, sin perjuicio de las responsabilidades de Junta Directiva, Representante Legal, órganos de control, Comité SAC y demás áreas.

5.1 Junta Directiva

- Establecer y aprobar las políticas generales del SAC, el manual SAC y las actualizaciones que correspondan.

- Aprobar lineamientos estratégicos que promuevan debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio.
- Establecer mecanismos y controles para asegurar el cumplimiento de las políticas y normas aplicables.
- Pronunciarse sobre los informes del Representante Legal y sobre las evaluaciones de los órganos de control.
- Verificar que las políticas de incentivos eviten conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- Cumplir las responsabilidades aplicables frente a la designación, criterios y honorarios del DCF.

5.2 Representante Legal

- Diseñar y someter a aprobación de Junta Directiva el manual SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas aprobadas por la Junta Directiva.
- Establecer medidas de capacitación e instrucción y los planes de educación e información a consumidores.
- Establecer mecanismos de seguimiento permanente y velar por la correcta aplicación de controles.
- Presentar a la Junta Directiva los informes sobre evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo gestión de riesgos, causas de inconformidad y acciones preventivas y correctivas.
- Verificar y hacer seguimiento a la gestión del DCF, sus recomendaciones, indicadores y planes de acción.
- Presentar los informes que correspondan a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas.

5.3 Auditoría Interna

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de las etapas del SAC para determinar deficiencias y su origen.
- Elaborar informes sobre el cumplimiento de normas e instructivos del SAC y comunicar sus conclusiones a las instancias correspondientes.
- Hacer seguimiento a medidas correctivas conforme a los hallazgos dentro de las evaluaciones correspondientes, planes y programas de educación e información al consumidor.

5.4 Comité SAC

Progresión cuenta con un Comité SAC que se reúne trimestralmente para hacer seguimiento y control al adecuado funcionamiento del sistema, evaluar proyectos, cumplimiento de actividades, informes y planes de acción. De sus reuniones se deja evidencia mediante acta.

Sus participantes son, conforme al organigrama de Progresión, los siguientes:

- Presidencia.
- Vicepresidencia Ejecutiva.
- Vicepresidencia de Operaciones.
- Vicepresidencia de Riesgos.
- Gerencia Nacional Comercial.

- Gerencia de Experiencia del Cliente y Calidad.
- Gerencia Legal.
- Coordinación SAC.
- Coordinación de CX Calidad.
- Demás invitados, según los temas tratados.

El Comité revisa periódicamente los componentes del SAC, incluyendo políticas, procedimientos, documentación, estructura, infraestructura, divulgación de información, educación financiera y capacitación, y considera los cambios normativos que deban incorporarse al sistema.

5.5 Coordinación SAC

- Ejercer la representación del SAC frente a los órganos competentes conforme las reglas establecidas en este manual.
- Liderar integralmente la operación del SAC y apoyar al Representante Legal en la administración y seguimiento del sistema.
- Controlar casos y requerimientos, administrar los canales de atención y coordinar con las áreas responsables la elaboración de respuestas.
- Coordinar y estructurar el Equipo SAC.
- Hacer seguimiento a tiempos, estándares de servicio, cumplimiento regulatorio y escalamiento de incidentes.
- Efectuar seguimiento a las etapas del SAC y a las actividades definidas por el Comité SAC.
- Apoyar el diseño de capacitación a funcionarios y los programas de educación e información a consumidores.
- Gestionar los reportes regulatorios de quejas que correspondan y efectuar seguimiento a la información registrada en las herramientas dispuestas para tal fin.
- Elaborar y hacer seguimiento e indicadores que faciliten decisiones preventivas y correctivas.
- Mantener la trazabilidad documental de la gestión de PQR.

5.6 Gerencia Legal

- Prestar soporte legal para la debida atención de requerimientos de consumidores financieros.
- Gestionar las actuaciones que correspondan para la designación y posesión del DCF principal y suplente.
- Conservar las disposiciones legales y las actas de Junta Directiva relacionadas con las aprobaciones y pronunciamientos del SAC.
- Entregar a la Coordinación SAC la información del DCF necesaria para mantener actualizada su divulgación pública.

5.7 Todos los funcionarios

Todos los funcionarios de Progresión deben conocer y cumplir los principios y políticas del SAC, mantener una cultura de atención, servicio y debida diligencia, dejar evidencia de las actividades que les correspondan y reportar los riesgos o situaciones que puedan afectar la correcta atención al consumidor financiero a las instancias definidas por Progresión.

6. Etapas del SAC

6.1 Etapa de identificación

La Coordinación SAC con ayuda del Equipo SAC identifica los hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio. Esta etapa incluye el registro, clasificación y análisis de requerimientos y de otras fuentes que permitan detectar riesgos, recurrencias y oportunidades de mejora.

Las fuentes de identificación son las siguientes:

- Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y demás requerimientos recibidos por Progresión.
- Requerimientos presentados ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- Requerimientos formulados por entes de control.
- Hallazgos de auditoría, incidentes, eventos operativos y situaciones reportadas por las áreas.
- Servicios tercerizados que impliquen contacto directo con consumidores financieros.

La Coordinación SAC consolida el comportamiento de los requerimientos y presenta información a las instancias de gobierno definidas. El Comité SAC evalúa causas, hechos y situaciones para determinar cuáles deben continuar a las etapas de medición, control y monitoreo y cuáles requieren planes de acción específicos.

6.2 Etapa de medición

La medición busca determinar la magnitud, frecuencia y comportamiento de los hechos o situaciones identificados y aportar información para evaluar su probabilidad e impacto con los siguientes datos:

- Número de requerimientos recibidos, clasificados por causalidad, segmento u otras variables definidas por Progresión.
- Número y características de eventos críticos identificados dentro de los requerimientos.
- Requerimientos presentados ante el DCF y entes de control.
- Número de requerimientos solucionados frente al total recibido, incluyendo cumplimiento de plazos, causalidad y segmento.

Con la información consolidada, el área competente de riesgos realiza la valoración de la probabilidad de ocurrencia y del impacto de los eventos que puedan afectar la atención y protección del consumidor. Los resultados se documentan en los instrumentos de gestión de riesgos definidos por Progresión y sirven como insumo para establecer controles y planes de tratamiento.

Los resultados permiten priorizar situaciones, identificar tendencias, dimensionar cargas de atención, establecer focos de mejora y soportar decisiones de la alta dirección y del Comité SAC. Las métricas deben analizarse en conjunto con la información cualitativa de los casos para evitar conclusiones basadas exclusivamente en volumen en conjunto con la Coordinación CX Calidad.

6.3 Etapa de control

Progresión adopta medidas orientadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia o el impacto de eventos que puedan afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros y a corregir oportunamente las causas de quejas o reclamos.

El Comité SAC, dentro de su ámbito de actuación, promueve las medidas necesarias para fortalecer ambientes de control frente a situaciones identificadas. Los controles pueden comprender ajustes de proceso, mejoras tecnológicas, capacitación, cambios de información al cliente, revisiones de calidad, alertas de vencimiento, validaciones adicionales o planes de acción con las áreas responsables como resultado de la labor realizada por la Coordinación CX Calidad.

Las acciones derivadas de quejas, reclamos, auditorías, mediciones o recomendaciones del DCF deben tener responsable, alcance y seguimiento. La Coordinación SAC realiza seguimiento a las acciones relacionadas con el servicio y eleva a las instancias correspondientes aquellas que requieran decisiones o recursos adicionales.

La Auditoría Interna apoyará la evaluación de la efectividad del sistema mediante su plan de auditoría, verificando el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios e internos y comunicando las deficiencias y recomendaciones que identifique.

6.4 Etapa de monitoreo

El monitoreo permite verificar de forma constante que las medidas y controles establecidos funcionen de manera oportuna, efectiva y eficiente y que el SAC pueda detectar y corregir deficiencias.

La Coordinación SAC realizará el seguimiento a través del análisis de indicadores, estadísticas de tipologías de quejas y reclamos, revisión de casos recurrentes, planes de acción y evaluaciones de control de los procesos correspondientes al Equipo SAC. El monitoreo incluye la verificación de requerimientos de origen administrativo o judicial cuando sean pertinentes al SAC.

De forma periódica se evaluarán los planes de acción definidos para casos reiterativos o de solución a largo plazo y se valida el funcionamiento de los controles implementados. Los resultados son presentados a las instancias de gobierno correspondientes, con conclusiones y recomendaciones sobre cumplimiento normativo y desempeño de los procesos del SAC.

La Coordinación SAC preparará la información consolidada para el Comité SAC y para los informes que deban conocer el Representante Legal y la Junta Directiva. La periodicidad de cada reporte se administra de acuerdo con las obligaciones regulatorias y los lineamientos internos vigentes, procurando que la Junta Directiva reciba información suficiente sobre evolución, riesgos, causas de inconformidad y acciones de mejora.

7. Capacitación e instrucción

Progresión diseña, programa y coordina planes de capacitación e instrucción sobre el SAC dirigidos a las áreas de la entidad, con énfasis especial en quienes participan en la atención y servicio al consumidor financiero.

7.1 Periodicidad y población

Las actividades de capacitación, revisión y actualización se realizarán como mínimo anualmente para todas las áreas. Se establece una frecuencia mínima semestral para el personal del SAC. Los nuevos funcionarios recibirán capacitación de inducción y, cuando corresponda, se incluirán terceros vinculados a actividades relacionadas con el SAC.

7.2 Contenido mínimo

- Visión estratégica de Progresión y cultura organizacional de atención al consumidor financiero.
- Políticas, procedimientos y responsabilidades del SAC.
- Atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.
- Atención de personas en situación de discapacidad y criterios de accesibilidad.
- Gestión de PQR, escalamiento, trazabilidad y calidad de respuestas.
- Funciones, procedimientos y aspectos relevantes del Defensor del Consumidor Financiero.

7.3 Evaluación

Cada modelo de capacitación contará con mecanismos para evaluar el grado de conocimiento adquirido. Podrán utilizarse cuestionarios de selección múltiple, análisis de casos, talleres u otras metodologías apropiadas.

Se establecerá como criterio primario de aprobación con un puntaje mínimo del 80% de respuestas correctas. La Coordinación SAC analizará los resultados y definirá acciones para asegurar la calidad de la capacitación. Cuando un funcionario no alcance el resultado esperado dentro de los 3 intentos definidos, se realizará refuerzo o capacitación adicional.

7.4 Evidencia

Las capacitaciones, inducciones y evaluaciones deberán documentarse. Los funcionarios deberán conocer el manual SAC y dejar evidencia de su lectura conforme al mecanismo definido por Progresión.

8. Educación financiera

El Equipo SAC, en conjunto con las áreas comercial, de mercadeo y con el apoyo de las áreas que correspondan, diseña planes y programas de educación financiera dirigidos a consumidores financieros sobre operaciones, servicios, mercados y mecanismos de protección.

8.1 Propósito

Los programas buscan que los consumidores financieros puedan tomar decisiones informadas, conocer los riesgos asociados a los productos y servicios, aplicar prácticas de protección propia, utilizar la tecnología de forma segura y conocer los mecanismos disponibles para la defensa de sus derechos.

8.2 Características

- Ser de fácil entendimiento y utilizar lenguaje adecuado al público objetivo.
- Considerar necesidades y perfiles de los consumidores financieros.
- Promover prevención de riesgos, uso seguro de tecnología e inclusión financiera.

8.3 Canales y accesibilidad

Los contenidos podrán difundirse por la página web y demás canales institucionales definidos por Progresión. La selección de herramientas deberá facilitar el acceso a personas con diferentes niveles de conocimiento financiero y condiciones de accesibilidad a través de múltiples canales de atención.

9. Información al consumidor financiero

El SAC contempla mecanismos para suministrar información adecuada a los consumidores financieros. Progresión asegurará que la información sea comprensible, cierta, suficiente, clara, transparente y oportuna durante la relación con el consumidor.

9.1 Información disponible

- Características de productos y servicios, tarifas, comisiones, precios o tasas.
- Derechos y deberes de los consumidores financieros y obligaciones de Progresión.
- Medidas para el manejo seguro de productos y servicios.
- Consecuencias derivadas del incumplimiento de las condiciones contractuales.
- Procedimientos y canales para presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.
- Existencia, funciones, medios de contacto y procedimiento de atención del DCF.
- Condiciones, reglamentos, prospectos y demás información aplicable a los productos ofrecidos.
- Mecanismos legales y contractuales para la defensa de los derechos del consumidor.

9.2 Contratos e información contractual

Cuando resulte aplicable, Progresión mantendrá disponibles en su página web los textos de contratos estandarizados utilizados respecto de productos y servicios, actualizándolos cuando se produzcan modificaciones. Las modificaciones contractuales se comunicarán conforme a la normativa aplicable y a las condiciones previstas en los respectivos contratos.

9.3 Canales de información

La información podrá suministrarse a través de la página web, correo electrónico, comunicaciones al cliente, extractos, material comercial, oficinas, canales telefónicos y demás medios institucionales habilitados. El contenido y nivel de detalle se ajustará al producto, servicio, momento de la relación y perfil del consumidor.

10. Defensor del Consumidor Financiero

10.1 Naturaleza

El Defensor del Consumidor Financiero – DCF es una institución autónoma e independiente orientada a la protección especial de los consumidores financieros de Progresión. Su actuación constituye una instancia adicional de protección y no impide que el consumidor acuda a Progresión, a la Superintendencia Financiera de Colombia o a los organismos competentes.

10.2 Información y contacto

Progresión mantendrá permanentemente actualizada y disponible en su página web la información del DCF principal y suplente, sus datos de contacto indicados en el numeral 4.1 del presente manual, funciones, forma de presentar quejas, procedimiento aplicable, asuntos de

competencia, posibilidad de conciliación y alcance de sus decisiones. Los datos también podrán divulgarse a través de otros canales institucionales, extractos y comunicaciones al cliente.

10.3 Funciones principales

De acuerdo con los numerales 2.4, 2.5 y 2.6 del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC, el DCF desarrolla, entre otras, las siguientes funciones:

- Atención de quejas y reclamos: conoce y resuelve los asuntos de su competencia e identifica oportunidades de mejora.
- Vocería: representa los intereses de los consumidores financieros ante la entidad y formula recomendaciones.
- Conciliación: facilita la solución de controversias entre el consumidor financiero y la entidad.
- Informe de gestión: reporta su gestión, recomendaciones y seguimiento a las acciones de mejora.

10.4 Conciliación

Progresión verificará que el DCF cuente con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permitan a consumidores de cualquier zona del país acceder efectivamente a esta instancia cuando deseen solicitar una conciliación.

10.5 Asuntos excluidos

El DCF no conoce, entre otros, asuntos ajenos al giro ordinario de las operaciones autorizadas, asuntos laborales entre Progresión y sus empleados o contratistas, asuntos derivados de la condición de accionista, cuestiones en trámite o decididas judicial o arbitralmente, decisiones sobre la prestación de un producto o servicio y los demás eventos excluidos por la normatividad vigente.

10.6 Alcance de las decisiones

El DCF no determina perjuicios, sanciones o indemnizaciones salvo disposición legal. El alcance vinculante de sus decisiones se rige por la normativa, los reglamentos aplicables y los acuerdos que correspondan. Una decisión desfavorable no impide al consumidor acudir a otros mecanismos de protección de sus derechos.

10.7 Responsabilidades de Progresión frente al DCF

- Disponer los recursos necesarios para que el DCF cuente con infraestructura física, humana, técnica y tecnológica adecuada.
- Establecer y hacer seguimiento a indicadores de gestión del DCF.
- Velar por su independencia, autonomía y disponibilidad.
- Gestionar adecuadamente los conflictos de interés relacionados con su designación y actuación.
- Procurar que el equipo de apoyo cuente con las calidades requeridas.
- Garantizar seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF.
- Analizar sus recomendaciones y efectuar seguimiento a los planes de acción que se deriven de ellas.

10.8 Informe de gestión

El DCF presenta anualmente a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas el informe de gestión previsto en la regulación. Este incluye información sobre atención y resolución de quejas, estadísticas y motivos relevantes, decisiones favorables al consumidor, rectificaciones, reincidencias, función de vocería, conciliaciones, recomendaciones, prácticas identificadas y seguimiento a acciones de mejora. Progresión utiliza este informe como insumo para fortalecer el SAC y corregir causas recurrentes de inconformidad.

11. Derechos y prácticas de protección del consumidor financiero

11.1 Principios de relación con el consumidor

- Debida diligencia en el ofrecimiento y prestación de productos y servicios.
- Libertad de elección, con decisiones de aceptación o negativa sustentadas en causas objetivas.
- Transparencia e información cierta, suficiente, clara y oportuna.
- Responsabilidad de Progresión en el trámite eficiente y debido de quejas y reclamos.
- Manejo transparente e imparcial de conflictos de interés.
- Educación financiera para facilitar decisiones informadas y conocimiento de mecanismos de protección.

11.2 Derechos

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad de acuerdo con las condiciones ofrecidas y obligaciones asumidas.
- Disponer de publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable.
- Exigir debida diligencia en la prestación del servicio.
- Recibir educación sobre productos, servicios, costos, mercados, derechos, obligaciones y mecanismos de protección.
- Presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Progresión, el DCF, la SFC y organismos de autorregulación, según corresponda.
- Ejercer los demás derechos reconocidos por la normativa vigente.

11.3 Prácticas de protección

Progresión promueve que el consumidor se informe sobre las condiciones de los productos y servicios, observe las recomendaciones de seguridad, conserve la documentación contractual y conozca los medios disponibles para presentar requerimientos. La falta de ejercicio de estas prácticas no implica pérdida de sus derechos ni exime a Progresión de sus obligaciones.

El consumidor debe suministrar información cierta, suficiente y oportuna cuando sea requerida para el cumplimiento de las obligaciones de Progresión y actualizar los datos cuando corresponda.

11.4 Cláusulas y prácticas abusivas

Progresión no incluirá en sus contratos o reglamentos cláusulas que impliquen renuncia o limitación indebida de derechos, inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, espacios en blanco no autorizados o exoneraciones indebidas de responsabilidad. Asimismo, se abstendrá de prácticas abusivas.

12. Documentación, infraestructura y cumplimiento

12.1 Documentación del SAC

Las políticas, elementos, procedimientos, controles y evidencias del SAC constan en documentos y registros que procuran la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información. La documentación comprende, entre otros, el manual SAC, actas y extractos de Junta Directiva relacionados con el sistema, informes del Representante Legal, informes de Auditoría Interna, informes del DCF, entre otros documentos relacionados con el ejercicio de la Coordinación SAC.

12.2 Registros de operación

Progresión conserva evidencias de los planes de capacitación e inducción, programas de educación e información, gestión de riesgos SAC, PQR, informes a órganos de gobierno, auditorías y demás registros que permitan demostrar la operación efectiva del sistema. Los documentos codificados y procedimientos operativos se administran en los repositorios internos definidos por la compañía.

12.3 Infraestructura

De acuerdo con el tamaño, capacidad, actividades y volumen del negocio, Progresión dispone recursos físicos, tecnológicos y humanos para la atención al consumidor financiero. Esto comprende instalaciones para atención al público, herramientas como correo electrónico, página web, centro de atención telefónica y WhatsApp, así como una Coordinación SAC y analistas de servicio al cliente.

La Coordinación SAC lidera integralmente la operación del sistema y orienta al Equipo SAC para la atención, registro, gestión, escalamiento y cierre de solicitudes, de acuerdo con los procedimientos y responsabilidades vigentes.

12.4 Cumplimiento y sanciones

El cumplimiento del SAC es responsabilidad de todos los funcionarios en el ámbito de sus funciones. Las conclusiones de seguimiento y auditoría permiten identificar deficiencias y adoptar correctivos. Los incumplimientos podrán dar lugar a las medidas internas que correspondan, sin perjuicio de las actuaciones de las autoridades competentes, siempre con respeto del debido proceso y el derecho de defensa.