

Nuestra Red de Oficinas

En Antioquia

Zona Norte

Bello - Sede Administrativa
Parque de Bello
Niquía
Paisajes
Copacabana
Girardota
Barbosa
Donmatías
San Pedro de los Milagros
Santa Rosa de Osos
Entrerriós
Yarumal

Zona Centro

Avenida Oriental
Alpujarra
San Antonio
Plaza Botero
Manrique
Belén
La América
La Milagrosa
Aranjuez
Castilla
Aventura C.C
San Cristóbal
Calle Colombia

Zona Sur

Guayabal
El Poblado
La 65
Itagüí
Envigado
La Estrella
Sabaneta
Caldas
San Antonio de Prado
Andes
Ciudad Bolívar
Urrao

Urabá

Apartadó

Oriente

Rionegro
Savanna Plaza
Marinilla
La Ceja
Guarne
El Santuario
El Carmen de Viboral
La Unión
El Retiro

En Cundinamarca

Bogotá D.C

Puente Aranda
Avenida Calle 13
N° 65 - 50 Local 3

Kennedy
Calle 35 Sur N° 78A - 20

El Rosal
Calle 8 N° 6 -11
Parque Principal

Funza
Calle 13 N° 13 - 77
Parque principal

Facatativá
Carrera 2 N° 7 - 04
Primer Piso

Madrid
Calle 7 N° 10A -18

Soacha
Calle 14 N° 6 - 72

Vivo Mis Finanzas
Educación Financiera



Manual Sistema de Atención al Consumidor Financiero

SAC

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Vivo Mis Finanzas
Educación Financiera

Sus depósitos están protegidos por el
SEGURO PARA SU AHORRO
www.fogacoop.gov.co
fogacoop
Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas

**Línea Única
de Servicios**

Antioquia: 604 454 95 95
Cundinamarca: 601 454 95 95

www.cotrafa.com.co



Beneficios con propósito

Nivel Bienvenida

(Acceso Inmediato)

Disponible para Asociados y Ahorradores sin requerir antigüedad ni saldos mínimos específicos.

- Aula Virtual
- Red de Descuentos
- Entradas a Festival HATOVIEJO
- Combos de Cine
- Concurso de Oratoria
- Carrera Atlética

Enfoque principal: Recreativo y Cultural (Oferta Permanente)

Nivel Plus

Requiere 6 meses de antigüedad, aportes del 35% SMMLV o un saldo promedio trimestral de \$600.000.

- Cursos Semestrales
- Ayudas Educativas (Semestrales)
- Contribución en matrículas
- Días de Sol
- Caminatas Ecológicas
- Pasaportes Mundo Aventura

Enfoque principal: Educativo y Familiar (Permanente y trimestral)

Nivel Premium

Exige 1 año de antigüedad, aportes del 35% SMMLV, un producto activo (Crédito/ahorro) y estar al día.

- Becas Técnicas
- Auxilio para Lentes
- Consulta Psicológica
- Diplomados
- Citas con Especialistas
- Gimnasio

Enfoque principal: Salud y Alta Formación (Oferta Especializada)

Múltiples Productos con grandes Beneficios

Líneas de Ahorro:

- ✓ Coopeahorros
- ✓ Ahorro a la Vista
- ✓ CDT
- ✓ Ahorro a Término Fijo
- ✓ Ahorro Navideño
- ✓ Tradicional y Contractual
- ✓ Cotrafito
- ✓ Ahorro Infantil y Juvenil
- ✓ Ahorro programado de Vivienda
- ✓ MicroAhorro
- ✓ Pequeñas cuotas
- ✓ Ahorro Dinámico
- ✓ Tarjeta Débito Mastercard

Líneas de Crédito para:

- ✓ Libre Inversión
- ✓ Vivienda
- ✓ Comercial
- ✓ Microcrédito
- ✓ Cupo Rotativo
- ✓ Libranza Empleados
- ✓ Libranza Pensionados
- ✓ Cupo Rotativo Empresarial
- ✓ Hipotecario de Consumo

Medios de Pago Cotrafa





ACUERDO N° 0404

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL
CONSUMIDOR FINANCIERO**

SAC

Por el cual se modifica el Manual para el
Sistema de atención al Consumidor Financiero
"SAC" de COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA.

El Consejo de Administración de COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA,
en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

1. Que mediante Acuerdo N° 0288 del 21 de diciembre de 2010, el Consejo de Administración de COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA adoptó inicialmente el Manual para el Sistema de atención al Consumidor Financiero "SAC" de la entidad, de conformidad con las directrices y parámetros establecidos en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 015 de 2010 emanada de la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Que en el Manual para el Sistema de atención al Consumidor Financiero "SAC" de COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA, se contempla como uno de los objetivos generales del mismo establecer los principios, reglas y mecanismos que rigen la protección de los Consumidores Financieros, así como las relaciones entre éstos y la Cooperativa.

3. Que se hace necesario modificar el Manual para el Sistema de atención al Consumidor Financiero SAC, con el fin de incorporar al mismo las Políticas para la Atención de Consumidores Financieros en situación de discapacidad o con movilidad reducida, atendiendo a las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Circular Externa 008 de 2017.

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar el MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO “SAC” de la Cooperativa, cuyo texto será el siguiente:

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	8
2. Aspectos generales	9
3. Definiciones y términos utilizados en el sistema.....	10
4. Principios que orientan el sistema	12
5. Objetivos	13
5.1 Objetivo General	13
5.2 Objetivos Específicos	13
6. Elementos que componen el sistema de atención al consumidor financiero.....	14
6.1 Políticas	14
6.1.1 Relacionadas con el suministro de información	14
6.1.2 Relacionadas con la atención y protección a los Consumidores Financieros	16
6.1.3 Relacionadas con la defensoría del Consumidor Financiero	17
6.2 Procedimientos	18
6.3 Documentación	18
6.4 Estructura Organizacional	18
6.4.1 Consejo de Administración	19
6.4.2 Representante Legal	19
6.4.3 Órganos de Control	20
6.4.4 Junta de Vigilancia	20
6.4.5 Área del servicio al Cliente	20
6.5 Infraestructura	21
6.6 Capacitación e instrucción de los funcionarios	21
6.7 Educación Financiera	22
6.8 Información al Consumidor Financiero	22
6.9 Atención de Consumidores Financieros en condición de discapacidad o movilidad reducida	22
7. Etapas del sistema de atención al Consumidor Financiero.....	24
7.1 Identificación	24
7.2 Medición	25
7.3 Control	26
7.4 Monitoreo	30



1 Introducción

El presente Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC contiene los elementos, la estructura organizacional y las etapas establecidas por la Cooperativa Financiera Cotrafa, en aras de consolidar un ambiente para la debida atención, protección y respeto a los consumidores financieros, en el desarrollo de las relaciones que se adelanten entre COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA y éstos; incluyendo campañas de educación que les permitan comprender de manera sencilla y práctica las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos, así como los respectivos costos y tarifas de los mismos.



2 Aspectos generales

Por medio de la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se fortaleció la normatividad existente sobre la protección al Consumidor Financiero, fundamentada en tres pilares esenciales: El suministro de la información, la debida atención y protección al Consumidor Financiero y la Defensoría del Consumidor Financiero mediante las citadas normas se impartieron las instrucciones necesarias para el adecuado funcionamiento del SAC.

La COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA, consciente de la importancia de impulsar y mantener un ambiente de atención, protección y respeto, para la adecuada prestación de servicios a los Consumidores Financieros, estableció mecanismos que apunten a la observancia de los principios orientadores en materia de protección de los derechos del Consumidor Financiero y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.



3 Definiciones y términos utilizados en el sistema.

Para efectos del presente manual, se describen los siguientes términos:

Ahorrador:

Es la persona natural o jurídica con la que se establece o se mantiene una relación contractual de carácter financiero para el manejo de depósitos de ahorro.

Asociado:

Es la persona natural o jurídica titular de aportes sociales en la Cooperativa, y que ha sido vinculada a la misma de conformidad con lo establecido por los Estatutos.

Cliente:

Es la persona natural o jurídica con quien la Cooperativa establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social. Se incluyen los asociados cuando éstos son titulares de algún producto financiero.

Cliente potencial:

Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa o de negociaciones preliminares con la Cooperativa, respecto de los productos o servicios que esta ofrece.

Consumidor financiero:

Todo cliente, usuario o cliente potencial de la Cooperativa.

Derecho de petición:

La actuación formulada por escrito, por medio de la cual un Consumidor Financiero solicita el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad en un asunto determinado, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requiere información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, entre otras.

4 Principios que orientan el sistema.

LA COOPERATIVA adopta los siguientes principios orientadores que deben regir las relaciones entre los Consumidores Financieros y la Entidad:

a) Debita Diligencia:

La Cooperativa empleará en el ofrecimiento de sus productos como en la prestación de sus servicios, la debida diligencia respecto a sus Consumidores Financieros, con el objetivo de que reciban información y atención debida y respetuosa. Igualmente en las relaciones que se establezcan y en el normal desarrollo de sus operaciones, de tal suerte que las mismas propendan por la satisfacción de las necesidades de sus Consumidores Financieros.

b) Libertad de Elección:

La Cooperativa y los Consumidores Financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en el establecimiento de relaciones contractuales mediante los cuales se instrumente el suministro de producto o la puntuación de servicios o productos.

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna:

La Cooperativa suministrará a sus consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a éstos conocer de manera adecuada sus derechos, obligaciones y costos en las relaciones que establecen con la misma.

d) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas:

La Cooperativa atenderá de manera eficiente, 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, diseñará e implementará las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas para minimizar el impacto.

e) Manejo adecuado de los conflictos de interés:

La Cooperativa resolverá los conflictos de interés que se presenten, de conformidad con los lineamientos establecidos en su Código de Conducta y de Buen Gobierno Corporativo.

f) Educación para el Consumidor Financiero:

La Cooperativa procurará una adecuada educación de los Consumidores Financieros sobre los productos y servicios que ofrece, la naturaleza de los mercados en los que actúa, y los mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

Eventos:

Situaciones que se identifican y que pueden afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

La Cooperativa:

Se entenderá como la abreviación del nombre de la COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA.

Petición o solicitud de información:

Es una comunicación del Consumidor Financiero en la que se buscan resolver las inquietudes sobre sus transacciones, pedir una ayuda, entre otras.

Productos

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

Queja

Es una manifestación de insatisfacción del Cliente, puesta en conocimiento de la Cooperativa, motivada por la percepción negativa del Servicio, de la calidad y oportunidad de un Producto o de la actitud y asesoría de un empleado de la Cooperativa. Implica un incumplimiento de la promesa de Servicio.

Reclamación:

Es una manifestación de insatisfacción del Consumidor financiero, puesta en conocimiento de la Cooperativa, relacionada con la afectación negativa de su cuenta o transacciones, en la que hay dinero de por medio, y que requiere un trámite interno por parte de la Cooperativa.

Servicios

Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros.

Sugerencia

Es la propuesta de una idea, la cual el consumidor financiero comunica con el objetivo de que se tenga en consideración por parte de la Cooperativa (puede llegar como una petición).

Usuario

Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de la Cooperativa.



5 Objetivos

5.1 Objetivos generales

- El Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero tiene por objeto establecer los principios, reglas y mecanismos que rigen la protección de los Consumidores Financieros, así como las relaciones entre éstos y LA COOPERATIVA.
- Contribuir a la consolidación de una cultura de protección al Consumidor Financiero, dentro de un ambiente de atención, respeto y servicio.

5.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar los elementos mínimos, que permitan instrumentar de forma organizada el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, entre los cuales se contemplan las políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, infraestructura, capacitación al personal de LA COOPERATIVA, educación e información al Consumidor Financiero.
- Establecer las etapas que permitan administrar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero mediante la identificación, medición, control y monitoreo.

6

Elementos que componen el Sistema de Atención al Consumidor Financiero

6.1 Políticas

- Las siguientes políticas garantizan la efectividad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero en LA COOPERATIVA:

6.1.1 Relacionadas con el Suministro de Información:

6.1.1.1 El establecimiento y desarrollo de relaciones con los Consumidores Financieros se adelantará bajo la suscripción de solicitudes de vinculación/productos y la entrega de anexos que contemplen claramente las características requeridas de los productos y servicios. Se diseñarán medios para la entrega de información completa y oportuna desde antes, durante y después de la adquisición de los productos y servicios.

6.1.1.2 Para el suministro de información cierta, suficiente y oportuna, la Cooperativa publicará en la página Web en términos claros y caracteres legibles la información relacionada con las características de los productos y servicios, así como los reglamentos de los mismos. Cada actualización, será publicada a través de este mismo canal.



6.1.1.3 LA COOPERATIVA, entregará al Consumidor Financiero los documentos que complementen la instrumentación de los productos adquiridos, en términos claros y caracteres legibles, así:

- **Para productos de ahorros:** Anexo de información para productos de ahorros, conforme a lo señalado en el numeral 6.1.1.4 y el reglamento del medio transaccional si se trata de la Tarjeta Débito COTRAFA Visa Electrón.
- **Para productos de crédito:** copia de la proyección del crédito, copia de la nota crédito, Anexo de información para productos de crédito, conforme a lo señalado en el numeral 6.1.1.4., y el plegable de endeudamiento responsable.

En el caso específico de crédito de vivienda, previo a la solicitud del producto, el Consumidor puede acceder al folleto informativo con las características del mismo. Adicional a los documentos descritos en el párrafo anterior, una vez el servicio este efectivo y haya transcurrido un año, se realiza entrega del extracto con el comportamiento del crédito en dicho periodo y la proyección para el año siguiente (si el consumidor tiene Sucursal Virtual también puede acceder a esta información a través de dicho medio).

- Para todos los productos y servicios, se contará con un espacio en el sitio web de la Cooperativa (www.cotrafa.com.co), en donde podrán ser consultados los Reglamentos vigentes de los productos y las tarifas de los productos y servicios.

6.1.1.4 El anexo de información para productos de ahorro y crédito constituye una guía básica para el suministro de información clara, comprensible y oportuna al Consumidor Financiero, y al mismo tiempo sirve como instrumento de educación financiera. Se distribuirá en forma física al momento de la adquisición del producto financiero, e igualmente estará disponible para consulta en el sitio web, bajo la siguiente estructura:

- Características de los productos o servicios.
- Derechos de los Consumidores Financieros.
- Obligaciones que posee la Cooperativa y el Consumidor Financiero.
- Tarifas.
- Medidas para el manejo seguro del producto o servicio.
- Consecuencias derivadas del incumplimiento en el pago de las obligaciones crediticias.
- Mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos del Consumidor Financiero.
- Información sobre Cobranza.

- Instrucciones sobre Hábeas Data.
- Cualquier otra información que pueda ser de utilidad para la comprensión del contenido y desarrollo del producto.

6.1.2 Relacionadas con la Atención y Protección a los Consumidores Financieros:

6.1.2.1 El desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero se incluye dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad como parte fundamental para el cumplimiento de la visión y la misión institucional.

6.1.2.2 La COOPERATIVA, impulsará a nivel institucional la cultura en materia de protección al Consumidor Financiero mediante los procedimientos diseñados para tal fin.

6.1.2.3 La COOPERATIVA, atenderá al Consumidor Financiero, a través de los siguientes canales:

- Red de Oficinas.
- **Línea Única de Servicios:**
Antioquia 604 454 95 95 - Cundinamarca 601 454 95 95.
- **Sitio Web:** www.cotrafa.com.co
- **Correo electrónico:** servicioalcliente@cotrafa.com.co

6.1.2.4 Los canales de atención cuentan con los debidos recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para su adecuado funcionamiento, garantizando una atención eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.

6.1.2.5 LA COOPERATIVA capacitará a sus empleados de manera presencial y semipresencial, sobre las novedades de sus productos y servicios, con el objetivo de lograr el suministro de información cierta, clara, veraz y oportuna a los Consumidores Financieros.

6.1.2.6 Los empleados de LA COOPERATIVA, conocerán y mantendrán los niveles de responsabilidad frente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero "SAC" de acuerdo a su cargo. En caso de incumplimiento a la normatividad vigente y a lo estipulado en este Manual, se aplicará el procedimiento disciplinario de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y al Código de Conducta que rige en LA COOPERATIVA.

6.1.2.7 LA COOPERATIVA permitirá la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, a través de la aplicación de los Códigos de Conducta y Buen Gobierno Corporativo, velando porque prevalezcan los intereses de los Consumidores Financieros.

6.1.2.8 Es deber de la Alta Gerencia y los entes de control, así como de los demás empleados, el acatamiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al Consumidor Financiero.

6.1.2.9 LA COOPERATIVA cuenta actualmente con el área de Servicio al Cliente encargada de gestionar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias interpuestas por los Consumidores Financieros.

6.1.2.10 LA COOPERATIVA cuenta con los tiempos de respuesta establecidos para las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de acuerdo a la normatividad existente.

6.1.2.11 LA COOPERATIVA instruirá oportunamente a los empleados sobre los procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y cambios con respecto al mismo.

6.1.2.12 La Junta de Vigilancia y el área de Servicio al Cliente en compañía de la Gerencia General de LA COOPERATIVA, efectuarán un análisis mensual sobre las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias recibidos en la Cooperativa, con el objetivo de monitorear las mismas, su estado y se analizará y verificará las acciones de mejora implementadas.

6.1.2.13 LA COOPERATIVA procurará una adecuada educación al Consumidor Financiero, respecto de los productos y servicios que ofrece, así como de la naturaleza de los mercados en los que actúa y tipos de actividades que desarrolla, incluyendo la divulgación y el conocimiento de los mecanismos que posee el Consumidor Financiero para la defensa de sus derechos.

6.1.2.14 La educación al Consumidor Financiero que imparta LA COOPERATIVA, propenderá por el desarrollo de programas y campañas para su debida atención y protección, de suerte que permitan la toma de decisiones informadas que posibiliten su formación para la adecuada toma de decisiones.

6.1.3 Relacionadas con la Defensoría del Consumidor Financiero:

6.1.3.1 LA COOPERATIVA, contará con un Defensor del Consumidor Financiero principal y suplente designados por la Asamblea General de Delegados para un periodo de dos (2) años, prorrogables por períodos iguales; los cuales deberán estar debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Para el ejercicio de la Defensoría se contará un reglamento aprobado por el Consejo de Administración.

6.1.3.2 La información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero, se publicará en las carteleras informativas de las Oficinas y Multipuntos de la Entidad, así como en el sitio Web, los estados de cuenta y extractos.

6.1.3.3 Las solicitudes de información que dirija el Defensor del Consumidor Financiero dentro del trámite de quejas instauradas ante la Defensoría por el consumidor Financiero, serán atendidas por la Unidad Jurídica de la Cooperativa, dentro de los plazos legales y las exigencias reglamentarias establecidas.

6.1.3.4 Las recomendaciones y propuestas que formule el Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones, serán revisadas y evaluadas semestralmente por la Gerencia General de la Cooperativa, en aras de incorporarlas como mejoramientos a los procesos de la Entidad.

6.2 Procedimientos

LA COOPERATIVA contará con los procedimientos respectivos, para la implementación y funcionamiento del SAC así:

- El presente manual describe la Instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC.
- Procedimiento que incluye la evaluación y medición de la efectividad del sistema.
- Procedimiento para Gestionar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), implementado por LA COOPERATIVA. El cual a su vez incluye la gestión de las PQRS presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- A la luz del Código de Conducta y del Reglamento Interno de Trabajo, LA COOPERATIVA cuenta con los procedimientos necesarios para la aplicación de sanciones, en el evento de que alguno de sus empleados o miembros de la Alta Gerencia, no observe las disposiciones contenidas en el SAC. Dentro de estos documentos se encuentran las escalas de sanciones disciplinarias y la forma de aplicarlas.

6.3 Documentación

De la documentación relacionada con la implementación del SAC incluyendo sus etapas y elementos, se deja constancia en el presente Manual.

6.4 Estructura Organizacional

Para garantizar la buena implementación del Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero, se definen claramente las responsabilidades de cada uno de los que intervienen o participan del proceso.

A continuación se detalla la estructura y se realiza la descripción de las responsabilidades al interior de LA COOPERATIVA, precisando que las funciones correspondientes al Consejo de Administración, Gerencia General y Órganos de Control con respecto al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, están determinadas en la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera.

6.4.1 Consejo de Administración:

Las responsabilidades del Consejo de Administración frente a la implementación del Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero son:

- a. Establecer las políticas relativas al SAC.
- b. Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- c. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- d. Aprobar la provisión de recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, el SAC de forma efectiva y eficiente.

6.4.2 Representante Legal:

El Representante Legal deberá:

- a. Diseñar y someter a aprobación del Consejo de Administración el Manual del SAC y sus modificaciones.
- b. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por el Consejo de Administración, relativas al SAC.
- c. Aprobar y establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los empleados de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Consumidores Financieros.
- d. Aprobar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- e. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f. Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g. Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, al Consejo de Administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o para implementar y el área responsable.
- h. Designar los empleados responsables de atender los asuntos relacionados con el SAC.

6.4.3 Órganos de Control:

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

Así mismo, los órganos de control deberán elaborar un informe periódico dirigido al Consejo de Administración, como mínimo en forma semestral, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

6.4.4 Junta de Vigilancia:

- Evaluar y hacer seguimiento al Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero.
- Evaluar las medidas de tratamiento a los eventos y situaciones identificadas que pueden afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros.
- Pronunciarse sobre los informes periódicos que presente el Área de Servicio al Cliente.

6.4.5 Área de Servicio al Cliente:

- a. Coordinar las actividades requeridas con los responsables de los procesos en pro de la implementación adecuada del sistema.
- b. Desarrollar e implementar el sistema de reportes internos y externos.
- c. Gestionar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias interpuestas por los Consumidores Financieros. A través de los diferentes canales.
- d. Realizar el seguimiento permanente de los procedimientos y planes de acción relacionados con el SAC y proponer sus correspondientes actualizaciones y modificaciones ante el Consejo de Administración.
- e. Implementar las metodologías de identificación, medición, control y monitoreo del SAC con el apoyo de la Unidad de Planeación y Riesgos.
- f. Apoyar los programas de capacitación de la Entidad, relacionados con el SAC.
- g. Remitir mensualmente a la Junta de Vigilancia, el informe sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- h. Informar a la Gerencia General y al Consejo de Administración, la evolución del sistema SAC.
- i. Elaborar, generar y transmitir a la Superintendencia Financiera los formatos que requiera las entidades de vigilancia y control, relacionadas con el SAC.

Dentro de los Manuales de funciones, se incorporarán las responsabilidades frente al SAC que le asisten a los demás empleados de la Cooperativa.

6.5 Infraestructura

Para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC, LA COOPERATIVA, cuenta con una infraestructura física, técnica y con el recurso humano suficiente para la debida atención y protección del Consumidor Financiero. Dentro de la estructura que posee la Cooperativa, se encuentra:

- La Red de Oficinas, completamente dotada de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.
- El área de Servicio al Cliente, a través de la Línea Única de Servicios está debidamente conformada y estructurada para brindar atención oportuna y permanente al Consumidor Financiero.
- Sistemas tecnológicos y de comunicaciones (Sitio Web www.cotrafa.com.co y el correo electrónico servicioalcliente@cotrafa.com.co así como un sistema de información, que soporta la atención a los Consumidores Financieros.
- La Unidad Jurídica, con la capacitación y recurso necesario para suministrar el soporte legal requerido por La COOPERATIVA, conforme a los lineamientos del SAC, complementado con el acompañamiento permanente en las respuestas a la Defensoría del Consumidor Financiero y las quejas remitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

6.6 Capacitación e instrucción de los funcionarios

La Dirección de Gestión Humana y Administrativa, con apoyo del Área de Servicio al Cliente, diseñará los programas y planes de capacitación al personal, así como los mecanismos de evaluación, para lo cual atenderá a lo señalado en el numeral 6.1.2.5.

En los programas de capacitación, se incorporarán los temas relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero –SAC-, los cuales se impartirán desde la inducción del nuevo personal y continuarán retroalimentándose anualmente al personal existente a través de evaluaciones del Sistema de Atención al Consumidor.

Igualmente, se incluirá en el plan de capacitación de la Cooperativa de todos los empleados, las funciones, procedimientos y ejercicio de la función del Defensor del Consumidor Financiero.

6.7 Educación Financiera

En atención a las políticas relacionadas con la educación al Consumidor Financiero, los programas y campañas en los numerales, 6.1.2.13 y 6.1.2.14, que en este sentido realice LA COOPERATIVA, tendrán como contenidos los siguientes:

- Clases de productos y servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa: definición, características, condiciones, costos y tarifas y su forma para determinarlos, oficinas/dependencias autorizadas para prestar estos servicios.
- Marco legal de los productos y servicios financieros prestados por LA COOPERATIVA.
- Consecuencias derivadas del incumplimiento de los reglamentos establecidos para los diferentes productos.
- Divulgación de estatutos y reglamentos de la Cooperativa.
- Cursos de finanzas básicas.
- Derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros en LA COOPERATIVA.
- Obligaciones de la Cooperativa.
- Prácticas de protección propia y medidas de seguridad
- Defensoría del Consumidor Financiero.

Se podrán utilizar todos los medios masivos, publicidad P.O.P (publicidad en los puntos de venta), y medios alternativos. Los programas y campañas estarán diseñados para el fácil entendimiento de los Consumidores Financieros y serán coordinados por el Comité de Educación y el Área de Servicio al Cliente bajo la dirección de la Gerencia General.

6.8 Información al Consumidor Financiero

En cumplimiento de las disposiciones relacionadas con el suministro de información, remitirse al numeral 6.1.1.

6.9 Atención de Consumidores Financieros en condición de discapacidad o movilidad reducida.

Con el fin de brindar una adecuada atención a los Consumidores financieros en situación de discapacidad o con movilidad reducida, COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA implementará y aplicará en forma permanente las siguientes medidas:

- Brindar un servicio respetuoso, amable y digno a todas las personas en situación de discapacidad, procurando utilizar un lenguaje incluyente y adecuado de acuerdo a su condición, y evitando el uso de términos excluyentes y discriminatorios.
- Garantizar que todo consumidor financiero en situación de discapacidad que ingrese a una oficina de servicios de la Cooperativa reciba una atención prioritaria de acuerdo con su condición. Para ello, el personal de atención al público presente en el lugar deberá brindarle el apoyo necesario para el servicio requerido.
- Evitar que los consumidores financieros en situación de discapacidad permanezcan de manera prolongada en las filas de las cajas, así como en las salas de espera de las oficinas de servicios.
- Facilitar y colaborar con el acceso a los servicios en las oficinas de servicios a los consumidores financieros en situación de discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, en los casos en que las condiciones físicas de la oficina dificulten la accesibilidad.
- Incluir dentro del programa de Educación Financiera de la Cooperativa los contenidos que permitan acceder a la información por parte de las personas en situación de discapacidad de manera clara y suficiente, empleando para esto instrumentos de ayuda para la comprensión de la información por parte de esta población.



7 Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

7.1 Identificación

Esta etapa busca determinar los eventos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero, para lo cual se buscará establecer lo siguiente: qué puede ocurrir, él por qué ocurre y cómo ocurre. La identificación debe incluir todos los eventos o situaciones de riesgos, estén o no controlados por la Cooperativa, apoyándose en la técnica de gestión por procesos.

Procedimiento la para la identificación de situaciones de riesgo

Se busca identificar los eventos potenciales y ocurridos en la entidad donde afecten o pueda afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

El proceso de identificación será permanente e interactivo, integrado al proceso de planeación y orientado al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

Para la identificación de los eventos o situaciones se utilizarán las siguientes fuentes:

1. Consolidación de eventos ocurridos, evaluación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, recibidas por medio del Área de Servicio al Cliente.
2. Evaluación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, reportadas o remitidas a la Defensoría del Consumidor Financiero.
3. Evaluación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, reportadas o remitidas a la Superintendencia Financiera de Colombia.
4. Consolidación de eventos ocurridos y registrados como eventos de riesgo operativo.
5. Análisis de los informes remitidos por los entes de control.
6. Informes de auditoría del servicio.

Metodología para el registro de eventos

Los eventos de riesgo ocurridos al interior de LA COOPERATIVA en los diversos procesos y que tienen el potencial de afectar el nivel de servicio ofrecido al Consumidor Financiero son registrados de acuerdo a la fuente de información y consolidados trimestralmente en una base de datos única administrada por el área de Servicio al Cliente, para la elaboración de estadísticas que permitan ver la frecuencia en la ocurrencia de dichos eventos y, a partir del análisis de las causales de ocurrencia, establecer planes correctivos o preventivos.

Para la aplicación de la metodología se consideran tanto eventos o situaciones que podrían pasar como los eventos materializados y que afecten a los Consumidores Financieros.

7.2 Medición

En esta etapa se establece la criticidad de los eventos identificados, determinada por el impacto y la frecuencia (posibilidad de ocurrencia en un período de tiempo determinado).

Una vez concluida la identificación de los eventos que afecten la debida atención y protección al Consumidor Financiero, se mide la posibilidad - frecuencia de ocurrencia de los mismos, y su impacto en caso de materializarse.

La medición de los eventos y situaciones incluye la calificación de los eventos. Basada en la asignación de valores a la posible influencia que pueden generar dos variables de interés: Frecuencia e Impacto.

Metodología para la medición de los eventos

Se busca establecer una valoración de los eventos con base en la información obtenida de la identificación con el fin de establecer el nivel de los eventos y las acciones que se van a implementar para controlarlos y/o mitigarlos.

La metodología empleada es semi-cuantitativa y parte de la evaluación de cada uno de los eventos, asignando un impacto de acuerdo a la posibilidad de ocurrencia.

Frecuencia o probabilidad de ocurrencia

Mide la posibilidad de ocurrencia de los eventos, al considerar criterios de frecuencia y teniendo en cuenta factores internos y externos que pueden propiciar los eventos, aunque no se hayan materializado. Es una variable de escala ordinal, que detalla con número de ocurrencia el nivel de probabilidad con el que se puede o pudo presentar el evento.

Impacto o severidad de los eventos

Mide la magnitud o posible afectación que puede ocasionar a la relación con el Consumidor Financiero o la imagen de LA COOPERATIVA, la materialización de la situación de riesgo.

Actividad de calificación de eventos

- Se estima la probabilidad de ocurrencia y el impacto generado (o posible) para cada uno de los eventos identificados.
- Se realizará un primer análisis cualitativo de los eventos y se identifican aquellos que requieren un análisis más detallado.
- Se evaluará la magnitud de las consecuencias (reales o posibles) que presenten cada uno de los eventos. Se clasifican los eventos identificados según los criterios de probabilidad e impacto establecidos en las escalas de nivel de eventos definidos.

7.3 Control

Se contará con políticas, procesos, procedimientos, herramientas, metodologías y códigos para controlar y mitigar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia.

El control es toda medida diseñada para detectar y/o reducir los eventos. A la reducción de las consecuencias y probabilidades se les puede referir como controles a los eventos. También contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos, porque también suministran información útil para replantear los planes o estrategias diseñadas.

Una vez se tienen establecidos y evaluados las situaciones o eventos que afectan la atención y protección a los Consumidores Financieros o la imagen de LA COOPERATIVA, se identifican las medidas de tratamiento que se van a aplicar, las cuales serán enfocadas al control de los eventos (Evitar, prevenir, proteger) o a la financiación del mismo (aceptar, retener, transferir).

Para realizar evaluación del control se acude a la medición comparando el número de eventos materializados antes de la implementación del control vs el número de eventos materializados después de la implementación.

Todos los controles propuestos deben ser discutidos y definidos con los líderes de los procesos que tiene a cargo actividades relacionadas con la atención al Consumidor Financiero, para el registro y monitoreo de los mismos se registran en la base de datos de eventos que es administrada por el Área de Servicio al Cliente.

A continuación se describen las medidas de tratamiento que se pueden implementar:

Evitar: Aplica para eventos o situaciones cuya posibilidad o probabilidad de ocurrencia es alta y representa gran impacto.

Prevenir: Incluye la toma de medidas para anticiparse y evitar que los eventos se materialicen, el enfoque debe ser a atacar las causas que los generan.

Proteger: Implica el diseño de medidas de tratamiento para evitar pérdidas mayores en caso que los eventos de riesgo ocurran. Actúa sobre los recursos amenazados (personas, imagen, información, etc.).

Aceptar: Asumir las consecuencias y/o pérdidas generadas al momento en que se presente el evento de riesgo. Sólo se aceptan riesgos cuya frecuencia es baja y el impacto es leve.

Retener: Afrontar de forma planeada el evento, a través de la creación de fondos, provisiones, etc., con las cuales se puede responder ante las pérdidas generadas por la ocurrencia de un siniestro.

Al establecer los controles se debe evaluar su costo - beneficio, evitando la definición de controles que entorpezcan los procesos y sean más costosos para la entidad.

Con la definición de los controles a implementar, se calcula su efectividad teniendo en cuenta el grado de eficacia (contribución a disminuir el riesgo) y su eficiencia (el uso adecuado de los recursos).

Los controles deben definirse cumpliendo las siguientes características: Suficientes, comprensibles, económicos, eficaces, eficientes, efectivos y oportunos.

Suficientes: Se refiere a la cantidad de controles implementados: Ni tantos que generen ineficiencias, demoras, deterioro o interrupción del servicio, ni tan pocos que sean insuficientes para actuar adecuadamente sobre los eventos.

Comprensibles: Se refiere a la claridad, sencillez y facilidad de interpretación e implementación, de tal manera que no genere confusión o rechazo en su aplicación.

Económicos: El costo de aplicación debe ser menor que el beneficio que aporta, con relación o dependiendo del impacto en caso de materializarse un evento. El exceso de controles trae consigo un aumento de los costos de ejecución de los procesos.

Eficaces: Se refiere al cumplimiento el objetivo para el cual fueron diseñados, bien sea disminuir la frecuencia y/o la severidad o impacto.

Eficientes: Se refiere al uso adecuado de los recursos (tiempo, personas, infraestructura, etc.) en la consecución del cumplimiento del objetivo para el cual fueron diseñados, bien sea disminuir la frecuencia y/o la severidad o impacto.

Efectivos: Se refiere al cumplimiento del objetivo de reducir la frecuencia o el impacto, con el uso adecuado de los recursos. Es decir, eficaz y eficiente.

Oportunos: Se refiere a que actúen cuando inmediatamente se presenten las causas de los eventos, de tal manera que se ejecuten las acciones correctivas para normalizar la ejecución del proceso afectado.

Clasificación de los Controles

Preventivos: Aquellos que ejercen su acción sobre la causa de los eventos y sus factores generadores, con el propósito de disminuir la frecuencia o probabilidad de ocurrencia. Corresponden a la primera barrera de seguridad que se establece para reducir los eventos.

Detectivos: Se constituyen en una alarma que se acciona cuando se descubre una situación anómala o no buscada, en el momento de la ocurrencia o posteriormente. Corresponden a la segunda barrera de seguridad que se establece para reducir los eventos.

Correctivos: Permiten corregir las desviaciones y prevenir de nuevo su ocurrencia. Normalmente generan reprocesos, lo que los convierte en más costosos. Corresponden a controles administrativos que son soportados por políticas y procedimientos para su correcta aplicación.

Atendiendo a su forma de aplicación, se clasifican en:

Manuales: Aquellos que son realizados por las personas responsables de los procesos en los cuales están inmersos los controles y/o por las que ejercen el control desde otros procesos.

Automáticos: Aquellos que son programados en el computador, software de soporte o de aplicación.

La ejecución de los controles es responsabilidad de todos los empleados al interior de la Cooperativa.

Metodología para la implementación de controles

El objetivo de esta etapa es implementar las medidas que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia de los hechos y situaciones identificados en la etapa de medición del SAC.

De igual manera, la etapa de control permite retroalimentar las etapas de identificación y medición, de modo que se implementen acciones oportunas y continuas de mejora respecto de los objetivos del SAC.

Los controles se enfocarán a la prevención; dichos controles deben permitir la detección temprana de los acontecimientos que pueden perjudicar los intereses tanto de los Consumidores Financieros como de la Cooperativa; posteriormente podrán definirse las medidas de tratamiento para mitigar los eventos que no logren prevenirse.

Procedimiento para evaluar la evolución de los controles

Una vez implementados los controles, resulta importante asegurarse de que proporcionan la protección prevista y de que continúan aplicándose. Su efectividad se mide de acuerdo según si permiten reducir o detectar eventos y situaciones que afecten la debida atención y protección al consumidor financiero, para lo cual, se deben evaluar los controles existentes, teniendo en cuenta la siguiente metodología:

1. Realizar pruebas directas a la atención de los Consumidores Financieros: Hacer un monitoreo en Oficinas.
2. Evaluación de los resultados de los siguientes indicadores:
 - Número de eventos detectados y no materializados que se han mitigado gracias a la implementación de controles al sistema.
 - Tiempo de respuesta real de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentados por los Consumidores Financieros.
 - Número de quejas, reclamos o peticiones presentadas y registradas como eventos.

3. Evaluación de disminución en la probabilidad y/o el impacto de los riesgos.
4. Encuestas de satisfacción de clientes para solicitarles hacer comentarios sobre la atención y protección recibida por la Cooperativa.

La Auditoría Interna y otros entes de control también evidencian la evolución a los controles implementados de acuerdo a la revisión que hacen a los procesos que intervienen en la atención y protección al Consumidor Financiero, dicha evolución se puede manifestar en sus informes, permitiendo a los responsables de los procesos tener en cuenta las recomendaciones y mejorar los procesos.

7.4 Monitoreo

Se realizará monitoreo constante para velar porque las medidas que hayan establecido en las etapas anteriores sean efectivas. La etapa de monitoreo, posee como base principal:

1. Revisión sistemática de los procesos para asegurar que los controles sean eficaces y apropiados para mitigar los riesgos (Autoevaluación del riesgo y control), la cual puede realizarse por los responsables de los procesos y a través de la Auditoría presentados en sus informes.
2. El registro de nuevos eventos.
3. Definición de indicadores a los eventos o situaciones identificadas, especialmente a nivel de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
4. Revisión y seguimiento al desarrollo de los planes de acción como tratamiento a las situaciones identificadas.
5. Evaluación de los órganos de Auditoría y Revisoría Fiscal.
6. Las evaluaciones externas de los entes reguladores.

Metodología para el monitoreo

Objetivo: Realizar el seguimiento y monitorear el comportamiento de los eventos o situaciones identificadas, lo que permite hacer verificación de la eficiencia de los controles y validación del cumplimiento de los indicadores de diseñados.

Se establecen indicadores, los cuales deberán evaluarse de acuerdo a los niveles de aceptación establecido por la Cooperativa.

Procedimiento para el monitoreo de eventos

1. Con base en la evaluación de los eventos, el Área de Servicio al Cliente, determina la prioridad para su seguimiento.
2. Se definen los indicadores para los eventos más significativos según el nivel de importancia definida.

Los indicadores se pueden diseñar de acuerdo a la frecuencia o al impacto y teniendo en cuenta las PQRS, al nivel de satisfacción de los Consumidores Financieros. Ejemplo de ellos sería:

- Número de quejas o reclamos en un periodo determinado.
 - Número de horas fuera de servicio.
 - Disminución de la participación del mercado.
 - Causas de retiro de asociados.
3. Se hace seguimiento al indicador inicialmente con periodicidad mensual, teniendo en cuenta los registros de los eventos, sin embargo, se buscará la sistematización de los mismos, de ser posible la información se tomará directamente de los eventos registrados en la base de datos.
 4. Se establecen metas de cumplimiento sobre los eventos ocurridos para cada indicador, las cuales serán definidas con el responsable del proceso.
 5. Se hace seguimiento mensual al cumplimiento de las metas propuestas y se genera informe para la Junta de Vigilancia con los resultados. Lo anterior con el fin de identificar cambios que puedan afectar el nivel de desempeño o los resultados requeridos o esperados.
 6. Se realizan reuniones mensuales con los responsables de los procesos para detectar nuevos eventos o situaciones que afecten a los Consumidores Financieros y monitorear la efectividad de los controles.
 7. Se hace seguimiento mensual a las medidas de tratamiento adoptadas para reducir los eventos o situaciones.

ARTÍCULO SEGUNDO: VIGENCIA. El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación y deroga en su totalidad el Acuerdo N° 0356 del 30 de agosto de 2016.

Dado en Bello, Antioquia, a los 27 días del mes de octubre de 2020,
según Acta N° 1299.

OMAIRA DUQUE ALZATE
Presidente

LUIS ALBEIRO MEDINA PATIÑO
Secretario