

MANUAL DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
SAC -2015

Banca de Inversión
Bancolombia
Corporación Financiera

The logo for Bancolombia, featuring a stylized graphic of three horizontal bars in blue, yellow, and red, positioned to the right of the text.

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
1.1	El Manual del Sistema de Atención al Consumidor	3
1.2	Ámbito de Aplicación	3
1.3	Definiciones	3
1.4	Marco Regulatorio	4
2	ELEMENTOS DEL SAC	5
2.1	Políticas y Controles para la adecuada atención y protección al consumidor financiero	5
3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	7
3.1	Deberes Generales	7
3.2	Deberes Específicos	7
3.2.1	<i>Junta Directiva</i>	7
3.2.2	<i>Representante Legal</i>	7
3.2.3	<i>Órganos de Control</i>	7
3.2.4	<i>Gerencia de Experiencia del Cliente</i>	8
3.2.5	<i>La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno</i>	8
3.2.6	<i>Gerencia de Atención al Cliente</i>	8
3.2.7	<i>Dirección de Cultura Organizacional</i>	8
3.2.8	<i>Vicepresidencia Jurídica Secretaría General</i>	8
3.2.9	<i>Gerencia de Gestión de Canales y Servicio</i>	9
3.2.10	<i>Gerencia de Gestión Documental</i>	9
4	DOCUMENTACIÓN	10
4.1	Generalidades	10
4.2	Procedimiento para la adecuada documentación del SAC	10
4.3	Procedimiento de archivo frente a la Gerencia de Gestión Documental	11
5	CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A COLABORADORES Y ALIADOS ESTRATEGICOS	12
5.1	Generalidades	12
5.2	Capacitación a funcionarios al momento de su vinculación	12
5.3	Capacitación a funcionarios	12
5.4	Capacitación a aliados estratégicos	12
6	EDUCACIÓN FINANCIERA	14
6.1	Objetivo del Sistema de Educación Financiera	14
6.2	Alcance del Sistema de Educación Financiera	14
7	SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	15
7.1	Sistema de Atención de Peticiones, Quejas o Reclamos	15
7.1.1	<i>Generalidades</i>	15
7.1.2	<i>Objetivo del Proceso</i>	15
7.1.3	<i>Canales para la Recepción de Requerimientos</i>	15
7.1.4	<i>Funcionarios que Radican los Requerimientos</i>	15
7.1.5	<i>Funcionarios que responden los requerimientos</i>	15
7.1.6	<i>Procedimiento de atención de requerimientos</i>	15
7.2	Atención de Requerimientos de Clientes ante el Defensor del Consumidor Financiero	16
7.3	Información respecto del Defensor del Consumidor Financiero Contratos Estandarizados y el procedimiento de atención de Quejas y Reclamos presentados ante Banca Inversión Bancolombia	20
8	ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	21
8.1	Generalidades	21
8.2	Identificación	21
8.3	Medición	21
8.4	Control	21
8.5	Monitoreo	22
9	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC	23

1 INTRODUCCIÓN

1.1 El Manual del Sistema de Atención al Consumidor

El presente manual contiene los elementos y etapas orientados a: **(1)** Reflejar las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida protección del consumidor financiero. **(2)** Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifique, adicione y/o complemente. **(3)** Establecer los mecanismos para suministrar la información adecuada. **(4)** Implementar el procedimiento para la atención de derechos de petición y requerimientos relacionados con la prestación de servicios a los consumidores financieros y **(5)** Adoptar los mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de peticiones, quejas y reclamos, con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

1.2 Ámbito de Aplicación

El presente manual aplicará a Banca de Inversión Bancolombia S.A. en todas sus operaciones nacionales y a sus aliados estratégicos.

1.3 Definiciones

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

- a) **Áreas Funcionales:** son las áreas encargadas de ejecutar los diferentes elementos del Sistema de Atención al Consumidor (SAC).
- b) **Banca de Inversión Bancolombia:** se refiere a Banca de Inversión Bancolombia S.A. Corporación Financiera.
- c) **Cliente:** es la persona natural o jurídica con quien Banca de Inversión Bancolombia establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- d) **Cliente Potencial:** es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de acuerdos preliminares con Banca de Inversión Bancolombia, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.
- e) **Consumidor financiero:** es todo cliente, usuario o cliente potencial de Banca de Inversión Bancolombia.
- f) **Contratos Estandarizados:** aquellos contratos que utiliza Banca de Inversión Bancolombia respecto de sus productos y servicios masivos.
- g) **Eventos masivos de servicio:** circunstancias que llevan a la afectación del servicio al consumidor financiero.
- h) **Colaborador o funcionario:** toda persona con contrato de trabajo vigente en el Grupo Bancolombia.
- i) **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.
- j) **Representante legal:** se refiere a quienes sustentan tal condición, de acuerdo con la certificación expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- k) **Requerimientos:** solicitud por parte del consumidor financiero ante Banca de Inversión Bancolombia por alguna inconformidad con sus productos o calidad en la prestación de algún servicio. Los requerimientos de los consumidores financieros se dividen en:
 - 1. **Reclamo:** Es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por el Banco, 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.
 - 2. **Queja:** Es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del consumidor financiero, motivada por la percepción negativa en cuanto al servicio, actitud, asesoría, calidad, oportunidad) de un servicio, producto, canal, colaborador de la organización o proveedor estratégico. Implica un incumplimiento de la promesa de servicio. Ejemplo: demoras en la entrega del producto, demoras en trámites, disponibilidad de canales, actitud y asesoría inadecuadas.
 - 3. **Solicitud de información o petición:** Es una manifestación del consumidor financiero de conformidad con la cual se solicita por el Cliente un documento o soporte de sus productos, transacciones o movimientos. Adicionalmente, en virtud de dicha solicitud, el Consumidor Financiero puede requerir un ajuste en las condiciones o características de su producto, no atribuible a un error de la organización.
- l) **Servicios:** aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- m) **SAC:** Sistema de Atención al Consumidor.
- n) **Solución en Primer Contacto:** consiste en entregar una respuesta inmediata a los consumidores financieros con el fin de disminuir el tiempo de atención y solución de sus requerimientos.
- o) **Aliados estratégicos:** personas naturales o jurídicas con las cuales Banca de Inversión Bancolombia tiene relación contractual o comercial para proveer servicios y/o para desarrollar alianzas estratégicas que permitan ofrecer productos y/o servicios financieros a los clientes, y que por su naturaleza tienen relación con los consumidores financieros.
- p) **Usuario:** es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de Banca de Inversión Bancolombia.

1.4 Marco Regulatorio

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- La Ley 1328 de 2009.
- La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia la cual adiciona el Capítulo Décimo Cuarto al Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996).

2 ELEMENTOS DEL SAC

2.1 Políticas y Controles para la adecuada atención y protección al consumidor financiero

Con el fin de controlar el cumplimiento de cada una de las políticas establecidas en el presente numeral, Banca de Inversión Bancolombia establecerá controles mediante indicadores para cada una de ellas.

Serán políticas respecto de la adecuada atención y protección al consumidor las señaladas en los siguientes literales:

- a. **Política:** Banca de Inversión Bancolombia propenderá por la debida diligencia frente al consumidor financiero. La debida diligencia se concreta en: i) el suministro de información sobre los productos y la prestación de servicios y/o ii) en la atención debida y respetuosa a los consumidores financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con éstos y en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones. En desarrollo de esta política, Banca de Inversión Bancolombia deberá propender por: i) otorgar la información adecuada sobre la prestación de un servicio o producto a un consumidor financiero y ii) evitar que se presenten quejas por parte de los consumidores financieros por actitud inadecuada de los colaboradores.

Control: Las Áreas Funcionales que de acuerdo con lo establecido en los procesos o manuales internos, sean responsables de la publicación en los diferentes canales, de la información sobre el Defensor de Consumidor Financiero, contratos estandarizados y tarifas de los diferentes productos y servicios ofrecidos por Banca de Inversión Bancolombia, deberán informarle a la Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, las actualizaciones que existan sobre los ítems anteriormente mencionados. Si en más de dos oportunidades al semestre se encontrara que la información publicada se encuentra desactualizada se deberán implementar planes de mejora. Los planes de mejora podrán consistir en la revisión de los procedimientos, puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del mandato legal y/o la imposición de sanciones disciplinarias, de acuerdo con lo establecido en el presente manual. De igual forma, la Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno llevará un estadístico del número de quejas de actitud presentadas por los consumidores financieros e implementará planes de mejora que podrán consistir en campañas de concientización, capacitación a funcionarios del área en donde se encuentre el mayor número de quejas y/o la imposición de sanciones disciplinarias, de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

- b. **Política:** Banca de Inversión Bancolombia, generará un ambiente de atención, protección y respeto por los consumidores financieros.

Control: La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, realizará encuestas de servicio periódicas y aleatorias a los distintos clientes de Banca de Inversión Bancolombia, con el fin de medir la experiencia de éstos en los diferentes momentos de verdad con la Organización.

La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, propondrá planes de mejora y acompañará a las demás áreas de la organización para que los puedan ejecutar. Estos planes podrán consistir en campañas de sensibilización frente a la importancia del ambiente de atención a los consumidores financieros, para incrementar la satisfacción y mejorar la experiencia que viven los clientes a través del servicio que presta.

- c. **Política:** Los Funcionarios de Banca de Inversión Bancolombia, propenderán por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones pactadas. En desarrollo de esta política Banca de Inversión Bancolombia, propenderá por evitar que ocurran eventos en los que un consumidor financiero estime que el producto contratado o el servicio prestado no corresponde a lo ofrecido.

Control: La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, recibirá de la Gerencia de Atención al Cliente, un informe estadístico del número de reclamos que resultan en una respuesta favorable para el consumidor financiero.

Adicionalmente, realizará encuestas de servicio periódicas y aleatorias, en que se incluyen variables relacionadas con el Modelo de Servicio definido por el Grupo Bancolombia, del que hacen parte: respeto, inclusión, cercanía, calidez, además de atributos particulares de cada una de las experiencias que viven los clientes con la organización.

Si en la medición de experiencia se detectan puntos de mejoramiento, la Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, propondrá planes de mejora y acompañará las demás áreas de la organización para que los puedan ejecutar, dichos planes podrán consistir en campañas de sensibilización frente a la importancia de la satisfacción de necesidades de los consumidores financieros.

- d. **Política:** Banca de Inversión Bancolombia, atenderá de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos los requerimientos interpuestos por los consumidores financieros. En desarrollo de esta política Banca de Inversión, deberá cumplir con los compromisos adquiridos con respecto al tiempo de respuesta de cualquier requerimiento.

Control: La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, a través de la Gerencia de Atención al Cliente del Grupo Bancolombia, deberá llevar un estadístico semestral de los requerimientos que han sido solucionados dentro de la promesa de servicio entregada al consumidor financiero y hará seguimiento permanente al volumen de los requerimientos solucionados en el tiempo pactado y fuera de éste.

La Gerencia de Atención al cliente y la Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno implementarán planes de mejora para el cumplimiento del tiempo de respuesta estipulado. Estos planes de mejora podrán consistir en la revisión de los procedimientos, la puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del mandato legal y/o la imposición de sanciones disciplinarias, de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

- e. **Política:** Banca de Inversión Bancolombia, a través de la Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno y cada una de las gerencias de productos, procurarán una adecuada educación financiera a los consumidores financieros, respecto de los productos y servicios que ofrece la entidad, la naturaleza de los mercados en los que actúa y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. En desarrollo de esta política el Grupo Bancolombia ejecutará distintos programas de Educación Financiera.

Control: Las gerencias de Productos, Canales y Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, deberán monitorear periódicamente el volumen de reclamos asociados a su respectivo producto o servicio, si es el caso deberá desarrollar acciones de educación financiera, con el fin de que impacte la disminución de reclamos.

La Gerencia de Experiencia del Cliente, deberá evaluar semestralmente el desarrollo de los distintos programas dispuestos por el Grupo Bancolombia, con el fin de validar si cumple con los objetivos propuestos, además de proponer planes de mejora que podrán consistir en el replanteamiento del programa para el cumplimiento del objetivo.

- f. **Política:** Banca de Inversión Bancolombia, suministrará a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a éstos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios. En desarrollo de esta política, Banca de Inversión Bancolombia deberá propender por evitar aquellos eventos en los que la información suministrada en los distintos canales sobre el Defensor del Consumidor Financiero, los costos de los productos o los contratos estandarizados no corresponda a la realidad.

Control: El control con relación al suministro de información sobre el Defensor del Consumidor Financiero, los costos de los productos o los contratos estandarizados será el mismo que el establecido en el literal a del presente numeral.

- g. **Política:** El Grupo Bancolombia instruirá a todos sus funcionarios y aliados estratégicos respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo, los capacitará para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros. En desarrollo de esta política el Grupo Bancolombia deberá propender por: i) Los colaboradores reciban la debida capacitación al inicio de su relación laboral sobre aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y el Manual SAC ii) Los colaboradores realicen el curso virtual anualmente sobre el Defensor del Consumidor Financiero y el Manual SAC y iii) Los aliados estratégicos reciban la debida capacitación sobre los aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y el Manual SAC.

Control: La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno y la Gerencia Experiencia del Cliente, deberán monitorear cuantas de aquellas personas para quienes es obligatoria la capacitación, la tienen efectivamente recibida sobre aspectos pertinentes al Defensor del Consumidor Financiero y Manual SAC, monitoreo que se hará semestralmente.

Si la proporción de funcionarios o aliados estratégicos, que no tienen vigente la capacitación de acuerdo con lo establecido en el presente manual es mayor a un 15%, se deberán establecer planes de mejora.

- h. **Política:** Banca de Inversión Bancolombia, en desarrollo de su actividad, de una manera transparente e imparcial, velará por la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan entre los suyos propios y los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros. Será política de Banca de Inversión Bancolombia, evitar que se produzcan eventos en los que se determine que la entidad favoreció los intereses de un consumidor financiero frente a otro, o que la entidad, en contravención de sus propias políticas, favoreció el interés de sí mismo frente de los consumidores financieros, a juicio de la Superintendencia Financiera o el Defensor del Consumidor Financiero.

Control: La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, llevará un estadístico del número de trámites que se adelanten ante la Superintendencia Financiera o de conciliaciones ante el Defensor del Consumidor Financiero, en donde se alegue violación del deber de Manejo Adecuado de Conflictos de Interés en el marco del sistema SAC. De existir cualquier incidente de esta naturaleza, el área encargada realizará una investigación sobre lo pertinente e implementará acciones de mejora que podrán consistir en campañas de sensibilización sobre el adecuado manejo de conflictos de interés o sanciones a quienes incurrieron en el manejo inadecuado del conflicto de interés, de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al consumidor financiero, Banca de Inversión Bancolombia cuenta con una estructura organizacional que establece claramente las funciones y responsabilidades de los funcionarios en esta materia y complementa las asignadas a los mismos en otras disposiciones.

3.1 Deberes Generales

Es deber de todos, en Banca de Inversión Bancolombia, velar por el cumplimiento de las políticas propuestas por el SAC. Para esto deberán conocer la existencia del SAC y mantendrán en todo momento una cultura de atención, servicio, debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros.

3.2 Deberes Específicos

3.2.1 Junta Directiva

La Junta Directiva deberá:

- a) Establecer y aprobar las políticas generales, el Manual SAC y sus actualizaciones. En particular, establecerá políticas respecto de la atención y protección a los consumidores financieros, de la administración y funcionamiento del SAC y respecto de la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.
- b) Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.
- c) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.
- d) Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

3.2.2 Representante Legal

El Representante Legal deberá:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- c) Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- d) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f) Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente manual.
- g) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

3.2.3 Órganos de Control

Órganos de Control Externo

La Revisoría Fiscal.

El Revisor Fiscal deberá:

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

Órganos de Control Interno

La Vicepresidencia de Auditoría Interna.

El Vicepresidente de Auditoría Interna del Grupo Bancolombia deberá:

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

3.2.4 Gerencia de Experiencia del Cliente

La Gerencia de Experiencia del Cliente deberá:

- a) Liderar para cada línea de Negocio del Grupo Bancolombia el diseño del SAC y los proyectos necesarios para su implementación.
- b) Administrar y actualizar el Manual SAC.
- c) Apoyar y asesorar las diferentes áreas de la entidad en la aplicación y desarrollo de las etapas elementos del SAC.

3.2.5 La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno

La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno deberá:

- a) Velar por la publicación del Manual SAC y sus actualizaciones en la página WEB. En este manual se divulgará la información respecto del procedimiento de requerimientos de clientes ante Banca de Inversión Bancolombia y ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- b) Velar por la actualización de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual, se apoyará en la Vicepresidencia Jurídica y de Secretaría General quien brindará la información necesaria.
- c) Administrar los diferentes controles establecidos para el cumplimiento de las políticas de este manual.
- d) Monitorear los requerimientos ingresados por el canal telefónico y verificar que la atención, asesoría y calidad sea acorde con lo establecido en el modelo de servicio.
- e) Liderar los correctivos necesarios para subsanar el incumplimiento de normas e instructivos del SAC, para lo cual se apoyará en los líderes de las áreas involucradas.
- f) Apoyar al representante legal en la elaboración de los informes periódicos que debe presentar a la Junta Directiva.
- g) Coordinar los planes de acción y mejoramiento, con las áreas responsables, que surjan a raíz del incremento de las tipologías.
- h) Movilizar acciones encaminadas a desarrollar la estrategia de educación financiera para clientes, empleados y el gremio.

3.2.6 Gerencia de Atención al Cliente

La Gerencia de Atención al Cliente deberá:

- a) Diseñar, mantener, actualizar y mejorar el sistema de atención de requerimientos de Banca de Inversión Bancolombia, proponiendo actualizaciones a su procedimiento, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores financieros.
- b) Recibir, radicar y responder los requerimientos de los consumidores financieros.
- c) Llevar registro de los requerimientos que el consumidor financiero presente a Banca de Inversión Bancolombia, así como la documentación relacionada con las mismas.
- d) Verificar y hacer seguimiento a la documentación que se solicita al consumidor financiero y que soporta un reclamo.
- e) Establecer la política de solución de requerimientos recibidos como derecho de petición.
- f) Analizar los requerimientos y validar en los diferentes sistemas o herramientas la información asociada al mismo.
- g) Generar mensualmente estadísticas de requerimientos ingresados y solucionados, identificar las causas de los mismos y determinar la criticidad en cuanto volumen de reclamos, tipo de cliente e impacto reputacional.
- h) Realizar seguimiento a los indicadores del proceso de atender requerimientos de clientes (oportunidad y calidad).
- i) Realizar seguimiento a los planes de mejora establecidos de acuerdo con lo definido en el presente manual.
- j) Remitir y notificar a los respectivos responsables, las debilidades encontradas en los procesos o áreas internas, para la atención oportuna de las mismas.
- k) Consolidar la información correspondiente al proceso y determinar la participación de las quejas, aclaraciones, reclamos y solicitudes frente al total de requerimientos ingresados cada mes.
- l) Consolidar la información correspondiente a la participación de las Quejas de actitud frente al total de Quejas existentes.

3.2.7 Dirección de Cultura Organizacional

La Dirección de Cultura Organizacional deberá:

- a) Diseñar, mantener, actualizar y mejorar los programas de capacitación y campañas internas sobre el modelo de servicio, el Manual SAC y el Defensor del Consumidor Financiero a los funcionarios del Grupo Bancolombia y a los aliados estratégicos.
- b) Desarrollar programas virtuales, en conjunto con la dirección de medios de pagos y las gerencias de productos, para capacitar a los funcionarios en el ofrecimiento, asesoría y prestación del servicio del producto, así como en la creación o modificación de los mismos.

3.2.8 Vicepresidencia Jurídica Secretaría General

La Vicepresidencia Jurídica Secretaría General deberá:

- a) Contratar, vincular e iniciar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente.
- b) Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros.
- c) Conservar en los medios establecidos por Banca de Inversión Bancolombia y en los plazos establecidos en las disposiciones legales las actas de Junta Directiva en donde: (I) Se aprueben las políticas generales y el manual del SAC, (II) se pronuncie respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC y (III) se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

- d) Entregar a la Gerencia de Experiencia del Cliente la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero para efectos de su actualización en la página WEB.

3.2.9 Gerencia de Gestión de Canales y Servicio

La Gerencia de Gestión de Canales y Servicio, deberá:

- a) Llevar el registro de las actualizaciones de la página Web sobre tarifas de los diferentes productos y servicios ofrecidos masivamente, modificaciones a los contratos estandarizados, información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero y procedimiento de atención de requerimientos.
- b) Disponer de una aplicación mediante la cual, se produzca la actualización en la página Web de la información de cada producto de acuerdo con lo reportado por el área responsable. La aplicación debe proveer la solicitud, la actualización de los estados y notificaciones según el cambio del estado y adjuntos para la solicitud y evidencia.
- c) Hacer seguimiento del procedimiento de actualización de la información en la página Web y proponer planes de acción para su mejora.

3.2.10 Gerencia de Gestión Documental

La Gerencia de Gestión Documental deberá garantizar la custodia, conservación y recuperación de los documentos del SAC que hayan sido remitidos a ésta por parte de las áreas funcionales.

4 DOCUMENTACIÓN

4.1 Generalidades

Todos los aspectos relacionados con el SAC, incluyendo los elementos y las etapas, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

La documentación debe incluir:

- El Manual SAC.
- Actas de Junta Directiva relativas al SAC.
- Los informes del Representante Legal y los órganos de control.
- Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y operación del SAC.
- Los informes y resultados de las encuestas mediante las cuales se controlan las políticas y elementos del SAC.

4.2 Procedimiento para la adecuada documentación del SAC

Las Áreas Funcionales dentro del SAC y por lo tanto generadoras de documentos serán:

- i. La Junta Directiva
- ii. Vicepresidencia de Auditoría Interna
- iii. La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno
- iv. Gerencia de Experiencia del Cliente
- v. Gerencia de Atención al Cliente
- vi. Gerencia de Gestión de Canales y Servicio
- vii. Dirección de Cultura Organizacional
- viii. Vicepresidencia Jurídica Secretaría General

Las áreas funcionales deberán dejar evidencia de sus actuaciones referentes a sus funciones dentro del SAC.

La gestión de los documentos generados bajo el marco del SAC, es responsabilidad del área funcional que los generó hasta tanto no sean entregados a la Gerencia de Gestión Documental atendiendo el proceso correspondiente.

I. La Junta Directiva

Las actas de Junta Directiva en donde: (i) Se aprueben las políticas generales y el manual del SAC. (ii) Se pronuncie respecto a cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC. (iii) Se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control, deberán permanecer en la Vicepresidencia Jurídica Secretaría General, serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por el Grupo Bancolombia y por los plazos establecidos en las disposiciones legales. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo con el procedimiento establecido por la gerencia de Gestión Documental.

II. Vicepresidencia de Auditoría Interna

Los informes dirigidos al Representante Legal y a la Junta Directiva, en donde se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC, deberán reposar en la Vicepresidencia de Auditoría Interna. Serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por el Grupo Bancolombia y por los plazos establecidos en las disposiciones legales. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo con el procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.

III. Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno

Los informes de Auditoría Interna, los informes del Revisor Fiscal al Representante Legal y la Junta Directiva deberán permanecer en la Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, por dos años a partir del momento en que se rinde el informe, luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo con el procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.

Por otra parte, deberán permanecer en la Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, por lo menos dos años a partir de su expedición o hasta que el determinado plan de acción o programa sea implementado: (i) Los planes de acción que se definan en desarrollo del SAC, (ii) Los programas de actualización y mejora del programa de educación al consumidor financiero, (iii) Los programas de actualización y mejora al Sistema de Atención de Requerimientos, (iv) Los programas de actualización y mejora al Sistema de Información al Consumidor Financiero. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo con el procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.

Finalmente, la Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno deberá conservar el Manual SAC y sus actualizaciones.

IV. Gerencia de Atención al Cliente

La Gerencia de Atención al Cliente será la encargada de llevar registro de los requerimientos que los consumidores financieros presenten a la entidad, así como la documentación relacionada con las mismas, los cuales deberán permanecer en esta gerencia, por lo menos un año luego de que se ha dado respuesta a la petición, queja o reclamo. Así mismo deberán llevar registro de las estadísticas mensuales de requerimientos ingresados y solucionados, las cuales conservaran por lo menos un año. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo con el procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.

V. Gerencia de Gestión de Canales y Servicio

La Gerencia de Canales deberá llevar registros de las actualizaciones que se realicen en la página WEB de las tarifas de los diferentes productos, modificaciones a los contratos estandarizados, información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero y el procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos formulados ante la entidad. Éstos deberán permanecer en forma electrónica en la Gerencia de Gestión de Canales y Servicio por lo menos durante dos años. Luego deberán ser migrados a otro repositorio de acuerdo con el procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.

VI. Dirección de Cultura Organizacional

La Dirección de Cultura Organizacional deberá conservar el registro de las capacitaciones realizadas a cada uno de los colaboradores del Grupo Bancolombia. Dentro de éstos se encuentran:

- La evidencia de la asistencia de los nuevos funcionarios a las inducciones dictadas al inicio de la relación laboral.
- El historial de los cursos virtuales realizados por los funcionarios (con una relación laboral vigente) a partir del momento de la aprobación de este manual, relacionados con el SAC y conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.
- La evidencia de las capacitaciones a aliados estratégicos.

Los anteriores registros y los demás que la Dirección de Cultura Organizacional considere pertinentes, serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por el Grupo Bancolombia y por el tiempo definido en los procedimientos. Luego deberán ser transferidos al archivo central de acuerdo con el procedimiento establecido por la Gerencia de Gestión Documental.

VII. Vicepresidencia Jurídica Secretaría General

Los documentos correspondientes a sus funciones, serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por el Grupo Bancolombia y por el tiempo definido en los procedimientos establecidos por la Gerencia de Gestión Documental.

4.3 Procedimiento de archivo frente a la Gerencia de Gestión Documental

Las áreas funcionales deberán enviar a la Gerencia de Gestión Documental los documentos físicos del SAC conforme a lo descrito en el subproceso “Transferir Información” publicado en la Base de Datos de Documentación de Procesos de Apoyo.

La consulta de los documentos derivados del SAC, que se encuentren bajo la administración de la Gerencia de Gestión Documental, se realizará conforme a lo descrito en el subproceso “Consultar Información” publicado en la Base de Datos de Documentación de Procesos de Apoyo.

Los documentos físicos del SAC, que se encuentren bajo la administración de la Gerencia de Gestión Documental, serán debidamente archivados en los sistemas de información y de administración de documentos del Grupo Bancolombia, a través de los expedientes creados para tal fin y serán almacenados físicamente por los proveedores de custodia contratados por el Grupo Bancolombia.

5 CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A COLABORADORES Y ALIADOS ESTRATEGICOS

5.1 Generalidades

El Grupo Bancolombia cuenta con programas de capacitación a funcionarios en las siguientes materias:

- La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, sus funciones, procedimientos y aspectos más relevantes.
- Funcionamiento del SAC.
- Capacitación en el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios de los distintos productos ofrecidos por el Grupo Bancolombia.

5.2 Capacitación a funcionarios al momento de su vinculación

El Grupo Bancolombia cuenta con un programa intensivo de capacitación, de carácter obligatorio, para los funcionarios que se vinculan a la entidad sobre los distintos temas relevantes. Al momento de la firma del contrato de trabajo el funcionario recibe una invitación por escrito en la cual se informa el día, la hora y el lugar; en el cual se debe presentar para recibir la capacitación. Si por algún motivo de fuerza mayor el colaborador no puede asistir en esa fecha, el jefe inmediato en compañía de la persona encargada del tema en la Dirección de Cultura Organizacional lo reprogramará para la fecha inmediatamente siguiente.

Dentro de la inducción realizada de forma obligatoria a todos los funcionarios al momento de su vinculación, se capacita sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento del SAC. La Dirección de Cultura Organizacional será la encargada de definir el esquema y plan de capacitación.

Todo funcionario que tenga contacto directo con consumidores financieros deberá ser capacitado en el ofrecimiento, asesoría y prestación del servicio del producto ofrecido.

5.3 Capacitación a funcionarios

El Grupo Bancolombia ha implementado un sistema de capacitación virtual para todos los funcionarios. De acuerdo con este sistema, a través de la Intranet del Banco, el funcionario estará en capacidad de realizar cursos virtuales desde su lugar de trabajo, relacionados con temas del negocio y del funcionamiento de la organización.

Dentro de los cursos virtuales que ofrece el Grupo Bancolombia a sus funcionarios se encuentra el referente al Defensor del Consumidor Financiero y al Manual SAC. Banca de Inversión Bancolombia, procurará que todos los funcionarios tomen este curso dentro del año siguiente a la expedición de este manual. El curso contará con un sistema de evaluación que medirá el conocimiento de los funcionarios en el tema específico.

Los cursos virtuales sobre el Defensor del Consumidor Financiero y sobre el Manual SAC tendrán una vigencia de un año, por lo cual, los funcionarios deberán tomarlos y realizar la evaluación antes de que se venza la respectiva vigencia.

Cada Gerencia de Productos definirá si es necesaria la inclusión de un curso de formación virtual para un determinado producto y los funcionarios obligados a presentarlo de acuerdo con sus funciones. La Dirección de Cultura Organizacional se encargará de la elaboración y puesta en funcionamiento del respectivo curso de formación virtual.

Adicional a lo anterior, las áreas comerciales definirán las capacitaciones que consideren necesarias y con el apoyo de la Dirección de Cultura Organizacional, determinarán su implementación.

La realización y aprobación de determinados cursos virtuales será un criterio a tener en cuenta al momento de seleccionar las personas que se postulan a las diferentes vacantes dentro del Grupo Bancolombia y cualquier otra entidad del Grupo Bancolombia.

5.4 Capacitación a aliados estratégicos

La Dirección de Cadena y Abastecimiento, propiciará que los aliados estratégicos, especialmente aquellos que realizan actividades de cara al consumidor financiero, se capaciten en los temas de atención al consumidor financiero y Manual SAC. La Gerencia de Experiencia del Cliente definirá la persona de su área que dictará la capacitación y la Dirección de Cultura Organizacional facilitará el material de estudio sobre el tema.

Una vez realizada esta capacitación, será responsabilidad de los administradores de los aliados estratégicos contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

El Grupo Bancolombia contará con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos, con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y alcance de los objetivos propuestos.

A partir de la entrada en vigencia del Manual SAC se procurará en las nuevas contrataciones con aliados estratégicos, cuyos servicios estén de cara al consumidor financiero, que se incluya como requisito la definición y programación de planes de capacitación sobre la figura del Defensor del Consumidor Financiero y al Manual SAC. Tales programas deberán realizarse en forma periódica, ser impartidos a los nuevos funcionarios de los aliados estratégicos y ser constantemente revisados y actualizados.

6 EDUCACIÓN FINANCIERA

El Grupo Bancolombia en la búsqueda de ser una banca más humana y sostenible, donde lo más importante son las personas, y nuestras acciones deben estar fundadas en valores primordiales de cercanía, respeto, calidez e inclusión, pretendemos que a través de la información, formación y asesoría; el consumidor financiero mejore la comprensión de los conceptos financieros y así puedan desarrollar capacidades para ser conscientes de los riesgos y las oportunidades financieras y de esta manera tomar mejores decisiones, planificar sus vidas y alcanzar sus sueños.

La educación financiera está concebida como una responsabilidad y deber que tiene el Grupo Bancolombia para con sus empleados, clientes y usuarios, que tiene por objeto formar ciudadanos responsables en cuanto al manejo de su dinero a través del desarrollo de competencias básicas en temas asociados al ahorro y la inversión, el crédito - endeudamiento y los riesgos financieros, que les permita tener la capacidad de hacerse cargo de su proyecto de vida, tomar decisiones financieras informadas y tener una mejor comprensión del sector financiero.

La educación financiera, además, es un deber y una oportunidad para el Banco. Es un deber desde el punto de vista legal y ético; en lo legal, nuevas disposiciones y la tendencia regulatoria universal consagran obligaciones en cabeza de los bancos; en lo ético, es impensable la creación de valor social y la construcción de ciudadanía sin un componente de educación financiera que incluya acciones con los distintos grupos de interés con los que se relaciona el Banco.

La educación financiera es también la gran oportunidad para enlazar la estrategia de Responsabilidad Corporativa con la esencia del objeto social del Banco: la intermediación financiera.

Políticas exitosas de responsabilidad social se caracterizan por la estrecha conexión de sus iniciativas con el objeto social de la empresa. El Banco ha enfocado su estrategia de Responsabilidad Corporativa en la educación y la cultura, por tanto, la educación financiera se convierte en el eje central de dicha política.

De otra parte, las acciones que materializan la política de educación financiera son una oportunidad de diferenciación con los competidores, como parte de los planes para la profundización de la estrategia de servicio y relacionamiento con los distintos grupos de interés, a la vez que es un elemento de la administración para la construcción permanente de la reputación y la sostenibilidad corporativa.

6.1 Objetivo del Sistema de Educación Financiera

El objetivo del Grupo Bancolombia es llegar a nuestros empleados, clientes y usuarios ampliando la comprensión de contenidos financieros, que les permita desarrollar habilidades para tener una mejor interacción en el sistema financiero y promover actitudes favorables y responsables que se traduzcan en relaciones de largo plazo.

6.2 Alcance del Sistema de Educación Financiera

Las acciones en materia de educación financiera, en virtud de la definición estratégica, incluyen a todos los interlocutores del Grupo Bancolombia, como son: funcionarios, clientes, usuarios, aliados estratégicos y la comunidad en general.

7 SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

7.1 Sistema de Atención de Peticiones, Quejas o Reclamos

7.1.1 Generalidades

Banca de Inversión Bancolombia, fiel a su filosofía de servicio y orientación a sus consumidores financieros ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los requerimientos que éstos le presenten.

Los requerimientos pueden ser presentados directamente por los consumidores financieros o por quien acredite su condición de representante del consumidor financiero, y pueden presentarse directamente ante la entidad, ante el Defensor del Consumidor Financiero o a través de las autoridades.

Las oficinas de Banca de Inversión y áreas de atención al cliente y cualquier funcionario de la entidad, tienen el deber de atender una solicitud o reclamación de un consumidor financiero y tomar la determinación de radicarlo cuando no se le pueda brindar una solución en primer contacto.

La recepción del requerimiento se realiza por alguno de los contactos directos con el consumidor financiero como son: las oficinas de Banca de Inversión, funcionarios de la entidad o directamente la Gerencia de Atención al Cliente previa comunicación escrita por parte del consumidor financiero.

La gestión y respuesta la realiza la entidad en los plazos estipulados y comunicados al consumidor financiero en el momento de la radicación del requerimiento.

La atención a los requerimientos de consumidores financieros es de carácter gratuito.

La relación del consumidor financiero con la entidad es confidencial y consecuentemente, Banca de Inversión le dará el tratamiento y protección que corresponda.

7.1.2 Objetivo del Proceso

Recibir, procesar, responder a los requerimientos de los consumidores financieros, teniendo en cuenta la propuesta de valor de Banca de Inversión Bancolombia, las políticas internas y la normatividad vigente, buscando la satisfacción del Cliente.

7.1.3 Canales para la Recepción de Requerimientos

- a) Página Web de Banca de Inversión Bancolombia
- b) Contacto directo con los funcionarios de Banca de Inversión Bancolombia
- c) Defensor del Consumidor Financiero
- d) Red de oficinas Bancolombia
- e) Gerencia de Atención al Cliente

7.1.4 Funcionarios que Radican los Requerimientos

- a) Personal de la Gerencia de Atención al Cliente
- b) Personal de Banca de Inversión

7.1.5 Funcionarios que responden los requerimientos

- a) Gerencia de Atención al Cliente
- b) Gerencia de Gestión de Seguridad Bancaria
- c) Vicepresidente de cada área de Banca de Inversión

7.1.6 Procedimiento de atención de requerimientos

El proceso de atención a requerimientos se dividirá en cuatro etapas:

- a) Recepción: es la etapa en la que se reciben los requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por Banca de Inversión Bancolombia.
- b) Gestión: es la etapa en la que se investiga lo relacionado al requerimiento y se realizan los ajustes respectivos.
- c) Respuesta: es la etapa en la que se informa el resultado de los requerimientos.
- d) Seguimiento: es la etapa en la que se genera estadísticas respecto de las diferentes tipologías de quejas o reclamos para su análisis y determinación de planes de mejora.

a) Etapa de Recepción

Los funcionarios del Grupo Bancolombia y de la sucursal telefónica quienes reciben los reclamos, quejas y solicitudes de información proceden a radicar el requerimiento en el aplicativo SAP CRM, informan el número de radicado, evalúan si pueden solucionar el requerimiento del consumidor financiero de manera inmediata o de lo contrario le comunican la fecha estimada de solución y en caso de ser necesario solicitan documentación soporte.

Si el consumidor financiero manifiesta por cualquier canal, desconocer alguna transacción realizada de acuerdo con los medios que le ofrece el Grupo Bancolombia o si manifiesta la existencia de un presunto fraude de cualquier producto o canal, se remite al consumidor financiero a la Sucursal Telefónica para determinar si corresponde a un caso de fraude, en caso afirmativo se escalará el caso a la Línea Especializada de Seguridad Bancaria (LES) - administrada por Funcionarios de la Gerencia de Seguridad Bancaria – en donde realizan la gestión de bloqueos de cuentas, tarjetas o productos afectados, y realizar un análisis previo y dar un dictamen inicial. En el caso de que no corresponda a un fraude se le da claridad al consumidor financiero y en caso de que el consumidor financiero no esté satisfecho con la respuesta, se tramita como un requerimiento normal.

Toda la documentación que soporte el reclamo debe remitirse a la dirección de correspondencia o al fax indicados en el aplicativo SAP CRM.

La Gerencia de Atención de Clientes, la Gerencia de Gestión de Seguridad Bancaria y la Sucursal Telefónica realizan seguimiento a la documentación solicitada al consumidor financiero dentro de los plazos acordados para este envío.

b) Etapa de Gestión

Cuando se requiera documentos por parte del consumidor financiero para gestionar la solución de un reclamo, queja o solicitud de información radicada telefónicamente, los asesores de la sucursal telefónica llamarán al consumidor financiero para solicitar aquellos; Si después de tres llamadas efectivas, éste no envía la documentación solicitada, el requerimiento deberá cerrarse, dándose por finalizada la gestión por parte de la entidad.

La solución a los requerimientos de consumidores financieros recibidos bajo la figura de “derecho de petición”, deberá efectuarse dentro de la política establecida por la Gerencia de Atención al Cliente, de manera tal que al pasar al proceso de respuesta se cumpla con el plazo legal estipulado por la ley para su gestión.

La Gerencia de Atención al Cliente analiza el reclamo y valida en los diferentes sistemas o herramientas la información asociada al requerimiento.

Si el requerimiento requiere de apoyo para la investigación o ajuste económico por parte de un área de segundo nivel, se escala la solicitud y se realiza seguimiento con el fin de dar cumplimiento a la promesa de servicio al consumidor financiero.

Después de investigar el requerimiento, se procede a determinar la favorabilidad, desfavorabilidad y ajuste económico u operativo (si aplica) para el consumidor financiero.

c) Etapa de Respuesta

Se procurará que las respuestas a los requerimientos de los consumidores financieros, estén alineadas con los modelos aprobados por la Dirección de Comunicaciones y deben quedar anexadas en el aplicativo en el historial del requerimiento.

La respuesta a las quejas, reclamos y solicitudes de información recibidos bajo la figura de “derecho de petición”, deberán efectuarse dentro del plazo estipulado por la ley, que equivale a 15 días calendario contados a partir de la fecha de su recepción.

d) Etapa de Seguimiento

La Gerencia de Atención al Cliente genera mensualmente estadísticas de requerimientos ingresados y solucionados, identifica las causas de los mismos y determina la criticidad en cuanto volumen de reclamos, tipo de consumidor financiero e impacto reputacional. Así mismo, se escala a las diferentes áreas los inconvenientes presentados para que procedan a implementar las acciones de mejora con el fin de disminuir el número de reclamaciones y de garantizar que al consumidor financiero no se le vuelva a presentar dicho evento o incidente.

La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno monitorea los requerimientos ingresados por la Sucursal Telefónica y verifica que la atención, asesoría y calidad sea acorde con lo establecido en el proceso de atención de requerimientos.

La Sucursal Telefónica conserva por dos años todas las llamadas en las que se atienden, solucionan y dan respuesta a los requerimientos de consumidores financieros.

7.2 Atención de Requerimientos de Clientes ante el Defensor del Consumidor Financiero

El proceso de resolución de requerimientos presentados ante La Defensoría del Consumidor Financiero, está regulado en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, el cual reglamenta la Ley 1328 de 2009 de acuerdo con la cual las entidades vigiladas por Superintendencia Financiera de Colombia, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, cuya

función será la de ser vocero de los consumidores financieros o Usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver de forma objetiva y gratuita los requerimientos individuales, dentro de los términos establecidos.

El Defensor del Consumidor Financiero en Banca de Inversión Bancolombia, está facultado para atender las quejas o reclamos de los consumidores financieros, cuando:

- El consumidor financiero desee acudir a una instancia diferente a Banca de Inversión Bancolombia, para que su requerimiento sea atendido.
- El consumidor financiero no está de acuerdo con la respuesta Banca de Inversión Bancolombia le dio a su petición o queja.
- El consumidor financiero considere que Banca de Inversión Bancolombia, está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno, que regula los contratos o servicios que éste ofrece y presta a sus clientes.

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá como funciones las siguientes:

- a) Ser vocero de los consumidores financieros ante Banca de Inversión Bancolombia.
- b) Atender a los consumidores financieros de Banca de Inversión Bancolombia, de manera oportuna y efectiva.
- c) Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita, dentro de los términos establecidos en el presente documento, las quejas y reclamos relativos a un posible incumplimiento por parte de Banca de Inversión Bancolombia, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la entidad.
- d) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Banca de Inversión Bancolombia.
- e) Efectuar recomendaciones a Banca de Inversión Bancolombia, relacionadas con los servicios y la atención a los consumidores financieros.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los consumidores financieros.

No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:

1. Las reclamaciones que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones de Banca de Inversión Bancolombia.
2. Las reclamaciones relacionadas con los contratistas de Banca de Inversión Bancolombia.
3. Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre Banca de Inversión Bancolombia y sus empleados.
4. Las reclamaciones derivadas de la calidad de accionista. Si conocerá el Defensor de las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de consumidores financieros.
5. Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral.
6. Las reclamaciones que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como consumidor financiero.
7. Las reclamaciones que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.
8. Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
9. Las reclamaciones cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

El proceso de atención de requerimientos ante el Defensor del Consumidor Financiero sigue lo dispuesto por el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010. Teniendo en cuenta todos los pasos y tiempos que éste establece para investigar y dar una respuesta al consumidor financiero.

Los consumidores financieros o Usuarios deberán presentar la reclamación por escrito y en ella deberán indicar:

- Su nombre y apellidos.
- Documento de identidad.
- Dirección, teléfono en el que el Defensor o el Grupo Bancolombia lo pueden contactar.
- Descripción en forma clara, suficiente y detallada, de los hechos, razones y causas de la reclamación.
- Declaración de que los hechos expuestos no han sido sometidos a decisión judicial, administrativa o arbitral, ni han sido resueltos por el Defensor del Consumidor Financiero en decisiones anteriores.

La reclamación podrá presentarse:

- Directamente al Defensor del Consumidor Financiero a las direcciones que Banca de Inversión Bancolombia tenga publicada para el efecto.
- Entregarla en cualquiera de las sucursales, agencias u oficinas de Banca de Inversión Bancolombia, abiertas al público, las cuales enviará la reclamación al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción.

En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta, según su criterio, que la queja o reclamo interpuesto corresponda a aquellos en interés general o colectivo, dará traslado de la misma a la Superintendencia Financiera para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

Antes de dar trámite a cualquier requerimiento que le sea presentada por un consumidor financiero de Banca de Inversión Bancolombia, al Defensor, éste deberá examinar la seriedad del mismo y se abstendrá de darle curso si no constituye una queja o reclamo real dentro de un mínimo de razonabilidad que la encuadre dentro del estricto marco de sus funciones.

Analizada la seriedad de la reclamación, el Defensor decidirá si ésta es o no de su competencia. De no serlo, rechazará la solicitud, indicará los motivos de la inadmisión y comunicará su decisión al consumidor financiero y a Banca de Inversión Bancolombia, dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida directamente la queja por el Defensor o en el que ésta fue entregada en las oficinas del Banco.

El rechazo de la solicitud no impide al consumidor financiero o Usuario dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes; sin embargo, la reclamación no podrá ser presentada de nuevo ante el Defensor, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo por éste.

Si el Defensor entendiese que para la admisión de la reclamación necesita conocer datos adicionales por parte de la entidad o el consumidor financiero, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre la admisión de la reclamación.

En el evento, en que Banca de Inversión Bancolombia o el consumidor financiero reciban del Defensor solicitud de enviarle a éste información adicional para el estudio de la reclamación, éstos deberán dar respuesta dentro del término que fije el Defensor, el cual no podrá superar ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que se les remita la solicitud de información adicional.

Una vez recibida la contestación, el Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que recibió la respuesta de información adicional.

El Defensor del Consumidor Financiero entenderá que el consumidor financiero desiste de la queja si éste no aporta la información requerida por el Defensor dentro del término máximo mencionado. Ello, sin perjuicio de que posteriormente el consumidor financiero pueda tramitar su queja aportando la información completa, caso en el que ésta será tomada como si fuera presentada por primera vez ante la Defensoría.

En caso de que la reclamación sea admitida por el Defensor, éste deberá comunicarlo al consumidor financiero y a Banca de Inversión Bancolombia, dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida directamente la queja por el Defensor o en el que ésta fue entregada en las oficinas del Banco.

El Defensor deberá hacer la claridad al consumidor financiero sobre:

- El hecho de que la decisión final que tome el Defensor sobre la reclamación, es obligatoria para el consumidor financiero y para Banca de Inversión Bancolombia, según los reglamentos de este último.
- La posibilidad que tiene el consumidor financiero de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento, antes de finalizar el proceso con un dictamen realizado por el Defensor.

Banca de Inversión Bancolombia, deberá dar respuesta al Defensor sobre su posición con respecto a la reclamación, de manera clara, completa y suficiente dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que el Defensor le hizo el traslado de reclamación, término que podrá ser ampliado por solicitud de Banca de Inversión Bancolombia y a juicio del Defensor.

El Defensor deberá evaluar la información aportada por Banca de Inversión Bancolombia y resolver el requerimiento en un término no mayor a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que recibió por parte de Banca de Inversión Bancolombia, la respuesta completa y fundamentada sobre su posición con respecto a la reclamación.

En el evento en el cual Banca de Inversión Bancolombia resuelva total y favorablemente las pretensiones del consumidor financiero, dejando de existir conflicto alguno entre las partes, el Defensor comunicará al consumidor financiero dicha solución y dará por terminado el trámite. En estos eventos, al no existir conflicto se entenderá que no existe decisión del Defensor del Consumidor Financiero y que la solución al requerimiento fue realizada por Banca de Inversión Bancolombia directamente.

En el evento en que una vez iniciado el trámite, sobrevengan circunstancias que impliquen la pérdida de la competencia del Defensor para conocer sobre el asunto, éste así lo declarará y dejará el trámite en forma inmediata, comunicando esta situación a Banca de Inversión Bancolombia y al consumidor financiero.

Si el Defensor lo considera necesario oír a las dos partes acerca de los hechos relacionados con la reclamación. El Defensor deberá escuchar a Banca de Inversión Bancolombia, si éste manifiesta interés en la respuesta que el Defensor de al requerimiento.

El Defensor también podrá, a solicitud de las partes, promover y adelantar un proceso de conciliación, si lo juzga pertinente.

La decisión tomada por el Defensor del Consumidor Financiero se consignará por escrito, debe ser motivada, clara, completa y deberá contener:

1. Identificación del Defensor del Consumidor Financiero.
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.

4. Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y la buena práctica financiera.
5. La advertencia de que su decisión no obliga al consumidor financiero, sin perjuicio de que éste expresamente decida lo contrario y, que en caso de no aceptarla pueda ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere conducentes.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de las partes.

En cualquier momento antes de que la decisión final sobre la reclamación sea tomada por el Defensor, Banca de Inversión Bancolombia, podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a la reclamación hecha por el consumidor financiero, en este caso, el Defensor, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de rectificación por parte de Banca de Inversión Bancolombia, consultará al consumidor financiero para conocer su expresa satisfacción sobre la nueva posición adoptada por Banca de Inversión Bancolombia.

El consumidor financiero debe dar respuesta al Defensor sobre esta consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles, si vencido este término no responde, se considerará que éste acepta la rectificación hecha por el Banco, caso en el que se dará por terminado el trámite de resolución de la inconformidad.

En caso de que la rectificación de Banca de Inversión Bancolombia, sea parcial o de que el consumidor financiero no esté plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero continuará con el trámite para responder los aspectos de la solicitud que no se rectificaron.

El consumidor financiero podrá desistir de su requerimiento en cualquier momento del trámite, mediante documento en el que indique su desistimiento, dirigido al Defensor del Consumidor Financiero, quien deberá por lo tanto terminar el trámite, comunicar al consumidor financiero la recepción del desistimiento y a Banca de Inversión Bancolombia la terminación del trámite, todo esto, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento por parte del consumidor financiero.

Se deberá informar al Defensor que este tiene la obligación de guardar confidencialidad y absoluta reserva acerca de la información de Banca de Inversión Bancolombia a la que tenga acceso en virtud del trámite de reclamación.

En aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo y por principios de respeto al consumidor financiero, Banca de Inversión Bancolombia acatará como obligatorio el contenido de la decisión adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero.

Mientras que esta determinación no sea revocada unilateralmente por Banca de Inversión Bancolombia, las decisiones adoptadas por la Defensoría serán de obligatorio cumplimiento para Banca de Inversión Bancolombia.

El consumidor financiero podrá aceptar o rechazar la decisión adoptada por el Defensor, para lo cual deberá proceder como se establece a continuación:

- El consumidor financiero deberá declarar por escrito la aceptación de la decisión proferida por el Defensor, en forma pura y simple, y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió la notificación.
- Transcurrido el término indicado en el numeral anterior sin que se haya producido manifestación alguna por parte del consumidor financiero, se entenderá que éste rechaza el contenido de la decisión. El consumidor financiero o Usuario que se encuentre inconforme con el contenido de la decisión, situación que podrá conocer el Defensor bien porque haya transcurrido el plazo para que el consumidor financiero o Usuario se manifestara sobre la aceptación de la respuesta y no lo haya hecho o bien porque ha comunicado directamente su negativa de aceptarla, será libre para entablar las acciones administrativas o judiciales que puedan corresponder.
- En caso de que la reclamación se resuelva en una audiencia de conciliación, la decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que sea necesario depositar el acta en el centro de conciliación. Lo anterior sin perjuicio del deber de registrar el acta en cabeza del conciliador.

La presentación y el trámite de las reclamaciones ante el Defensor no tendrán ningún costo para el consumidor financiero.

La decisión adoptada por el Defensor deberá ser notificada por éste al consumidor financiero y a Banca de Inversión Bancolombia, el día hábil siguiente a aquel en que la respuesta se haya proferido, a la dirección indicada en los documentos del trámite. En la respuesta se indicará que el consumidor financiero dispone de quince (15) días hábiles para aceptar o rechazar la decisión.

7.3 Información respecto del Defensor del Consumidor Financiero Contratos Estandarizados y el procedimiento de atención de Quejas y Reclamos presentados ante Banca Inversión Bancolombia.

a) Contenido de la información:

Banca de Inversión Bancolombia informará a los consumidores financieros:

1. De la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, de las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero. Igualmente informará sobre la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, así como el rango o tipo de quejas a las que aplica y los demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.
2. Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas y reclamos formulados ante la entidad.

b) Canales de la Información

Banca de Inversión Bancolombia publicará a través de su página Web la información a los consumidores financieros, respecto de lo señalado en el literal anterior.

c) Responsable de la actualización de la información

1. La Gerencia de Experiencia del Cliente será el área responsable de velar por la actualización de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual, la Vicepresidencia Jurídica Secretaría General brindará la información necesaria para tal fin. Esta área enviará a la Gerencia de Canales y Servicio la información a actualizar inmediatamente exista un cambio relevante en la información referente al Defensor del Consumidor Financiero.
2. El área encargada de cada producto será la generadora de la información que se debe actualizar respecto de los contratos estandarizados y las tarifas actualizadas de cada uno de los productos y servicios ofrecidos masivamente. Esta área enviará a la Gerencia de Canales y Servicio la información a actualizar inmediatamente se realice el cambio relevante en el contrato estandarizado o en las tarifas de los diferentes productos.

d) Descripción del proceso de actualización de página WEB.

La Gerencia de Canales y Servicio, dispondrá de una aplicación mediante la cual la Gerencia de Experiencia del Cliente y el área encargada de la actualización de la información de cada producto deberán enviar la información a actualizar. En esta aplicación se deberá especificar el servidor a actualizar y el archivo correspondiente.

La Gerencia de Canales y Servicio, realiza una copia temporal de respaldo de la información tal y como se encuentra antes de la actualización, en caso de que se requiera reversar la actualización.

La Gerencia de Canales y Servicio, deberá verificar que las modificaciones y/o publicaciones hayan sido aplicadas y reflejadas luego de la actualización y deberá enviar una notificación, una vez se realice esta verificación, a la Gerencia de Experiencia del Cliente y a el área encargada de la actualización de tarifas, contratos e información del Defensor del Consumidor Financiero.

La Gerencia de Canales y Servicio, deberá hacer seguimiento del procedimiento de actualización de la información en la página Web y propondrá planes de acción para su mejora.

8 ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La adopción y cumplimiento del SAC por parte de Banca de Inversión Bancolombia, deberá desarrollarse siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

La administración del SAC es un proceso dinámico que se desarrolla a través del tiempo, e incluye una serie de pasos definidos de manera precisa que deben ser aplicados por todos los funcionarios de Banca de Inversión, el cual involucra procesos y actividades.

8.1 Generalidades

Con el fin de hacer seguimiento a los eventos relevantes que afecten la debida diligencia y protección a los consumidores financieros, Banca de Inversión Bancolombia, implementará un sistema estadístico de seguimiento de las peticiones, quejas o reclamos que los consumidores financieros realicen ante la entidad. La medición se realizará de forma consolidada mensual, semestral y anual. Las etapas de este sistema de seguimiento serán las siguientes:

8.2 Identificación

Para valorar aquello que pueda afectar la debida diligencia y protección a los consumidores financieros, en Banca de Inversión Bancolombia se emplearán métodos cualitativos y cuantitativos.

La identificación de los eventos tendrá como insumo:

- a) Los requerimientos que se interpongan ante la entidad de acuerdo con el procedimiento establecido para ello.
- b) Los requerimientos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero.
- c) Los requerimientos formulados ante la Superintendencia Financiera.
- d) Las encuestas de servicio que miden la experiencia del cliente en la organización.

Los insumos deberán ser centralizados en la Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno en el momento de su ocurrencia.

8.3 Medición

La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, será igualmente la encargada de consolidar y administrar la información generada por las distintas áreas responsables de la medición, insumo que permitirá identificar los posibles eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros. Para tal fin se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

La probabilidad de ocurrencia de los eventos se medirá mediante:

- Número de requerimientos interpuestos por los clientes a la entidad, a través de la Defensoría y la Superintendencia Financiera.
- Número de requerimientos presentados por los consumidores financieros discriminados por producto, tipología y causalidad.
- Número de requerimientos presentados por los consumidores financieros clasificados por los segmentos definidos por el Grupo Bancolombia.
- Número de reclamos favorables y desfavorables para el consumidor financiero.
- De la discriminación del número de requerimientos por producto, tipología, causalidad y segmento, se identificarán aquellas con mayor frecuencia.
- Número de eventos masivos de servicio
- La determinación de un evento como evento masivo de servicio, se realizará con base en los inconvenientes presentados en los diferentes productos, procesos y canales que impacten negativamente a los consumidores financieros.
- Resultados de medición del servicio percibido por el cliente

8.4 Control

La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, de acuerdo con la medición realizada, determinará los eventos de mayor probabilidad e impacto, excluyendo los eventos masivos de servicio, cuya categoría merezca un plan de acción inmediato. Este plan de acción deberá liderado por el área responsable del producto, canal o servicio y las áreas de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno y Gerencia de Atención al cliente deberán brindar apoyo requerido.

Banca de Inversión Bancolombia tomará medidas para mitigar los impactos derivados de los Eventos Masivos del Servicio o situaciones que afecten la debida diligencia y protección a los consumidores financieros. Así mismo, determinará planes de mejora que permitan disminuir la ocurrencia de estas situaciones.

8.5 Monitoreo

La Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno, realizará un seguimiento efectivo, y periódico (mínimo de manera semestral) a los indicadores de los requerimientos de los Clientes, con la finalidad de evidenciar hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

Adicionalmente, de manera trimestral, la Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno realizará una evaluación de los planes de acción definidos con previa anterioridad, y medirá en el trimestre consolidado, la incidencia de dicho plan de acción implementado.

La Vicepresidencia de Auditoría Interna será la encargada 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, y adicionalmente, con la finalidad de verificar que los controles estén funcionando adecuadamente. En desarrollo de esta función deberá elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

9 SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

Es deber de todos los funcionarios del Grupo Bancolombia, contribuir a una debida atención al consumidor financiero. De igual manera, corresponde a todos los funcionarios que soportan el SAC o intervienen en su ejecución, conocer y dar estricta aplicación al manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en los Reglamentos Internos de Trabajo, circulares, manuales, códigos, políticas, contratos de trabajo, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al consumidor financiero.

Con base en el informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva en el que se reporten las conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas e instructivos del SAC realizado por la Vicepresidencia de Auditoría Interna, se identificará, el incumplimiento de las disposiciones del SAC, las cuales serán revisadas en cada caso. Corresponderá a la Gerencia de Servicio y Conocimiento del Cliente Empresas y Gobierno liderar los correctivos necesarios para lo cual se apoyará en los líderes de las áreas involucradas quienes serán las encargadas de poner en marcha los planes de acción y compromisos que correspondan a sus áreas.

Las violaciones específicas al Manual SAC por parte de los funcionarios, serán evaluadas por el jefe inmediato del empleado, con la asesoría del área de Gestión de lo Humano para determinar el procedimiento a seguir con relación al caso concreto, y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y el Código Sustantivo de Trabajo.

Cuando el hecho violatorio por parte del empleado pueda constituir alguno(s) de los delitos tipificados en nuestro código penal, se informará de ellos a la Fiscalía General de la Nación, para que adelante la correspondiente investigación y establezca la comisión del ilícito.

En todo caso el Grupo Bancolombia reconoce los derechos fundamentales de los funcionarios, y en tal medida respeta y da estricto cumplimiento a los derechos, al debido proceso y a la oportunidad de ser oído, que tienen todos los empleados que se vean involucrados en el incumplimiento de los deberes o la violación de las prohibiciones aquí referidas.

De acuerdo con el artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, los funcionarios que soporten o intervengan en la ejecución del Manual SAC, se encuentran obligados a:

- a) Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.
- b) No comunicar a terceros, salvo la autorización expresa, las informaciones que tengan sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.
- c) Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

Adicionalmente los funcionarios deben cumplir todas las obligaciones y deberes establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo y así mismo observar cuidadosamente las prohibiciones definidas en el mismo.

El desconocimiento o incumplimiento de alguna de las normas mencionadas en los párrafos anteriores, genera la aplicación de:

- Las normas del Reglamento Interno de Trabajo que establecen la escala de faltas y sanciones disciplinarias, y las justas causas de terminación del contrato de trabajo.
- El artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo que establece las justas causas de terminación del contrato de trabajo.

Todo lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las demás disposiciones legales que se encuentren vigentes.

