

ACUERDO 1152 DE 2010

(diciembre 21)

Diario Oficial No. 47.983 de 14 de febrero de 2011

FONDO NACIONAL DE AHORRO

<NOTA DE VIGENCIA: Acuerdo derogado por el artículo [4](#) del Acuerdo 1167 de 2011>

Por el cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Acuerdo derogado por el artículo [4](#) del Acuerdo 1167 de 2011, publicado en el Diario Oficial No. 48.219 de 11 de octubre de 2011, 'Por medio del cual se aprueba el Manual de Atención al Consumidor Financiero – SAC'

LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO NACIONAL DE AHORRO “CARLOS LLERAS RESTREPO”,

en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las conferidas en el artículo 12 del Decreto 1454 de 1998 y en la Circular 15 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 12 del Decreto 1454 de 1998 es función de la Junta Directiva “Formular la política general y los planes y programas del fondo en cumplimiento de los objetivos, de acuerdo con los lineamientos que trace el Gobierno Nacional”, así como desarrollar aquellas funciones que fije la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que la Ley [1328](#) de 2009, por la cual se dictan normas en materia financiera, establece los principios y reglas que rigen la protección de los Consumidores Financieros, en las relaciones con las entidades vigiladas con el fin de brindar atención oportuna, protección y respeto a los consumidores financieros.

Que la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular 15 de 2010 por medio de la cual imparte instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del sistema de protección al consumidor financiero, según la cual la obligación a cargo de las entidades debe propender porque “i) Se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; ii) Se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; iii) Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de estos”.

Que dentro de los elementos mínimos consagrados por la Superintendencia Financiera en la Circular 15 de 2010, con el fin de obtener una efectiva implementación del SAC, se establece a cargo de las Juntas Directivas de las entidades vigiladas la aprobación del Manual SAC.

En virtud de lo expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1o. <Acuerdo derogado por el artículo [4](#) del Acuerdo 1167 de 2011> Aprobar el Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC en el Fondo Nacional del Ahorro, Código MSC-MN-SAC, versión 0.



ARTÍCULO 2o. <Acuerdo derogado por el artículo [4](#) del Acuerdo 1167 de 2011> El Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo será el encargado de supervisar y coordinar el desarrollo de las actividades relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.



ARTÍCULO 3o. <Acuerdo derogado por el artículo [4](#) del Acuerdo 1167 de 2011> La Oficina de Control Interno será la responsable de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Atención al Consumidor Financiero.



ARTÍCULO 4o. <Acuerdo derogado por el artículo [4](#) del Acuerdo 1167 de 2011> El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las normas que le sean contrarias.

El presente acuerdo fue aprobado en sesión de Junta Directiva número 751 de 21 de diciembre de 2010.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 21 de diciembre de 2010.

El Presidente Junta Directiva,

JULIO MIGUEL SILVA SALAMANCA.

La Secretaria Junta Directiva,

ROSANA PEDRAZA SÁNCHEZ.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

