

ACUERDO 1167 DE 2011

(agosto 30)

Diario Oficial No. 48.219 de 11 de octubre de 2011

FONDO NACIONAL DE AHORRO

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [4](#) de la Resolución 1182 de 2012>

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

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [4](#) de la Resolución 1182 de 2012, 'por el cual se expide el Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC', publicada en el Diario Oficial No. 48.580 de 11 de octubre de 2012

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

en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las otorgadas por el artículo 12 de Decreto 1454 de 1998 y la Circular 015 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 del Fondo Nacional del Ahorro: “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 medio de la cual se dictan normas en materia financiera, establece los principios y reglas que rigen la Protección a 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 Circular 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera, imparte instrucciones respecto al funcionamiento e implementación del Sistema de Protección al Consumidor Financiero - SAC, el cual 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 la Circular 015 de 2010, numeral 5.4.1., establece las obligaciones de la Junta Directiva o el Consejo Directivo de Administración de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, entre ellas se encuentra la aprobación del Manual SAC y sus actualizaciones.

En virtud de lo expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo [4](#) de la Resolución 1182 de 2012> Aprobar el Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC, del Fondo Nacional de Ahorro, Código MSC-MN-SAC, versión 01.



ARTÍCULO 2o. <Resolución derogada por el artículo [4](#) de la Resolución 1182 de 2012> 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. <Resolución derogada por el artículo [4](#) de la Resolución 1182 de 2012> La Oficina de Control Interno será la responsable de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Atención al Consumidor Financiero - SAC.



ARTÍCULO 4o. <Resolución derogada por el artículo [4](#) de la Resolución 1182 de 2012> El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga el Acuerdo [1152](#) de 2010 y demás normas que le sean contrarias.

El presente acuerdo fue aprobado en sesión de Junta Directiva número ... del...

Comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de agosto de 2011.

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

