

ACUERDO 1182 DE 2012

(junio 4)

Diario Oficial No. 48.580 de 11 de octubre de 2012

FONDO NACIONAL DEL AHORRO

<NOTA DE VIGENCIA: Acuerdo derogado por el artículo [4](#) del Acuerdo 2028 de 2014>

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

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Acuerdo derogado por el artículo [4](#) del Acuerdo 2028 de 2014, 'por el cual se expide la Versión 3.0 del Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC', publicado en el Diario Oficial No. 49.277 de 17 de septiembre de 2014.

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

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

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el literal a) del artículo 12 del Decreto 1454 de 1998 es función de la Junta Directiva del FNA “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 Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Que mediante Acuerdo de Junta Directiva número [1167](#) del 2011, se aprobó el Manual de Atención al Consumidor Financiero del FNA, versión 01 del 22 de noviembre de 2011.

Que en aras de un mejoramiento continuo de nuestra política de atención al Consumidor Financiero, se hace necesario adoptar una nueva versión del Manual SAC que incorpore nuevas políticas y niveles de responsabilidad dentro de la entidad, así como otros aspectos operativos.

En virtud de lo expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1o. <Acuerdo derogado por el artículo [4](#) del Acuerdo 2028 de 2014> Aprobar el Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC en el Fondo Nacional del Ahorro, Código MSC-MN-SAC, versión 02.



ARTÍCULO 2o. <Acuerdo derogado por el artículo [4](#) del Acuerdo 2028 de 2014> El Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo del FNA 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 2028 de 2014> La Oficina de Control Interno del FNA, 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 2028 de 2014> El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga el Acuerdo [1167](#) de 2011 y demás normas que le sean contrarias.

El presente acuerdo fue aprobado en sesión de Junta Directiva número 776.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 4 de junio de 2012.

El Presidente de la Junta Directiva,

GERMÁN VARGAS LLERAS.

La Secretaria de la Junta Directiva,

MARÍA DEL PILAR ARANGO VIANA.



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

