

RESOLUCIÓN 167 DE 2012

(noviembre 27)

Diario Oficial No. 48.659 de 30 de diciembre de 2012

FONDO NACIONAL DE AHORRO

<NOTA DE VIGENCIA : Resolución derogada por el artículo 8 de la Resolución 31 de 2018>

Por medio de la cual se crea el Comité de seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo 8 de la Resolución 31 de 7 de marzo de 2018, 'por medio de la cual se expide una nueva reglamentación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en el Fondo Nacional del Ahorro Carlos Lleras Restrepo.'

EL PRESIDENTE DEL FONDO NACIONAL DE AHORRO “CARLOS LLERAS RESTREPO”,

en uso de sus facultades legales, estatutarias y en especial las otorgadas por el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998 y el literal “I” del artículo 18, del Decreto número 1454 de 1998, y

CONSIDERANDO:

Que el Fondo Nacional del Ahorro Carlos Lleras Restrepo fue creado como Establecimiento Público mediante Decreto Ley 3118 de 1968 y transformado mediante la Ley 432 de 1998 en Empresa Industrial y Comercial del Estado, de carácter financiero del orden nacional, organizado como establecimiento de crédito de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, sometido a la vigilancia de 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 entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular Externa número 015 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 es propender porque 1. Se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros. 2. Se adopten sistemas para suministrarle información adecuada 3. Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos. 4. Se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de estos.

Que en virtud de las anteriores normas y con base en las facultades otorgadas en el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998, el Presidente del FNA expidió la Resolución número 065 de 2011 por medio de la cual se reglamentan los Grupos Internos de Trabajo dependientes de la Oficina

Comercial y Mercado y de sus Divisiones, entre los que se encuentran el “Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero” y el “Grupo de Optimización del servicio al Consumidor Financiero”.

Que la atención al Consumidor Financiero es una tarea que compete a las todas las áreas del Fondo Nacional del Ahorro, por lo que es necesario crear un mecanismo que las involucre y articule, para generar dinamismo y colaboración en el tema, así como implementar al interior de la Entidad una cultura de atención y servicio al Consumidor Financiero.

Que el Literal “n”, del artículo 18 del Decreto número 1454 de 1998 señala como función del Presidente del Fondo Nacional del Ahorro crear y organizar mediante acto administrativo los comités que estime necesarios para el cumplimiento de la misión institucional.

Que mediante Acuerdo número [1182](#) del 2012, aprobado por Junta Directiva del FNA del día 4 de junio de 2012 se expidió una nueva versión del Manual SAC que incorporó nuevas políticas y niveles de responsabilidad dentro de la entidad, así como otros aspectos operativos, lo cual hace necesario crear un nuevo Comité que responda a las exigencias actuales del Sistema, consignadas en la reciente Versión del Manual.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 31 de 2018> Crear el Comité de seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero integrado por los siguientes funcionarios:

1. Presidente del FNA o su delegado.
2. Secretario General.
3. Vicepresidente Financiero.
4. Vicepresidente de Riesgos.
5. Vicepresidente de Cesantías y Crédito.
6. Jefe de la Oficina Jurídica.
7. Jefe de la Oficina de Informática.
8. Jefe de la Oficina de Planeación.
9. Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo.

Como invitados permanentes deberán asistir el Jefe de la División de Gestión Humana y el Jefe de la División de Administrativa, y a juicio de los miembros del comité podrán ser invitados contratistas o trabajadores de la Entidad que desempeñen labores relacionadas con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, quienes podrán participar con voz pero sin voto.

PARÁGRAFO 1o. El Presidente del FNA o su delegado será el Presidente del Comité. El Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo realizará las funciones de Secretario del mismo.

PARÁGRAFO 2o. La asistencia a las reuniones del Comité será obligatoria, y únicamente el Presidente del FNA podrá delegar su participación. Habrá quórum para deliberar y decidir con la

mitad más uno de sus integrantes.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 31 de 7 de marzo de 2018, 'por medio de la cual se expide una nueva reglamentación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en el Fondo Nacional del Ahorro Carlos Lleras Restrepo.'



ARTÍCULO 2o. <Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 31 de 2018> El Comité de seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero tendrá las siguientes funciones:

1. Efectuar una evaluación integral al cumplimiento institucional de las normas y directrices que en materia de Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC fija el respectivo manual interno, adoptado por la Junta Directiva de la entidad, a través de Acuerdo número [1182](#) de 2012, determinando y ordenando las acciones correctivas necesarias para garantizar que todos los recursos tecnológicos, físicos, humanos y de procesos de calidad se estén ejecutando, para brindar de manera oportuna y eficaz una adecuada atención y servicio a los Consumidores Financieros.
2. Verificar por que se mantengan articulados los planes, programas, procesos, procedimientos, actividades y servicios del Fondo Nacional del Ahorro con los objetivos y propósitos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.
3. Propender por que la Entidad brinde siempre información cierta, clara, oportuna, eficaz y actualizada a los Consumidores Financieros, a través de los diferentes canales de comunicación.
4. Evaluar y dar viabilidad a los planes y programas de Educación Financiera dirigidos al Consumidor Financiero que le sean presentados.
5. Evaluar las propuestas de mejora que le sean presentadas y de ser el caso, asignar los recursos para implementar las soluciones necesarias para lograr una adecuada atención y prestación de servicio al Consumidor Financiero.
6. Recomendar las actualizaciones al Manual SAC y su mejoramiento, para ajustarlo a la evolución del sistema y a las necesidades de la Entidad.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 31 de 7 de marzo de 2018, 'por medio de la cual se expide una nueva reglamentación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en el Fondo Nacional del Ahorro Carlos Lleras Restrepo.'



ARTÍCULO 3o. <Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 31 de 2018> El Comité de seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor, deberá reunirse como mínimo una vez cada tres meses. De sus reuniones quedará el acta como constancia, la cual debe ser levantada por el Secretario del Comité, y comunicada a la Oficina de Control Interno de la Entidad, al Defensor del Consumidor Financiero y Revisor Fiscal.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 31 de 7 de marzo de 2018, 'por medio de la cual se expide una nueva reglamentación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en el Fondo Nacional del Ahorro Carlos Lleras Restrepo.'



ARTÍCULO 4o. <Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 31 de 2018> La convocatoria a Comité, estará a cargo del secretario quien deberá realizarla a través de memorando interno y agendamiento vía correo electrónico, con mínimo de cinco (5) días hábiles de anticipación.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 31 de 7 de marzo de 2018, 'por medio de la cual se expide una nueva reglamentación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en el Fondo Nacional del Ahorro Carlos Lleras Restrepo.'



ARTÍCULO 5o. <Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 31 de 2018> La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las que le sean contrarias, en especial la Resolución número [182](#) de 2011.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 31 de 7 de marzo de 2018, 'por medio de la cual se expide una nueva reglamentación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en el Fondo Nacional del Ahorro Carlos Lleras Restrepo.'

Publíquese y cúmplase.

Dada a 27 de noviembre de 2012.

El Presidente,

RICARDO ARIAS MORA.



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

