

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la SFC, el Banco Mundo Mujer ha implementado un Manual SAC en el cual se establece:

OBJETIVO:

Establecer los parámetros básicos para que el Banco en el desarrollo de su objeto social propenda por la consolidación de una cultura de atención, respeto y buen trato para con los consumidores financieros y nos permita diferenciarnos para competir, construyendo así un Banco ágil y cercano a las comunidades, con un servicio cálido y personalizado y con acceso fácil y rápido a todos los productos y servicios financieros ofrecidos, generando relaciones satisfactorias y de largo plazo con los clientes.

ALCANCE:

El manual SAC del Banco contempla los elementos mínimos que componen el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y es aplicable a toda la organización; impacta en los procesos, productos y servicios ofrecidos para todas las operaciones del activo y pasivo, así como las relaciones con terceros contratados para prestar sus servicios a nuestros consumidores financieros.

POLÍTICAS DE SERVICIO, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO:

1. El Banco emplea la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y en la prestación de servicios a los consumidores financieros, con el fin de que estos reciban la información suficiente y la atención debida.
2. El Banco busca en sus relaciones con los consumidores financieros generar un ambiente de atención, protección y respeto al aplicar los principios éticos y valores corporativos que permitan fortalecer las relaciones con el cliente a largo plazo.
3. El Banco en el desarrollo de la debida diligencia para facilitar el acceso a la información, educación financiera y los productos y servicios financieros del Banco, tendrá un modelo de atención y servicio al incluyente para adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños menores y personas en situación de discapacidad. Para mayor información ver proceso PR-177.
4. El Banco satisface las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta compromiso y obligaciones pactadas.

5. El Banco realizara una encuesta anual, a través de un tercero que aplicara una metodología especializada para medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes, lo que permitirá desarrollar estrategias que contribuya a innovar o mejorar los productos y servicios ofrecidos.
6. El Banco ha definido un modelo centralizado que administrara las peticiones quejas o reclamos interpuesto por los consumidores financieros, atendiendo los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente.
7. El Banco ofrece un programa de educación financiera a los consumidores financieros.
8. El Banco capacita a los colaboradores respecto de:
 - Manual SAC, figura, funciones y procedimientos relacionados con Defensor del Consumidor Financiero.
 - Ofrecimiento asesoría y prestación de los productos y servicios – modelo de atención comercial
 - Procedimiento sistema de administración de PQR
 - Cultura interna de servicio respeto y buen trato
9. El Banco administra de una manera transparente e imparcial los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de 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 siguiendo los lineamientos establecidos en la política de conflicto de interés del Banco, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
10. El Banco establece claramente las funciones de los órganos de control y de los demás funcionarios para asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al consumidor financiero.
11. El Banco provee los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para desarrollar su objeto social y brindar a través de sus canales, una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.

PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos establecidos por la entidad, aplicables para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC, se encuentran publicados en la intranet:

- PR -118 Proceso Gestión del área de Marca y Publicidad
- PR-112 Proceso sistema de administración de PQR
- PR -091 Proceso seguimiento y control para la operación de call center.
- PR-063 Proceso Fijación y Publicación de tasas, tarifas y comisiones.
- PR-054 Proceso introducción y modificación de productos y servicios
- PR-177 Proceso Servicio y Atención incluyente
- MN-023 MAC – Manual de atención comercial del Activo.

- MN-09 MAC- Manual de atención comercial del Pasivo
- PT-004 Política divulgación de horarios de atención en agencias y PDA

Profundiza en el material mencionado anteriormente y continúa dejando tu huella.

CINCO RAZONES MÁS PARA CUMPLIR