FORMATO
SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

1. Datos de la entidad

Razón social de la entidad

Tipo y código de la entidad:

Persona encargada de atender el requerimiento: Representante Legal

E-mail:

Teléfono:

2. Calificación del grado de evolución en la implementación del SAC

Indique la calificación del grado de implementación de cada uno de los siguientes temas que forman parte del SAC.

No.	Temas SAC	Calificación	Fecha finalización actividad	Responsable y Cargo que ocupa
ELEMENTOS				
1	POLITICAS			
1.1	Definidas para la debida atención al consumidor financiero y divulgadas en la organización.			
1.2	Definición del alcance del SAC			
1.3	Estrategias de servicio al consumidor financiero			
1.4	Efectos que genera el incumplimiento del SAC			
2	PROCEDIMIENTOS			
2.1	Para estructurar los diferentes elementos			
2.2	Asegurar el cumplimiento de las políticas y objetivos del SAC			
2.3	Para identificar, medir y controlar la evolución del SAC			
2.4	Sanciones por incumplimiento a las normas de SAC, y los procesos para su imposición.			
2.5	Para la atención de peticiones, quejas o reclamos			
2.6	Para implementar el sistema de reportes internos y externos del SAC			
2.7	Para la atención preferencial			
2.8	Programas de capacitación funcionarios			
3	DOCUMENTACION			
3.1	Documentación y registros que evidencien la operación efectiva del SAC			
3.2	Manual de procedimientos del SAC			
3.3	Informes de la Junta Directiva, Representante Legal y Órganos de Control			
4	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
4.1	Estructura definida para soporte del alcance del SAC			
4.2	Roles y responsabilidades			
5	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA			
5.1	Herramienta tecnológica aplicada para soporte del SAC			
5.2	Operatividad de la herramienta			
6	DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN			
6.1	Características de los productos y/o servicios			
6.2	Derechos y obligaciones del consumidor financiero	2	Permanente	
6.3	Condiciones de las tarifas o precios y forma para determinarlos	2	Permanente	
6.4	Medidas para el manejo seguro del producto o servicio			
6.5	Consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato			
6.6	Procedimiento a seguir para presentar una queja o reclamo en la entidad vigilada o ante el defensor del consumidor financiero, sitios de atención y canales disponibles para ello.	2	Permanente	
6.7	Defensor del consumidor financiero, funciones y demás aspectos relevantes.			
6.8	Canales utilizados para divulgación de la información	2	Permanente	
6.9	Seguimiento a los factores de información.		Permanente	
7	EDUCACIÓN FINANCIERA			

FORMATO
SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

1. Datos de la entidad

Razón social de la entidad

Tipo y código de la entidad:

Persona encargada de atender el requerimiento: Representante Legal

E-mail:

Teléfono:

2. Calificación del grado de evolución en la implementación del SAC

Indique la calificación del grado de implementación de cada uno de los siguientes temas que forman parte del SAC.

No.	Temas SAC	Calificación	Fecha finalización actividad	Responsable y Cargo que ocupa
7.1	Definición de un programa de educación financiera	3	Feb-11	El delegado de la compañía ante el comité de educación financiera de Fasecolda
7.2	Enfoque (segmentos de la población), alcance (territorial) del programa	3	Feb-11	El delegado de la compañía ante el comité de educación financiera de Fasecolda
7.3	Productos y servicios financieros sobre los que trata	3	Feb-11	El delegado de la compañía ante el comité de educación financiera de Fasecolda
7.4	Periodicidad con la cual se actualizan los contenidos	2	Cada 6 meses	El delegado de la compañía ante el comité de educación financiera de Fasecolda
7.5	Mecanismos mediante los cuales se transmiten los contenidos.	2	Permanente	El delegado de la compañía ante el comité de educación financiera de Fasecolda
7.6	Medición de los contenidos	2	Sep-12	El delegado de la compañía ante el comité de educación financiera de Fasecolda
8	CAPACITACION			
8.1	Definición de un programa de capacitación a funcionarios			
8.2	Periodicidad y alcance			
8.4	Contenidos básicos del programa			
8.5	Mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos			

Criterios de evaluación

1 = Bajo: La actividad no ha pasado de la etapa de planeación; No hay levantamiento de información; No se cuenta con resultados

2 = Medio: La etapa ya tiene datos levantados y/o el proceso está documentado; Hay resultados preliminares; Hay un diseño que se está validando.

3 = Alto: Se realizaron los ajustes definitivos; Los procesos y/o cálculos están en su versión definitiva; ya están en funcionamiento.