

ACUERDO No. 001
(04 ENE 2011)

Por el cual se adopta el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC - del ICETEX

LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR – ICETEX

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias en especial las que le confiere el Artículo 7 de la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005, los numerales 1 y 6 del Artículo 9 del Decreto 1050 del 6 de abril de 2006 y el Acuerdo 013 del 24 de febrero de 2007 y

CONSIDERANDO:

Que el numeral 1º del Artículo 9 del Decreto 1050 del 06 de abril de 2006 establece que es función de la Junta Directiva formular la política general y los planes, programas y proyectos para el cumplimiento del objeto legal del ICETEX, de sus funciones y operaciones autorizadas y todas aquellas inherentes a su naturaleza jurídica, acorde con lo dispuesto por la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, y los lineamientos y política del Gobierno Nacional en materia de crédito educativo.

Que el numeral 4º Artículo 9 del Decreto 1050 del 06 de abril de 2006 establece que es función de la Junta Directiva, Expedir conforme a la ley y a los estatutos del ICETEX, los actos administrativos que se requieran para el cumplimiento de las funciones y de las operaciones autorizadas al ICETEX como entidad financiera de naturaleza especial.

Que de conformidad con el Decreto 1002 del 30 de diciembre de 2005, el Decreto 1050 del 6 de abril de 2006, el Libro 7 del Título 1 del Decreto 2555 del 15 de julio de 2010, Decreto 2792 de julio 27 de 2009, el ICETEX como entidad financiera de naturaleza especial, está autorizado legalmente para realizar operaciones financieras relacionadas con su objeto Legal.

Que de conformidad con la Ley 1328 de 2009, cuyo objeto es objeto establecer 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, reglamentada mediante Decreto 2281 del 25 de junio de 2010, y en consonancia con lo establecido en la Circular Externa No. 015 de junio de 2010 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia según la cual es necesario implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros – SAC.

Que en sesión del 15 de diciembre de 2010, la Junta Directiva aprobó el Manual de Sistema de Atención a los Consumidores Financieros – SAC del ICETEX, presentado por la Secretaría General y la Oficina Comercial y de Mercadeo.

En virtud de lo anterior,

ACUERDA

ARTICULO 1. Adoptar el Manual de Sistema de Atención a los Consumidores Financieros – SAC del ICETEX, el cual desarrolla los siguientes aspectos:

ACUERDO No. 001
(04 ENE 2011)

Por el cual se adopta el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC - del ICETEX

- I. OBJETIVO
- II. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
- III. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE ICETEX
- IV. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
- V. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
- VI. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
- VII. ANEXOS

ARTICULO 2. El Manual de Sistema de Atención a los Consumidores Financieros – SAC del ICETEX, a que se refiere el artículo anterior hace parte integral del presente Acuerdo.

ARTICULO 3. VIGENCIA: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición.

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase

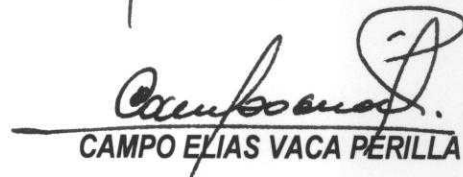
Dado en Bogotá, D.C., a los

EL PRESIDENTE



JAVIER BOTERO ÁLVAREZ

EL SECRETARIO (E)



CAMPO ELÍAS VACA PÉRILLA