

**ACUERDO No. 007**  
( **24 FEB 2015** )

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

**LA JUNTA DIRECTIVA**

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias en especial de las que le confiere la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1050 del 6 de abril de 2006 y,

**CONSIDERANDO**

Que la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005, transformó al ICETEX en una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, cuyas operaciones financieras son vigiladas, inspeccionadas y controladas por la Superintendencia Financiera.

Que de conformidad con la Ley 1328 de 2009, su Decreto Reglamentario 2281 del 25 de junio de 2010 y la Circular Externa No. 15 de 2010 de la Superintendencia Financiera, las entidades vigiladas tienen la obligación de implementar un "Sistema de Atención a los Consumidores Financieros" -en adelante SAC-, mediante un marco normativo en el que se desarrollen todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, el cual debe ser aprobado y actualizado por la Junta directiva de cada entidad.

Que la Junta Directiva del ICETEX, adoptó mediante Acuerdo 035 del 22 de diciembre de 2011 el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el cual fue modificado por los Acuerdo 028 del 07 de noviembre de 2012, Acuerdo 035 del 15 de octubre de 2013 y 006 del 17 de febrero y 061 del 23 de Octubre de 2014

Que la Oficina Comercial y Mercadeo del ICETEX propuso a la Junta Directiva la actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX- SAC-, de conformidad con las recomendaciones impartidas en la auditoría realizada por el Revisor Fiscal de la firma Deloitte & Touche Ltda., en cuanto a la normatividad del Manual de Atención al Consumidor SAC

Que la Junta Directiva en sesión del 27 de Febrero de 2015, adoptó la propuesta de actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero -SAC- adoptado mediante Acuerdo 035 del 22 de Diciembre de 2011, en los términos propuestos por la Administración.

En virtud de lo anterior;

**ACUERDA**

**ARTICULO PRIMERO.** Actualizar el Manual de Atención al Consumidor Financiero-SAC- del ICETEX en los siguientes aspectos:

ACUERDO No. 007  
( 24 FEB 2015 )

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

- 1. Capítulo 1. Objetivo del Manual.** Se suprime de este capítulo la obligatoriedad del cumplimiento de la Circular Externa 015 de 2010 y se establece el cumplimiento de la normatividad vigente que expida la Superfinanciera en cuanto a disposiciones de atención de quejas y reclamos.
- 2. Capítulo 2. Normatividad.** Se suprime la Circular Externa 015 de 2010, se incluye la Circular Externa 029 de 2014 y se establece el cumplimiento de la normatividad vigente que expida la Superfinanciera.
- 3. Capítulo 10. Capacitación e instrucción a funcionarios.** Se establece que la capacitación del Sistema de Atención al Consumidor –SAC-, debe brindarse a todo el personal relacionado con la Atención al Usuario ya sean contratados directamente o de manera tercerizada, adicionalmente se suprime la necesidad de generar certificaciones para dicha capacitación por cuanto esto no constituye una obligación.
- 4. Capítulo 11. Educación Financiera** Se suprime la obligatoriedad del cumplimiento de la Circular Externa 015 de 2010 y se establece cumplimiento de la normatividad vigente que expida la Superfinanciera en cuanto a disposiciones relacionadas con Educación Financiera.

**ARTICULO SEGUNDO.** El Manual del Sistema de Atención del Consumidor SAC del ICETEX, hace parte integral de este Acuerdo.

**ARTICULO TERCERO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS:** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación, modifica en lo pertinente el Manual de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX adoptado mediante el Acuerdo No. 035 del 22 de Diciembre de 2011, modificado por los acuerdos 028 del 07 de noviembre de 2012, Acuerdo 035 del 15 de octubre de 2013, 006 del 17 de febrero y 061 del 23 de Octubre de 2014 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase

Dado en Bogotá D. C. a los 24 FEB 2015

**Presidente**

  
**NATALIA ARIZA RAMIREZ**

**Secretario**

  
**CAMPO ELIAS VACA PERILLA**