

850

**ACUERDO No. 028**  
**( 24 AGO 2015 )****Por el cual se Actualiza 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 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, el Acuerdo 013 del 24 de febrero de 2007 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 Acuerdos 028 del 07 de noviembre de 2012, 035 del 15 de octubre de 2013, 006 del 17 de febrero de 2014 y 061 del 23 de Octubre de 2014 y 007 del 24 de febrero de 2015.

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 las auditorías realizadas por el Revisor Fiscal de la firma Deloitte & Touche Ltda., en lo referente a la Circular Externa 029 de octubre de 2014.

Que la Junta Directiva en sesión del 24 de Agosto 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.

ACUERDO No. 028  
( 24 AGO 2015 )

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

En virtud de lo anterior;

**ACUERDA**

**ARTICULO PRIMERO.** Actualizar el Manual de Atención al Consumidor Financiero-SAC- del ICETEX en el siguiente aspecto:

**Capítulo 15. Informe Estadístico de reclamaciones.** Es deber del ICETEX diligenciar y remitir el formato 379 "Informe estadístico de reclamaciones-entidad" en la proforma e instructivo, establecidos para el efecto por la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo, es deber del Defensor del Consumidor Financiero diligenciar el formato 378 "Informe estadístico de reclamaciones-Defensor del Consumidor Financiero" en la proforma e instructivo y enviarlos al ICETEX para que esta sea responsable de la trasmisión.

**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 y 006 del 17 de febrero de 2014 y 007 del 24 de febrero de 2015 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase

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

**Presidente**

*Natalia Ariza Ramirez*  
NATALIA ARIZA RAMIREZ

**Secretario**

*Campo Elias Vaca Perilla*  
CAMPO ELIAS VACA PERILLA