

Interesados en velar por la transparencia en la información que se transmite a nuestros consumidores financieros, nos permitimos dar a conocer las políticas que fundamentan el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC de COOPCENTRAL:

- ✓ **Consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.** Para lo cual estamos desarrollando continuamente, capacitaciones dirigidas a funcionarios y colaboradores que tienen contacto directo con Consumidores Financieros, en cuanto a modelos de atención y estrategias para ofrecer productos y servicios en las cuales se informe adecuadamente a los clientes, usuarios y clientes potenciales.
- ✓ **Adoptar medidas para garantizar que a los Consumidores Financieros se les suministra información adecuada.** Para lo cual procuramos elaborar y actualizar constantemente nuestro portafolio de productos y servicios, para mantener actualizados e informados a nuestros consumidores financieros.
- ✓ **Fortalecer los procedimientos existentes para recibir y atender preguntas, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los Consumidores Financieros.** Para lo cual buscamos la mejora continua en la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias de nuestros consumidores financieros.
- ✓ **Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales.** Para lo cual, además de aplicar la normatividad vigente sobre el tema, estamos en constante revisión de nuestros contratos y reglamentos con el fin de proteger a nuestros consumidores financieros.
- ✓ **Educar a los Consumidores Financieros respecto a sus operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad.** Para lo cual se ha diseñado un programa orientado a informar y educar a nuestros consumidores financieros, en el conocimiento, uso y manejo de nuestros productos y servicios, así como en aspectos financieros básicos y en el conocimiento de nuestra entidad, los cuales se desarrollarán por diversos canales (página web, publicidad, jornadas de capacitación etc.).
- ✓ **COOPCENTRAL informará a sus consumidores financieros los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.** Para lo cual se ha publicado en la web de la entidad, como parte del programa de educación financiera, un espacio denominado “mecanismos de protección” dentro del cual se desarrolla de forma clara el tema.

- ✓ **COOPCENTRAL** capacitará a sus funcionarios, contratistas y colaboradores en el ofrecimiento, asesoría y prestación de sus servicios y productos a los consumidores financieros, principalmente en modelos de servicio y trato al momento de establecer la relación comercial, así como en el establecimiento de una cultura organizacional orientada hacia el respeto al Consumidor Financiero. Esta política forma parte de nuestra política de creación de una cultura de respeto y protección al Consumidor Financiero.
- ✓ **COOPCENTRAL** fijará las responsabilidades de los órganos de administración, de control y de todos los funcionarios y colaboradores tendientes a garantizar el cumplimiento de las normas relacionadas con la protección al Consumidor Financiero. En nuestra entidad todos estamos comprometidos con la protección y atención al Consumidor Financiero, lo que usted verá reflejado en el servicio que recibe, por parte de nuestros trabajadores y colaboradores.
- ✓ **COOPCENTRAL** ha establecido en su código de buen gobierno los mecanismos para permitir la prevención y resolución de conflictos de interés, mecanismos que se aplican en el marco del SAC. En el Código de Buen Gobierno Corporativo que se encuentra publicado en nuestra web para conocimiento del público, se ha tenido en cuenta el tema de la resolución y prevención de conflictos de interés como política de COOPCENTRAL, para que la imparcialidad y objetividad de las decisiones no se vean afectadas.