

N°	NIVEL	MACROPROCESO	PROCESO Y OTROS	DEPENDENCIA/ AREA/GERENCIA
1	NORMA DE SOPORTE JURÍDICO, DOCUMENTAL U OPERATIVO DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	SERVICIO AL CIENTE	PREVENTA, VENTA Y POSTVENTA	SERVICIO AL CLIENTE (CONTESTACIÓN PQR)
2	NORMA DE SOPORTE JURÍDICO, DOCUMENTAL U OPERATIVO DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	SERVICIO AL CIENTE	PREVENTA, VENTA Y POSTVENTA	SERVICIO AL CLIENTE (CONTESTACIÓN PQR)
3	NORMA DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	SERVICIO AL CIENTE	PREVENTA, VENTA Y POSTVENTA	SERVICIO AL CLIENTE (CONTESTACIÓN PQR, ATENCIÓN AL CLIENTE, CONTACT CENTER, FIDELIZACIÓN)
4	NORMA DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	SERVICIO AL CIENTE	PREVENTA, VENTA Y POSTVENTA	SERVICIO AL CLIENTE (CONTESTACIÓN PQR, ATENCIÓN AL CLIENTE, CONTACT CENTER, FIDELIZACIÓN)
5	NORMA DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	SERVICIO AL CIENTE	PREVENTA, VENTA Y POSTVENTA	SERVICIO AL CLIENTE (CONTESTACIÓN PQR, ATENCIÓN AL CLIENTE, CONTACT CENTER, FIDELIZACIÓN)
6	NORMA DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	SERVICIO AL CIENTE	PREVENTA, VENTA Y POSTVENTA	SERVICIO AL CLIENTE (CONTESTACIÓN PQR, ATENCIÓN AL CLIENTE, CONTACT CENTER, FIDELIZACIÓN)
7	NORMA DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	SERVICIO AL CIENTE	PREVENTA, VENTA Y POSTVENTA	SERVICIO AL CLIENTE (ATENCIÓN AL CLIENTE)
8	NORMA DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	SERVICIO AL CIENTE	PREVENTA, VENTA Y POSTVENTA	SERVICIO AL CLIENTE (ATENCIÓN AL CLIENTE)
9	NORMA DE CUMPLIMIENTO NO OBLIGATORIO PERO APLICADAS POR BUENAS PRACTICAS EMPRESARIALES	SERVICIO AL CIENTE	PREVENTA, VENTA Y POSTVENTA	SERVICIO AL CLIENTE (CONTESTACIÓN PQR, CONTACT CENTER)
10	NORMA DE CUMPLIMIENTO NO OBLIGATORIO PERO APLICADAS POR BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES	SERVICIO AL CIENTE	PREVENTA, VENTA Y POSTVENTA	SERVICIO AL CLIENTE (CONTACT CENTER)
11	NORMA DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	SERVICIO AL CIENTE	PREVENTA, VENTA Y POSTVENTA	SERVICIO AL CLIENTE (CONTESTACIÓN PQR, ATENCIÓN AL CLIENTE, CONTACT CENTER)

Barranquilla: ADMINISTRATIVA Cra. 53 # 80 - 198 Torre Empresarial Atlántica Piso 9 y 10 | **ATENCIÓN** Calle 82 # 55-55 Centro Empresarial Santa Clara | **COMERCIAL** Calle 78 # 53 - 90, Local 64, C.C. Country Plaza • **Bogotá:** CENTRO Cra. 13 # 29 - 41, Oficina 200, Piso 2, Ed Buffette, Parque central Bavaria • **Cali:** Avenida Sexta Nte. # 21 - 50, local, Barrio Sta Mónica • **Medellín:** Av. el Poblado Carrera 43A #1-50, Torre 3 Oficina 1001 Edificio San Fernando Plaza.

N°	NOMBRE / ALCANCE DE LA NORMA	JERARQUÍA DE LA NORMA	NÚMERO Y FECHA	ENTIDAD QUE LO EXPIDE
1	DERECHO FUNDAMENTAL A LA PETICIÓN	CONSTITUCIONAL	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE
2	SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA PETICIÓN	LEY	1755 DE 2015	CONGRESO DE LA REPÚBLICA
3	ESTATUTO DEL CONSUMOR	LEY	1480 DE 2011	CONGRESO DE LA REPÚBLICA
4	DERECHO FUNDAMENTAL AL HABEAS DATA	CONSTITUCIONAL	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE
5	HABEAS DATA	LEY	1266 DE 2008	CONGRESO DE LA REPÚBLICA
6	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	LEY	1581 DE 2012	CONGRESO DE LA REPÚBLICA
7	DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	LEY	1618 DE 2013	CONGRESO DE LA REPÚBLICA
8	SISTEMAS DE FINANCIACIÓN PREVISTAS EN EL ARTÍCULO 45 DE LA LEY 1480 DE 2011	DECRETO	1368 DE 2014	CONGRESO DE LA REPÚBLICA
9	SE PERMITE EL PAGO ANTICIPADO DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO	LEY	1555 DE 2012	CONGRESO DE LA REPÚBLICA
10	INSTRUCCIONES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO RESPECTO DE LAS CONDICIONES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA	CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA	048 de 2008	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (SFC)
11	PAUTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	ACUERDO	060 DE 2001	CONSEJO DIRECTIVO DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

Barranquilla: ADMINISTRATIVA Cra. 53 # 80 - 198 Torre Empresarial Atlántica Piso 9 y 10 | **ATENCIÓN** Calle 82 # 55-55 Centro Empresarial Santa Clara | **COMERCIAL** Calle 78 # 53 - 90, Local 64, C.C. Country Plaza • **Bogotá:** CENTRO Cra. 13 # 29 - 41, Oficina 200, Piso 2, Ed Buffette, Parque central Bavaria • **Cali:** Avenida Sexta Nte. # 21 - 50, local, Barrio Sta Mónica • **Medellín:** Av. el Poblado Carrera 43A #1-50, Torre 3 Oficina 1001 Edificio San Fernando Plaza.

N°	TÍTULO	ARTÍCULOS/ TOTAL	ENTIDAD A QUIEN SE REPORTA SU CUMPLIMIENTO
1	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	Art.23	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)
2	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"	EN SU TOTALIDAD	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)
3	"Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"	Art. 1-5, 23-24, 29-36	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)
4	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	Art. 15	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)
5	"Por la cual se dictan disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"	EN SU TOTALIDAD	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)
6	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"	EN SU TOTALIDAD	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)
7	"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno derecho de las personas con discapacidad"	Art.6	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN
8	"Por el cual se reglamentan las operaciones mediante sistemas de financiación previstas en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011"	Art.4	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)
9	"Por medio de la cual se permite a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito y se dictan otras disposiciones"	Art.1	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)
10	"Instrucciones relacionadas con las condiciones de la gestión de cobranza prejudicial"	Art.8.2.3	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (SFC)
11	"Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"	Art.1 -6, 8-16	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)

Barranquilla: ADMINISTRATIVA Cra. 53 # 80 - 198 Torre Empresarial Atlántica Piso 9 y 10 | **ATENCIÓN** Calle 82 # 55-55 Centro Empresarial Santa Clara | **COMERCIAL** Calle 78 # 53 - 90, Local 64, C.C. Country Plaza • **Bogotá:** CENTRO Cra. 13 # 29 - 41, Oficina 200, Piso 2, Ed Buffette, Parque central Bavaria • **Calí:** Avenida Sexta Nte. # 21 - 50, local, Barrio Sta Mónica • **Medellín:** Av. el Poblado Carrera 43A #1-50, Torre 3 Oficina 1001 Edificio San Fernando Plaza.

N°	PERIODICIDAD DE CUMPLIMIENTO Y/O OBSERVACIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA	EVIDENCIA DOCUMENTAL O PROCESO DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA
1	PERMANENTE	Se encuentran habilitados distintos canales de atención para la recepción de los requerimientos radicados por todos los clientes.
2	PERMANENTE	Indicadores de oportunidad de la respuesta.
3	PERMANENTE	Información completa, veraz, oportuna y comprensible en la papelería que instrumenta la obligación; información clara y completa sobre los productos y servicios en la página web, se brinda información clara por los distintos canales de atención, no contamos con publicidad engañosa, las condiciones de promociones y ofertas son informadas a los consumidores.
4	PERMANENTE	Suministro de información únicamente a los titulares de la información a través de los distintos canales de atención; datos personales se manejan de forma segura y confidencial, se permite la actualización de datos de los clientes cuando así lo requieran por nuestros canales de atención habilitados.
5	PERMANENTE	La información de los clientes contenida en la base de datos de fidelización se encuentra actualizada, es completa y veraz. La administración de los datos personales obedece a una finalidad legítima de fidelización de clientes, la administración de estos datos está sujeta a límites y no es compartida con terceros no autorizados.
6	PERMANENTE	Suministro de información únicamente a los titulares de la información a través de los distintos canales de atención; envío de respuestas de pqr a los titulares de la información, se niega el envío de información cuando no se cuenta con la autorización del cliente para brindar la información a terceros; datos personales se manejan de forma segura y confidencial.
7	PERMANENTE	En nuestras agencias se brinda una atención preferencial a las personas en condición de discapacidad; contamos con personal capacitado que garantiza una buena atención a personas en estado de discapacidad, contamos con canales de atención digital para evitar traslados innecesarios de personas que se le dificulte acercarse a nuestras oficinas; personal capacitado en lenguaje de señas.
8	PERMANENTE	En nuestras agencias se encuentra publicada la información sobre las tasas de interés.
9	PERMANENTE	Emisión y entrega de certificados de deuda para que los clientes pueden cancelar de manera anticipada sus obligaciones.
10	PERMANENTE	Por buenas prácticas empresariales, las llamadas que realizan nuestros agentes se efectúan de manera respetuosa y en horarios adecuados, donde no se afecta la intimidad personal y familiar del cliente.
11	PERMANENTE	Toda comunicación recibida es archivada de forma física y electrónica indicando fecha y hora de recepción, se entrega número de radicado a todas las solicitudes interpuestas por los clientes para efectos de seguimiento, todas nuestras comunicaciones se expiden con la firma de la gerente de servicio al cliente siendo la única persona autorizada para esto.

Barranquilla: ADMINISTRATIVA Cra. 53 # 80 - 198 Torre Empresarial Atlántica Piso 9 y 10 | **ATENCIÓN** Calle 82 # 55-55 Centro Empresarial Santa Clara | **COMERCIAL** Calle 78 # 53 - 90, Local 64, C.C. Country Plaza • **Bogotá:** CENTRO Cra. 13 # 29 - 41, Oficina 200, Piso 2, Ed Buffette, Parque central Bavaria • **Cali:** Avenida Sexta Nte. # 21 - 50, local, Barrio Sta Mónica • **Medellín:** Av. el Poblado Carrera 43A #1-50, Torre 3 Oficina 1001 Edificio San Fernando Plaza.