

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 2 de 22	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS	3
1. OBJETIVO	6
2. ALCANCE.....	6
3. MARCO REGULATORIO.....	6
4. PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES	6
4.1 DEBERES GENERALES	7
4.2 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	9
5. ELEMENTOS	10
5.1 POLÍTICAS.....	10
5.2 PROCEDIMIENTOS.....	11
5.3 DOCUMENTACIÓN	12
5.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	12
5.5 INFRAESTRUCTURA.....	15
5.6 CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS EMPLEADOS	15
5.7 EDUCACIÓN FINANCIERA.....	16
5.8 INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y DIVULGACIÓN	17
6. ETAPAS DEL SAC	17
7. ORGANISMOS DE CONTROL	19
8. EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	19
8.1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	19
8.2. CALIDADES	20
8.3. Información del DCF que la Comisionista debe suministrar al público	20
8.4. INFORME DE GESTIÓN DEL DCF	21
8.5. FUNCIÓN DE VOCERÍA	23
8.6. FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN.....	23
8.7. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMISIONISTA EN RELACIÓN CON EL DCF	23
8.8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	24
8.9. INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LA COMISIONISTA	24
9. ACTIVIDAD DE ASESORÍA.....	24
10.1. Incumplimiento por parte de los empleados de Casa de Bolsa S.A.	24
11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	24
12. CONTROL DE CAMBIOS.....	25

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 3 de 22	

INTRODUCCIÓN

Para Casa de Bolsa S.A. es de vital importancia la calidad en el servicio a sus Consumidores Financieros. El presente documento contiene la funcionalidad, normatividad y documentación acerca de los derechos del Consumidor Financiero y los deberes de Casa de Bolsa en este sentido.

La identificación, medición, control y monitoreo de las solicitudes, quejas y reclamos de los Consumidores Financieros de Casa de Bolsa serán la herramienta para buscar en forma permanente el mejoramiento continuo de los procesos de la Organización enfocada a una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

Es el compromiso de todos y cada uno de los empleados de Casa de Bolsa generar una cultura de servicio enfocada a la satisfacción plena de las necesidades de los Consumidores Financieros de la Sociedad.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC

Es la interacción sincronizada de las políticas, procedimientos y controles adoptados por Casa de Bolsa S.A. para procurar la debida protección del Consumidor Financiero y que de esta manera se propicie un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros; para el mismo.

Casa de Bolsa, a través del SAC, debe evitar afectaciones reales o potenciales a los derechos del consumidor financiero derivadas de acciones u omisiones que hagan parte de su cultura organizacional durante el ciclo de vida del producto o por el incumplimiento de la regulación que les aplique.

Casa de Bolsa desarrollará como objetivos fundamentales de estas políticas, de acuerdo con la Ley 1328 de 2009:

- Procurar la educación financiera de sus clientes respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad de las entidades vigiladas, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.
- Capacitar a sus empleados, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los Consumidores Financieros.
- Instruir a todos sus empleados respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad.

Para ello Casa de Bolsa dispone de:

- Los mecanismos que favorecen la observancia de los principios, las obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y otras normas relacionadas.
- Los mecanismos para suministrar información adecuada en los términos previstos en la Ley 1328 de 2009, en otras disposiciones y en las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- El proceso de Atención de Solicitudes y el proceso de Atención de Quejas y Reclamos.
- Los mecanismos que le permiten la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas en aras de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **CLIENTE:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 4 de 22	

social.

- **CLIENTE POTENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.
- **CONFLICTO DE INTERÉS:** Se entiende por conflicto de interés, la situación en virtud de la cual una persona debido a su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales (actividad laboral o económica). Hay también un conflicto de interés cuando una persona pretende obtener una ventaja material, moral o de cualquier índole, teniendo la opción de decidir entre el deber y el interés creado, o cuando una persona busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.
- **CONSUMIDOR FINANCIERO:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **CONSUMIDOR FINANCIERO CON DISCAPACIDAD O EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD:** Son aquellos consumidores financieros de la Comisionista que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones de las demás.
- **CONTRATOS DE ADHESIÓN:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la Comisionista y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los Consumidores Financieros, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **CULTURA ORGANIZACIONAL:** Constituye el factor determinante de las conductas de la Comisionista o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.
- **DEBIDA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO:** Conjunto de actividades que desarrolla Casa de Bolsa con el objeto de propiciar un ambiente de trato justo, protección, respeto y servicio por los consumidores financieros. Para ello, debe establecer mecanismos que propendan por la observancia de los principios orientadores en materia de protección de los derechos del consumidor financiero y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (DCF):** La Defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros, y como tal, ejerce con autonomía e independencia las funciones que la ley le otorga.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es un derecho fundamental contemplado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.
- **EDUCACIÓN FINANCIERA:** Son todos aquellos planes o programas mediante los cuales se dan a conocer a los consumidores financieros los productos, servicios y actividades de Casa de Bolsa para que puedan tomar decisiones informadas y conocer sus derechos y deberes.
- **FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN:** Mecanismo de resolución de conflictos, regulado por la Ley 640 de 2001 y por la Ley 2220 de 2022, a través del cual el Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y Casa de Bolsa, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera.
- **FUNCIÓN DE VOCERÍA:** Función a cargo del Defensor del Consumidor Financiero en la que actúa como encargado de conocer y resolver las inconformidades que le presenten los consumidores financieros de la Casa de Bolsa, con relación a un posible incumplimiento por parte de la entidad, ello dentro del marco de su competencia.
- **ENTIDADES VIGILADAS:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **ESCALAMIENTO:** Es una acción mediante la cual se traslada una PQR al siguiente responsable

APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA SEGÚN CONSTA EN EL ACTA NO. 374 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2022

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 5 de 22	

dentro del proceso de atención al Consumidor Financiero. La atención del Call Center es de primer nivel y en el evento en el que dentro de su actuar no sea posible dar respuesta a la PQR se escalará al dueño del proceso o de la información al interior de Casa de Bolsa, previa documentación del caso de acuerdo con el proceso de Atención de Quejas y Reclamos.

- **GUIONES DE SERVICIO:** Parlamentos preestablecidos por los responsables de las áreas de servicio y que identifican de una manera muy sencilla la forma en la que los Analistas y/o Auxiliares de Servicio al Cliente deben responder las preguntas frecuentes de los Consumidores Financieros y la manera correcta de direccionar y documentar sus solicitudes.
- **HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PQRS – BIZAGI:** Es una herramienta que permite realizar el registro, parametrización y administración a las solicitudes, quejas, reclamos, quejas expresas y/o derechos de petición del consumidor financiero, hacer el cierre de estos, así como realizar consultas e informes.
- **MATRIZ DE VULNERABILIDADES:** Documento donde se registran los resultados obtenidos a partir de la implementación de las etapas de la administración de los riesgos asociados al SAC (Identificación, medición, control y monitoreo).
- **PETICIÓN:** Es la solicitud presentada por un Consumidor Financiero de Casa de Bolsa para solicitar información y/o documentación y/o la realización de algún trámite.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.
- **PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ'S FREQUENTLY ASKED QUESTIONS):** Son las preguntas que se han documentado al interior del proceso de Servicio al Consumidor Financiero y que dentro de un Guion de Servicio permiten al Analista y/o Auxiliar de Servicio al Cliente responder las inquietudes básicas de una forma muy sencilla.
- **PRODUCTOS Y SERVICIOS:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros.
- **QUEJA O RECLAMO:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Casa de Bolsa y puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **SAC:** Es la sigla del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- **SVC:** Es la sigla que identifica al Área de Servicio al Cliente.
- **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO SAC:** Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean los riesgos asociados al SAC.
- **SMARTSUPERVISION:** Desarrollo tecnológico que permite a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Comisionista contar con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas y/o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros ante la Comisionista, el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia.
- **USUARIO:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 6 de 22	

1. OBJETIVO

Implementar y documentar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que permita establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y Casa de Bolsa S.A.; atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos de los clientes suministrando información comprensible, clara, transparente y oportuna con el propósito de cumplir con la normatividad legal vigente y procurando:

- I. Fortalecer al interior de Casa de Bolsa la cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros;
- II. Adoptar sistemas para suministrarles a los Consumidores Financieros información adecuada y comprensible;
- III. Asegurar la efectiva y oportuna atención de las peticiones, quejas y reclamos que presenten;
- IV. Propiciar la protección de los derechos de los Consumidores Financieros, así como la educación financiera de los mismos.

2. ALCANCE

El SAC comprende las siguientes etapas: Identificación, Medición, Control y Monitoreo de todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, junto con los siguientes elementos: políticas corporativas, educación al Consumidor Financiero, capacitación a los empleados, estructura organizacional, infraestructura, procedimientos, documentación, así como el monitoreo de la debida atención de peticiones, quejas o reclamos. En ese sentido, el SAC debe guardar concordancia con los planes estratégicos de la Comisionista.

3. MARCO REGULATORIO

El Sistema de Atención a los Consumidores Financieros (SAC) de CASA DE BOLSA S.A. se rige por lo previsto en la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Circular Externa 015 de 2010 y la Circular Básica Jurídica (CE 029/14) de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás disposiciones legales e internas relacionadas con la materia.

4. PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES

Basándonos en lo establecido en el **Circular Externa 015 de 2010** de la Superintendencia Financiera de Colombia se establecen los siguientes principios orientadores que rigen las relaciones con los Consumidores Financieros, los cuales se han adecuados a la estructura y tamaño de Casa de Bolsa S.A.:

4.1. Principios Generales

Se establecen como principios orientadores los siguientes:

- **DEBIDA DILIGENCIA:** Casa de Bolsa debe emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los Consumidores Financieros, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con ella, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre Casa de Bolsa y los Consumidores Financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del cliente, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Casa de Bolsa deberá observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.
- **LIBERTAD DE ELECCIÓN:** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, Casa de Bolsa y los Consumidores Financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que la primera ofrezca. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado.
- **TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN CIERTA, SUFICIENTE Y OPORTUNA:** Casa de Bolsa deberá suministrar a los Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 7 de 22	

permita, conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establezcan.

- **RESPONSABILIDAD DE CASA DE BOLSA EN EL TRÁMITE DE QUEJAS:** Casa de Bolsa deberá atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas.
- **MANEJO ADECUADO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS:** Casa de Bolsa deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los Consumidores Financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más Consumidores Financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los Clientes, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
- **EDUCACIÓN PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO:** Casa de Bolsa, procurará una adecuada educación de los Consumidores Financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrece, de la naturaleza de los mercados en los que actúa, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- **TRATO JUSTO:** En desarrollo de este principio Casa de Bolsa debe garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:
 - Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.
 - Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.
 - Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.
 - Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos.
- **CULTURA ORGANIZACIONAL:** Constituye el factor determinante de las conductas de Casa de Bolsa o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.
- **PRINCIPIO DE PROTECCIÓN:** Casa de Bolsa propenderá por construir un entorno de protección que le permita ser garante y promotor de los principios y derechos que el marco regulatorio establece a favor de los consumidores financieros, brindándoles la información y el conocimiento necesarios, que les permita tomar decisiones acertadas en la búsqueda de productos y servicios financieros en orden a satisfacer sus necesidades.

4.1 DEBERES GENERALES

El presente manual atiende los siguientes principios, que son de aceptación y obligatorio cumplimiento por parte de todos y cada uno de los empleados y relacionados con la Comisionista. Para la definición de los deberes generales se toma como referencia lo estipulado en la **Ley 1328 de 2009**.

4.1.1 Frente al Código de Buen Gobierno Corporativo

Los empleados de la Comisionista aceptan y declaran que el SAC se rige por los principios orientadores establecidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo y por lo tanto manifiestan y adhieren sus actuaciones a los principios definidos en dicho Código

4.2.2 Obligaciones especiales de las entidades vigiladas.

Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

- Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el Consumidor Financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y

APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA SEGÚN CONSTA EN EL ACTA NO. 374 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2022

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 8 de 22	

calidad en el suministro de los mismos.

- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Contar con un SAC, en los términos indicados Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 15 de 2010, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia y demás disposiciones legales e internas relacionadas con la materia.
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los Consumidores Financieros, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éstos para su aceptación con copia de los documentos que soporten la relación contractual, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al Consumidor Financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al Consumidor Financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- Guardar la reserva de la información suministrada por el Consumidor Financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el Consumidor Financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los Consumidores Financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en la Ley 1328 de 2009 y en las demás normas que resulten aplicables.
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.
- Permitir a los Consumidores Financieros la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- Contar en el sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al Consumidor Financiero.
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que ésta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por Casa de Bolsa en sus oficinas, y su página de Internet.
- Dar a conocer a los Consumidores Financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los Consumidores Financieros y a las redes que la

APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA SEGÚN CONSTA EN EL ACTA NO. 374 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2022

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 9 de 22	

contengan.

- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- No requerir al Consumidor Financiero información que ya repose en Casa de Bolsa o en sus dependencias, sucursales y/o agencias, sin perjuicio de la obligación de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus Consumidores Financieros sobre los diferentes productos y servicios que presta, obligaciones y derechos de éstos y los costos de los productos y servicios que presta, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los Consumidores Financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

4.2 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

En desarrollo del principio de debida diligencia, los Consumidores Financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

- Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. La información suministrada por Casa de Bolsa deberá permitir y facilitar su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de Casa de Bolsa
- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas y los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Casa de Bolsa, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y/o los organismos de autorregulación.
- Los demás derechos que se establezcan en la Ley 1328 de 2009 o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia. El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante Casa de Bolsa y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a Casa de Bolsa de las obligaciones especiales consagradas en la ley respecto de los Consumidores Financieros.

4.3 Obligatoriedad del Manual

El presente Manual es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados de Casa de Bolsa.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 10 de 22	

5. ELEMENTOS

5.1 POLÍTICAS

Con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento del SAC, se han definido las siguientes políticas:

- I. La atención y protección a los Consumidores Financieros debe llevarse a nivel de procesos, procedimientos, perfiles y formatos, propiciando un ambiente de atención y respeto, impulsando a nivel institucional la cultura en materia de protección al Consumidor Financiero.
- II. Los órganos de administración, de control y de sus demás empleados, tienen el deber de asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al Consumidor Financiero.
- III. Para efectos de la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC, se aplicará lo establecido en los Códigos de Buen Gobierno y Código Corporativo de Conducta de Casa de Bolsa.
- IV. En todo caso, Casa de Bolsa buscará siempre atender y solucionar de manera directa cualquier conflicto con los Consumidores Financieros, protegiendo siempre los derechos de los mismos.
- V. El servicio al Consumidor Financiero es "Un concepto de trabajo" y "una forma de hacer las cosas" que compete a toda la Organización.
- VI. Es obligación de todos los empleados de Casa de Bolsa suministrar a los Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los servicios o productos que se les ofrecen.
- VII. En todo momento se debe recibir y tratar a los Consumidores Financieros con los mejores estándares de atención, promoviendo el trato cordial y eficiente.
- VIII. Las quejas o reclamos se deben tomar como oportunidades de mejoramiento y, por tanto, deben ser aprovechadas para conocer la percepción que tienen los Consumidores Financieros de la entidad, optimizar procesos y entender las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, a fin de buscar su satisfacción y generar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- IX. A las peticiones, quejas o reclamos de los Consumidores Financieros se les debe dar una respuesta clara y oportuna.
- X. En todas las ocasiones se debe brindar servicio a los Consumidores Financieros con calidad, procurando dar valor agregado, de tal manera que se genere un diferencial para Casa de Bolsa frente a sus competidores.
- XI. Casa de Bolsa debe atender y solucionar de manera directa cualquier diferencia que exista con sus clientes y demás Consumidores Financieros.
- XII. Casa de Bolsa fomentará el desarrollo de actividades que procuren la educación financiera de los clientes a nivel de productos, servicios y mecanismos de protección de sus derechos.
- XIII. Casa de Bolsa dará capacitación a sus empleados, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios a los Consumidores Financieros de manera permanente.
- XIV. La información que la Comisionista entregue a sus Clientes o potenciales Clientes en operaciones de intermediación en el mercado de valores deberá ser siempre objetiva, oportuna, completa, imparcial y clara.
- XV. Los funcionarios de la Entidad observarán en todo momento las reglas sobre confidencialidad y reserva de la información de sus Clientes especialmente frente a las áreas que manejan la posición propia de las Entidades, a efectos de que en el manejo de tales flujos de información no se afecte el debido cumplimiento de la actividad de asesoría.
- XVI. Casa de Bolsa trabajará en el mejoramiento del servicio a los Consumidores Financieros, para lo cual hará seguimiento a las políticas, actividades y procedimientos establecidos, en aras de buscar siempre la manera más adecuada de proteger sus derechos.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 11 de 22	

XVII. Casa de Bolsa S.A. establecerá medidas específicas relativas a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad

5.2 PROCEDIMIENTOS

5.2.1 Adecuada Implementación y Funcionamiento del SAC

Para velar por la adecuada implementación y funcionamiento del SAC, Casa de Bolsa cuenta con el Procedimiento para identificar, medir, controlar y monitorear vulnerabilidades de Servicio al Cliente, en el cual se contempla:

- Los diferentes elementos y etapas.
- Adopción de medidas para verificar la adecuada evolución de los controles.
- Existencia de sanciones ante el incumplimiento por parte de los empleados de las políticas y procedimientos del SAC.
- Evaluación y medición de la efectividad del SAC.

5.2.2 Atención Eficaz de Peticiones, Quejas y Reclamos

Casa de Bolsa y sus funcionarios deberán dar estricto cumplimiento a los procedimientos establecidos para la atención efectiva y debida de las peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros.

Estos procedimientos deben:

- Contener plazos de respuesta razonables que no excedan los términos definidos en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y determinar las personas o áreas responsables de atenderlas de acuerdo con las razones que la motivan, y la forma y contenido como deben presentarse. La respuesta que se brinde a los consumidores financieros debe ser concreta, clara, suficiente, oportuna, y atender cada uno de los puntos indicados por el consumidor financiero; y
- El análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos para el diseño y desarrollo de las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.
- La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los defensores del consumidor financiero –DCF- en ejercicio de sus funciones.
- La atención de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

Los procedimientos establecidos están contemplados en los siguientes documentos:

- a. **Procedimiento para la atención de solicitudes, quejas y reclamos:** Estructura los lineamientos para dar atención oportuna y satisfactoria a las solicitudes, quejas, reclamos, quejas expés y/o derechos de petición que surjan a partir de los servicios, las obligaciones legales, contractuales hacia el consumidor financiero, suministrándole información cierta, clara y suficiente.
- b. **Manual de usuario Guiones de Servicio al Cliente:** Corresponde al proceso de debida diligencia de atención al Consumidor a través de las líneas telefónicas y del Call Center, proceso administrado por el área de Servicio al Cliente y canales de la **Comisionista**.
- c. **Procedimiento de las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero:** Describe el procedimiento que permita identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos, vulnerabilidades o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros.
- d. **Procedimiento para atención de consumidores financieros en situación de discapacidad:** Describe el procedimiento que permita ofrecer al consumidor financiero en situación de discapacidad (con movilidad o funcionalidad reducida o discapacidad), un servicio en el cual se cubra la atención, protección y respeto mediante pautas de trato y lenguaje incluyente.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 12 de 22	

5.3 DOCUMENTACIÓN

Para documentar los aspectos relacionados con la implementación del SAC, se cuenta con:

- El Manual del SAC
- El Procedimiento para identificar, medir, controlar y monitorear vulnerabilidades de Servicio al Cliente.
- Los registros que demuestran la operación efectiva del SAC, tales como calificación de los indicadores y evolución de los mismos.
- Los informes a la Junta Directiva, del Representante Legal y de los órganos de control referentes a las evaluaciones periódicas desarrolladas.
- Los informes del Analista SAC.

La custodia de los documentos que soportan el proceso del SAC será administrada por el área de Productividad USC; La actualización de esta documentación es responsabilidad del Analista SAC, el cual deberá notificar al área de Productividad USC para su publicación.

5.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

5.4.1 Junta Directiva

Son funciones de la Junta Directiva con relación al SAC:

- Establecer las políticas relativas al SAC.
- Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

5.4.2 COMITÉ SAC

Todas las funciones, alcances, sanciones, quórum y miembros del Comité del SAC están descritas en el Reglamento Comité Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) RGL_GR_SAC_001.

5.4.3 REPRESENTANTE LEGAL

Como Representante Legal de la Sociedad, tiene como responsabilidad la asignación de recursos, conocer el estado del Sistema y participar en los procesos de toma de decisiones que involucren la debida atención al Consumidor Financiero.

Sus funciones son:

APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA SEGÚN CONSTA EN EL ACTA NO. 374 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2022

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 13 de 22	

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información financiera a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC
- Velar por la correcta aplicación de los controles
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la junta directiva o el consejo de administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) la gestión realizada por la administración de la entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas.
- Proponer a la junta directiva los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva.
- Documentar y reportar a la junta directiva, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
- Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.
- Presentar ante la asamblea general de accionistas, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la Comisionista y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la Comisionista en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
- Informar a la asamblea general de accionistas, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- Poner a disposición de la asamblea general de accionistas, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la Comisionista, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 14 de 22	

- Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones.

5.4.4 Analista SAC

Son funciones del Analista SAC:

- Presentar a consideración del Representante Legal el proyecto de Manual del SAC y de sus modificaciones
- Realizar el seguimiento a los procesos de Atención de Solicitudes y Atención de Quejas y Reclamos del Consumidor Financiero.
- Coordinar la celebración del Comité SAC y actuar como secretario del mismo
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.
- Presentar a consideración del Representante Legal, los planes de capacitación e instrucción de los empleados de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Consumidores Financieros.
- Presentar a consideración del Representante Legal los planes y programas de educación y de información de los Consumidores Financieros.
- Realizar un seguimiento permanente del SAC con base en los reportes presentados por la Dirección de Riesgos de la Comisionista y de esta manera, evaluar la correcta aplicación de los controles.
- Presentar a consideración del Representante Legal un informe periódico, como mínimo semestral, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
- Monitorear las gestiones realizadas por el área de Servicio al Cliente, utilizando las herramientas que están establecidas para tal fin.
- Proyectar para firma del Representante Legal las respuestas a los requerimientos que en materia de SAC realicen los Organismos de Vigilancia y Control.
- Ser el responsable de la Administración del Proceso del SAC.
- Monitorear el proceso de atención prestado por el área de Servicio al Cliente en términos de calidad en el servicio y protección al consumidor financiero
- Hacer seguimiento a los planes de acción implementados a favor del Consumidor Financiero
- Diseñar, administrar y presentar a la Administración el Plan de Educación Financiera
- Las demás que le asigne la Presidencia de la Comisionista, el Comité de Servicio al Consumidor Financiero.

5.4.5 Jefe de Servicio al Cliente y Canales – USC

- Analizar, diseñar, proponer e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora frente a la atención ofrecida a los consumidores financieros.
- Administrar los canales de atención al cliente y monitorear todas aquellas cifras, estadísticas, desempeño de indicadores y demás hechos que tengan impacto sobre la debida atención a los consumidores financieros.
- Revisar, ajustar y aprobar las comunicaciones emitidas a los clientes desde SVC, resultado de peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los consumidores financieros.
- Velar por el cumplimiento de los Niveles de Acuerdos de Servicio que se tienen con los consumidores

APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA SEGÚN CONSTA EN EL ACTA NO. 374 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2022

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 15 de 22	

financieros y entes regulatorios.

5.4.6 Empleados

Son responsabilidades de todos los empleados de Casa de Bolsa con respecto del SAC, las siguientes:

- Cumplir con las disposiciones legales y las normas internas que rigen la atención y protección al Consumidor Financiero.
- Reportar al Analista SAC los eventos que afecten el régimen de protección al consumidor.
- Capacitarse en el SAC de acuerdo con los programas y condiciones que determine la Firma Comisionista.

5.5 INFRAESTRUCTURA

5.5.1 Canales de Atención para los Consumidores Financieros

Los Consumidores Financieros pueden presentar sus solicitudes, quejas o reclamos a través de los canales definidos para este propósito:

- Presenciales: Son aquellos en los que el Consumidor Financiero tiene contacto físico y real con los gestores financieros de Casa de Bolsa S.A.
- Virtuales: Hace referencia a aquellos que utilizan como mecanismo la red mundial de información bien sea por la página web de Casa de Bolsa o a través del correo electrónico servicioalcliente@casadebolsa.com.co
- Telefónicos: Central de Atención Telefónica que presta un servicio de primer respondiente a las consultas, quejas o reclamos y atiende las líneas de servicio de la Firma.
- Comunicaciones Escritas: Son todas aquellas cartas que se reciben físicamente en las instalaciones de Casa de Bolsa a nivel nacional
- Organismos de Vigilancia y Control (OVC): Es el medio que puede utilizar el consumidor financiero para hacer llegar a Casa de Bolsa sus peticiones, quejas o reclamos por intermedio de los entes de control (Superintendencia Financiera de Colombia, AMV, Defensor del Cliente, Revisoría Fiscal o Auditoría Interna).

5.5.2 Planta Física

Casa de Bolsa cuenta con las instalaciones adecuadas para la óptima prestación del servicio a los Consumidores Financieros.

5.5.3 Tecnología

Casa de Bolsa cuenta con dos herramientas tecnológicas para la adecuada prestación del servicio:

- **Herramienta de gestión de PQRS - Bizagi**, esta herramienta está disponible en la intranet de la firma para que todos los eventos relacionados con el Servicio se registren automáticamente y tengan una trazabilidad definida.

5.5.4 Recurso Humano

Casa de Bolsa cuenta con un grupo de personas para atender en forma directa e indirecta los requerimientos de los Consumidores Financieros y para llevar a cabo las actividades relacionadas con el SAC.

5.6 CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Para los funcionarios de **Casa de Bolsa** la formación en el SAC será la siguiente:

APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA SEGÚN CONSTA EN EL ACTA NO. 374 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2022

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 16 de 22	

- La Comisionista debe diseñar, programar y coordinar planes anuales de capacitación e instrucción dirigidos a todas las áreas de la entidad sobre sus políticas y estrategias para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.
- Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.
- Deberán incluir la visión estratégica de la Comisionista, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
- El contenido de las capacitaciones se revisará y actualizará de acuerdo con las necesidades y, en todo caso, por lo menos una vez al año.
- Los funcionarios nuevos recibirán en su proceso de inducción la información correspondiente al SAC.
- Deberán incluir aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad.
- Los funcionarios que asistan a los programas de capacitación serán evaluados a través de las herramientas tecnológicas que actualmente posea la **Comisionista**.

Adicionalmente, se emitirá información con respecto al SAC a través de los medios de comunicación internos, tales como intranet corporativo, correo electrónico y e-learning.

Así mismo, Casa de Bolsa deberá instruir a todos los empleados respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad.

5.7 EDUCACIÓN FINANCIERA

En concordancia con lo establecido en la Circular Externa 15 de 2010 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Casa de Bolsa deberá diseñar planes, programas y campañas de educación financiera, dirigidos a sus Consumidores Financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Tales programas y campañas deberán, entre otros, ser de fácil entendimiento para los Consumidores Financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, y familiarizarlo con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

En desarrollo de esta instrucción Casa de Bolsa podrá adelantar las campañas y programas de educación directamente o a través de las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, los organismos de autorregulación y demás entidades de que trata el literal f) del artículo 3° de la Ley 1328 de 2009.

Para la adecuada implementación de una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, Casa de Bolsa desarrolla programas y campañas de educación financiera adecuados y suficientes, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.

Los programas y campañas deben:

- Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios;
- Promover el uso de la tecnología en forma segura y

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 17 de 22	

- Ser accesibles teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas en situación de discapacidad.

Se utilizarán distintas alternativas, tales como:

- Informes de Investigaciones Económicas
- Foros de Investigaciones Económicas
- Operadores Certificados por el AMV.
- Charlas Tributarias
- Conferencias en Eventos Especiales
- Talleres de Producto
- Boletines de temas del sector bursátil

En la implementación de campañas y programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad se pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

5.8 INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y DIVULGACIÓN

5.8.1 Información al Consumidor Financiero

El SAC que se ha desarrollado al interior de Casa de Bolsa debe contener mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los Consumidores Financieros en los términos previstos en disposiciones legales y en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

En cumplimiento de este deber, Casa de Bolsa deberá brindar, especialmente, información respecto de:

- Los diferentes productos y servicios que presta, así como las tarifas o precios y tasas asociadas a los mismos. Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad; y
- La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero y los demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad.
- Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio.

Adicionalmente, atendiendo lo previsto en el parágrafo 2º del artículo 9 de la Ley 1328 de 2009, Casa de Bolsa deberá publicar en su página de internet el texto de los contratos estandarizados, entendiendo por tales aquellos contratos que se encuentre utilizando respecto de sus productos y servicios masivos con sus clientes. Esta información deberá actualizarse cada vez que se realicen modificaciones respecto de dichos textos.

5.8.2 Publicidad y Difusión de los Cambios

Los cambios y actualizaciones sobre el presente manual serán difundidos por el área de Productividad USC, previa solicitud del Representante Legal a través del Analista SAC.

- Los temas relacionados con la Protección del Consumidor Financiero, por ejemplo, tarifas, se publicarán en la página Web de la Sociedad Comisionista. La Comisionista debe publicar en su página web las tarifas aplicables a la actividad de asesoría, las cuales deben en todo caso reflejar las actividades efectivamente realizadas por la entidad, particularmente cuando se trate de los servicios de solo ejecución.

6. ETAPAS DEL SAC

El punto de partida para el desarrollo de las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), es el entendimiento de la organización con base en procesos.

APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA SEGÚN CONSTA EN EL ACTA NO. 374 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2022

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 18 de 22	

El Mapa de Procesos, es la integración de tres categorías de Macroprocesos (Estratégicos, Misionales y de Soporte). La administración del mapa de procesos de la entidad está a cargo del área de Productividad USC.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero consta de cuatro etapas: Identificación, Medición, Control y Monitoreo, para todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, incluyendo aquellos servicios tercerizados por la Comisionista que impliquen contacto directo con el consumidor financiero. Estos lineamientos se ejecutarán conforme a lo definido en el documento "Procedimiento de las Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero".

➤ **Identificación**

Esta etapa tiene como objetivo identificar los hechos y situaciones que pueden afectar la debida atención, trato justo, la protección, respeto y servicio del Consumidor Financiero de Casa de Bolsa.

Las principales actividades llevadas a cabo como parte de la identificación de los hechos y situaciones mencionadas son las siguientes:

Identificar los canales de comunicación con el Consumidor Financiero a través de los cuales se pueden presentar eventos de inconformidad y reclamación por parte del mismo. El entregable: Lista de canales que puedan incidir en la atención al cliente.

Identificar los procesos en los cuales hay relación directa con el Consumidor Financiero y que por mala atención puedan generar inconformidad y reclamación por parte de estos. El entregable: Lista de procesos que pueden incidir en la atención al Consumidor Financiero.

Realizar sesión con empleados directamente relacionados con el canal de comunicación y el proceso para identificar aquellas vulnerabilidades que puedan afectar la relación con el Consumidor Financiero. El entregable de este paso en la metodología será una lista de vulnerabilidades por canal y proceso.

➤ **Medición**

Las mediciones de los riesgos identificados como parte del SAC, buscan medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia e de los eventos que afecten la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse, para ello debe cumplirse con el siguiente procedimiento:

- Definir la escala de frecuencia e impacto.
- Realizar sesión para identificar frecuencia e impacto de cada vulnerabilidad identificada en el paso anterior. El entregable: Una matriz de vulnerabilidades calificadas en impacto y frecuencia.

➤ **Control**

El control tiene como propósito disminuir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención, **trato justo**, protección, **respeto y servicio** a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas, como se describe en el "Procedimiento de las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero":

- Definir escala de calificación del plan de acción.
- Realizar sesiones con los funcionarios dueños de proceso tomando como insumo la matriz de vulnerabilidades como se indica en la etapa de medición, y para cada vulnerabilidad se enunciarán y calificarán los planes de acción tendientes a mitigar la ocurrencia de eventos. El entregable: Una matriz de vulnerabilidades con medidas de control implementadas y propuestas.

➤ **Monitoreo**

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 19 de 22	

Para llevar a cabo el monitoreo, Casa de Bolsa ejecutará las siguientes actividades:

- Seguimiento a la implementación de los planes de acción propuestos en la matriz de vulnerabilidades. Para ello el Analista SAC validará con una periodicidad mínima semestral el avance con los responsables de la implementación. El entregable: Informe de seguimiento dirigido al Comité del SAC.
- Registro centralizado de reclamaciones por parte del Consumidor Financiero a cargo del Área de Servicio al Cliente y Canales - USC.
- Generación y análisis de estadística por canal y proceso, tipologías de quejas, y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo, para la presentación del informe al Comité del SAC.
- Registro en la base de datos de riesgo operacional de aquellos eventos de reclamación en donde se evidencien fallas en la atención imputables a Casa de Bolsa.
- Seguimiento a la efectividad de los planes de acción implementados. Este se obtiene comparando la estadística frente a los planes de mitigación implementados. El entregable: Informe estadístico dirigido al Comité del SAC.
- Seguimiento a la efectividad de los controles establecidos, El entregable: Matriz de vulnerabilidades con medidas de control implementadas y propuestas.

Para velar porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas, se deben establecer indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.

7. ORGANISMOS DE CONTROL

En ejercicio de sus funciones, la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna o quien ejerza las funciones de control interno, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Así mismo, los órganos de control deberán elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva o el Consejo de Administración, como mínimo semestral, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

8. EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

8.1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Defensor del Consumidor Financiero y su suplente, son personas independientes de los organismos de administración de la Comisionista, designados por la Asamblea General de Accionistas, y ejercen sus funciones de manera autónoma y objetiva.

La Asamblea General de Accionistas de Casa de Bolsa S.A. fijará su remuneración por los servicios prestados, así como su remoción en el caso que ello fuere necesario. El Defensor del Consumidor podrá ser citado a las reuniones de los Comités de Junta Directiva en los que ésta considere pertinente su asistencia.

El Defensor está a disposición de los Consumidores Financieros, para atender y resolver las quejas o reclamos que ellos tengan acerca de los servicios recibidos por parte de la Comisionista. A esta persona deben acudir los Consumidores Financieros cuando consideren que la Comisionista no les ha prestado el servicio adecuado o cuando les esté incumpliendo una norma legal o alguno de los reglamentos internos.

De conformidad con lo previsto en el numeral 6 del artículo 5 del Decreto 2281 de 2010 y en el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009, precisamos que el Código de Buen Gobierno Corporativo de Casa de Bolsa S.A. no prevé que los pronunciamientos Defensor del Consumidor Financiero tengan carácter vinculante.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 20 de 22	

8.2. CALIDADES

La **Comisionista** debe velar para que tanto el DCF principal como el suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.

Sin perjuicio de lo anterior, la **Comisionista** debe solicitar a los candidatos al rol de DCF, la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.

la Comisionista podrá establecer los criterios adicionales que estime convenientes para su designación o reelección. En todo caso, debe evaluar, documentar y tener a disposición de la SFC, el análisis realizado frente a cada uno de ellos, y respecto de todas aquellas situaciones que puedan comprometer la autonomía e independencia del postulado.

Del mismo modo, la Comisionista debe evaluar, documentar y tener a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, la revisión de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

8.3. Información del DCF que la Comisionista debe suministrar al público

De conformidad con lo establecido en el literal a. del art. 7 de la Ley 1328 de 2009, la Comisionista, tiene la obligación de hacer público, informando permanentemente a sus consumidores financieros, la existencia y funciones del DCF, los medios para contactarlo, los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

En ese contexto, los mecanismos de publicidad y de difusión que para tal efecto se diseñen en Comisionista deben ser idóneos, adecuados y permanentes y contener la información correspondiente a cada medio de divulgación, según se indica a continuación:

- El nombre del DCF y de su suplente.
- Datos para contactar al DCF y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro mecanismo que permita contactar al DCF de manera efectiva. La Comisionista debe velar en forma permanente para que la información y los datos de contacto del DCF se encuentren actualizados en:
 - i) Todos los canales de la entidad;
 - ii) El registro de DCF de la SFC;
 - iii) En las páginas web del DCF, si la hubiere, y
 - iv) En cualquier medio de difusión.

En caso de modificación de los datos del DCF o su suplente, la Comisionista y el DCF deberán hacer las actualizaciones de manera inmediata.

- Las funciones del DCF señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009, de manera especial la de poder actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001. En tal sentido, la Comisionista deberá informar a los consumidores financieros de manera específica y en lenguaje claro y sencillo, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación, por ejemplo: tránsito a cosa juzgada, mérito ejecutivo, entre otros.
- La posibilidad que tiene el consumidor financiero de formular sus quejas contra la Comisionista con destino al DCF en cualquier agencia, sucursal u oficina de atención al público o cualquier otro canal de atención dispuesto por la entidad, tal como correo electrónico, página web o redes sociales, entre otros. Así mismo, debe informarle la posibilidad de dirigirse al DCF con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la Comisionista en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta y sus consumidores financieros.
- El DCF y la Comisionista, deben garantizar que se atiende en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad preste sus servicios.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 21 de 22	

- Señalar que para la presentación de quejas ante el DCF no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.
- Los asuntos que le corresponde conocer.
- Una descripción del procedimiento establecido para atender las quejas presentadas con indicación de los tiempos máximos para cada etapa. Los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del DCF y los casos en los cuales el DCF no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso.
- El derecho que le asiste a los consumidores financieros para escoger entre acudir directamente a la Comisionista, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiendo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda. Para el efecto, deben indicarse claramente los asuntos que están excluidos de la competencia del DCF.
- La indicación del alcance y los efectos de las decisiones del DCF en el sentido que éstas serán obligatorias cuando, sin perjuicio de su actuación como conciliador de acuerdo con el literal c. del art. 13 de la antedicha ley, los consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa.
- La indicación de que el incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de la Comisionista para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.
- La información de contacto para que los Consumidores Financieros de la firma tengan acceso al Defensor del Consumidor Financiero estará disponible en la página Web de la Sociedad Comisionista y se informará a los Consumidores Financieros en los extractos que periódicamente se envían de forma masiva.
- La administración de la Comisionista debe asegurarse de que los mecanismos de información sean adecuada y permanentemente divulgados entre los consumidores financieros, lo que implica además un programa de capacitación a los funcionarios de las oficinas de atención al público y áreas de atención al consumidor financiero sobre la existencia y funciones del DCF.

8.4. INFORME DE GESTIÓN DEL DCF

Casa de Bolsa debe solicitar al DCF un informe de gestión que debe presentarse a la asamblea general de accionistas, contentivo de aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

Dicho informe debe estar a disposición de la asamblea general de accionistas con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria, y contener por lo menos los siguientes aspectos:

8.4.1. De la función de atención y resolución de quejas o reclamos

- Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.
- Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF que incluyan, por lo menos:
 - (i) la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos;
 - (ii) los productos sobre los cuales se presentaron y;
 - (iii) las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc.

Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la "Tabla anexo quejas" publicada en la página web de la SFC.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 22 de 22	

- Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la Comisionista en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.
- Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
- Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:
 - Consideró que el DCF carecía de competencia;
 - No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y
 - No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.
- Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.

Dada la doble función de los DCF, relativas a ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad y dar trámite a las quejas, cabe advertir que la obligación de presentación del informe anual de actividades existe independientemente de la interposición o no de quejas durante el año precedente en contra de la entidad.

8.4.2. De la función de vocería

- Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la Comisionista para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.
- Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
- Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.

8.4.3. De la función de conciliación

- La relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.
- Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la Comisionista que, a juicio del DCF, sean relevantes.

8.4.4. Información adicional

- Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, y otras dependencias o funcionarios de la Comisionista para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.
- Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la Comisionista durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.

Esta parte del informe debe contener como mínimo:

- las recomendaciones formuladas a la entidad para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos;
 - situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero;
 - planes de acción adoptados por la entidad, derivados de las recomendaciones realizadas y;
 - seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad.
- Referencia a las solicitudes efectuadas a la Comisionista sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 23 de 22	

- Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite la Superintendencia Financiera de Colombia.

8.5. FUNCIÓN DE VOCERÍA

El DCF tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la Comisionista, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas. En desarrollo de esta función y sin perjuicio de lo establecido sobre este aspecto en el informe de gestión, el DCF podrá en cualquier momento poner en conocimiento de la junta directiva, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de la inclusión de cláusulas abusivas.

De acuerdo con lo expuesto, es pertinente precisar que:

- La comunicación con recomendaciones y propuestas que dirija el DCF a la junta directiva, versará sobre la actividad de las entidades que hubieren merecido la atención del DCF y que puedan mejorar y facilitar cualquiera de los siguientes aspectos:
 - La correcta prestación del servicio.
 - Las relaciones entre las entidades y sus consumidores financieros.
 - La seguridad en el desarrollo de las actividades.
- La comunicación se debe dirigir a la persona que cada institución haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el DCF, sin embargo, es preciso señalar que este funcionario debe poner en conocimiento de la junta directiva, las comunicaciones que el DCF le dirija a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.
- En desarrollo de esta función el DCF debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva.

Para el cumplimiento de lo anterior, la Comisionista debe informar al DCF las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de la solicitud.

8.6. FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN

Para ejercer la función de conciliación mencionada en el literal c. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, la Comisionista debe garantizar que el DCF cuente con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permitan a los consumidores financieros de cualquier zona del país acceder en forma efectiva a esta instancia de protección.

8.7. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMISIONISTA EN RELACIÓN CON EL DCF

8.7.1. Obligaciones generales

- Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
- Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.
- Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.
- Velar porque el DCF cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 24 de 22	

- Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
- Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.
- Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

8.8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Comisionista debe adoptar políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el desempeño de su actividad, de conformidad con las normas vigentes que regulan la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen o adicionen.

8.9. INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LA COMISIONISTA

Respecto de las decisiones proferidas sobre la gestión de las quejas por el DCF a favor del consumidor financiero, la Comisionista tendrá las siguientes obligaciones:

- Informar al DCF las decisiones que hayan sido aceptadas por la entidad indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas.
- Informar al DCF las decisiones que no hayan sido aceptadas por la entidad indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.

Finalmente, cuando la Comisionista reciba reclamaciones por parte de sus consumidores financieros en contra del DCF debe remitir copia de éstas a la SFC.

9. ACTIVIDAD DE ASESORÍA

Por medio de la POLÍTICA CORPORATIVA PARA LA ACTIVIDAD DE ASESORÍA MCI-PO-GN-02 la Comisionista estableció los lineamientos generales para el diseño e implementación de la Actividad de Asesoría en el mercado de valores al interior de Casa de Bolsa, en los productos y con el alcance que le corresponde.

Lo anterior, a efectos de brindar adecuada protección a los clientes que de acuerdo con la regulación vigente la requieran, para que los mismos puedan tomar decisiones de inversión en el mercado de valores debidamente informados y asesorados.

10. RÉGIMEN SANCIONATORIO

10.1. Incumplimiento por parte de los empleados de Casa de Bolsa S.A.

El incumplimiento por parte de cualquier funcionario de los deberes que le corresponden en relación con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, de acuerdo con la reglamentación interna de la Comisionista y las normas legales sobre la materia, será investigado, evaluado y sancionado de conformidad con las disposiciones y procedimientos contemplados para las faltas disciplinarias en el Reglamento Interno de Trabajo, en el Código Corporativo de Ética y Conducta, en el contrato de trabajo y en la ley.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones penales, administrativas, civiles o de cualquier otra índole a que pueda dar lugar el incumplimiento.

11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Documento
MANPEDES001	Código Corporativo de Ética y Conducta

APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA SEGÚN CONSTA EN EL ACTA NO. 374 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2022

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 25 de 22	

CDBPODE01	Código de Buen Gobierno Corporativo
CFCPRSC05	Procedimiento de Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
RGLGRSAC001	Reglamento Comité SAC
USCMUGC09	Manual de Usuario Guiones de Servicio al Cliente
CFCPRSC06	Procedimiento para la Atención de Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad
USCPRGC22	Procedimiento Para La Atención De Solicitudes, Quejas y Reclamos
MCIPOGN02	Política Corporativa para la Actividad de Asesoría

12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Modificación
	11/2010	N/A - Creación del Documento
01	10/02/2011	Revisión y actualización del documento Aceptación documental: <u>Código MAN_SC_001</u> <u>Elaborado por</u> Iván Rodríguez, Director Servicio al Cliente Fecha 11/2010 <u>Revisado por</u> Rubén García, Auditor Interno Fecha 11/2010 Felipe Valencia, Gerente E-Trading Fecha 11/2011 <u>Aprobado por</u> Junta Directiva, Acta 213 Fecha 22/12/2010
02	28/06/2011	Publicación del Documento (28/06/2011) Ajustes realizados el 14/06/2011 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualización de la estructura del documento. ➤ Inclusión de información solicitada por la Contraloría. ➤ Ajustes a la información contenida en el documento Ajustes realizados el 22/09/2011 ➤ Inclusión del numeral 6. Régimen Sancionatorio.
03	13/06/2012	Se modifica el manual según lo citado en el Acta No. 232 de la Junta Directiva
04	29/11/2012	Se cambia la versión y la codificación del documento debido a que antes pertenecía el Macroprocesos de Servicio al Cliente y ahora pertenece al proceso "Gestión SAC" Código Anterior: MAN_SC_001
05	15/02/2013	Se incluye como Organismo de Vigilancia y Control a la Auditoría Interna de Casa de Bolsa (5.5.1) Se eliminan la descripción de funciones, miembros y alcance del Comité del SAC debido a que esta información está relacionada en el Reglamento del Comité del SAC RGL_GR_SAC_001 Revisión y actualización del documento Aceptación documental: <u>Elaborado por</u> Iván Rodríguez, Oficial SAC Fecha 15/02/2013 <u>Revisado por</u> Iván Rodríguez, Oficial SAC Fecha 15/02/2013 <u>Aprobado por</u> Junta Directiva, Acta 232 Fecha 25/06/2012

APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA SEGÚN CONSTA EN EL ACTA NO. 374 DEL 22 DE NOVIEMBRE DE 2022

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 26 de 22	

06	13/09/2013	<p>Se actualizan los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargo de "Oficial SAC" a "Analista Sénior OYM- Oficial SAC". • Se actualiza la metodología de documentación de las matrices SAC las cuales se integrarán al aplicativo VIGIA • La atención presencial a los clientes se realizará a través de los Promotores de Negocio que conforman la Mesa de Banca Personal. <p>Se ratifican los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toda la información relacionada con las funciones, integrantes, periodicidad y demás componentes del Comité SAC se encontrarán en el documento RGL_GR_SAC_001 Reglamento Comité SAC es por ello esta información es eliminada del Manual. • Se incluye como Organismo de Vigilancia y Control a la Auditoría Interna de Casa de Bolsa (5.5.1)
07	17/02/2015	<p>Se actualizan los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargo de "Analista Sénior OYM- Oficial SAC" a "Líder de Proyectos - Oficial SAC". • Cargo de "Director de Servicio al Cliente" a "Director de Gestión de Clientes". • Se realiza actualización de la tabla de contenido
	08/06/2016	<p>Revisión y actualización de la fecha del documento. Cambio no requiere aprobación de Junta Directiva</p>
08	27/08/2018	<p>Se incluye en el numeral "5.1. Políticas", los lineamientos en torno al cumplimiento de la circular 028: la cual informa sobre las "Instrucciones relacionadas con eventos que generen circulares en la prestación de los servicios y que impiden la realización de operaciones a los consumidores financieros. Y la circular 008 que trata sobre la atención a los consumidores financieros que se encuentran en condición de discapacidad.</p> <p>Se modifica el nombre del cargo responsable del proceso.</p>
09	28/05/2019	<p>Se actualizan los siguientes Ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargo de "Operativo y Analista PCN - Oficial SAC y Protección de Datos" a "El rol del Gestor de Continuidad - Oficial SAC y Protección de Datos". • Cargo de "Líder de Proyectos - Oficial SAC" a "Coordinador de Proyectos USC - Oficial SAC" • El área de "Organización y Métodos" a "Productividad USC" • El Manual se actualiza en el nuevo formato bajo el código MAN-GR-SAC-001
10	01/10/2020	<p>Se actualizan el siguiente Ítem:</p> <p>5.6 Capacitación e Instrucción de los Empleados Casa de Bolsa diseñará, programará y coordinará por lo menos una vez al año, planes de capacitación e instrucción sobre el SAC dirigidos a todos los empleados de la entidad, acordes a las funciones y competencias de cada uno. (se incluye por lo menos una vez al año)</p>

	TÍTULO DEL DOCUMENTO: MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	CÓDIGO: CDBPOSC02	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Nov. 22/2022
	VERSION: 12	PÁGINA: 27 de 22	

11	Ago. 02/2022	<p>Actualización al documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se adoptan las disposiciones de la Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia que imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). • Se actualizan diferentes aspectos normativos para contribuir a consolidar una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al interior de la entidad. Igualmente, busca armonizar el marco normativo del SAC con las mejores prácticas internacionales, de tal forma que se genere una oferta de productos y servicios financieros acordes con las necesidades y el perfil de los consumidores financieros. • Se incluye la definición para la "Herramienta de gestión de PQRS - BIZAGI" que reemplaza la herramienta usada anteriormente denominada Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS). • Adaptación del documento a estructura corporativa y recodificación del mismo pasando de MAN_GR_SAC_001 a CDBPOSC02. <p>Modificaciones a la Política fueron aprobadas en la Junta Directiva del 24 de mayo de 2022 según Acta No. 368.</p>
12	Nov. 22/2022	<p>Aprobación de modificación mediante acta de Junta Directiva No.374 del 22 de noviembre de 2022.</p> <p>Se documentan las disposiciones emanadas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 013 de 2022 en cuanto a fortalecer la figura del Defensor del Consumidor Financiero para el adecuado desempeño de sus funciones, y garantizar el trato justo que las entidades vigiladas deben dar a los consumidores financieros. Entrada en vigencia: 1 de enero de 2023.</p> <p>Se incorporan recomendaciones de la Defensora del Consumidor Financiero Principal, en su Informe en relación con el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).</p> <p>Se adecua el SAC en cuanto a lo relacionado con la actividad de asesoría.</p>