

**MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)**

 <small>la comisionista de bolsa de Grupo Avil</small>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	<b>CÓDIGO:</b> CDBPOSC02
		<b>PÁGINA:</b> 2 de 41

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>MARCO REGULATORIO</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES</b>	<b>6</b>
5.1.	PRINCIPIOS GENERALES	6
5.2.	DEBERES GENERALES	7
5.3.	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	10
5.4.	OBLIGATORIEDAD DEL MANUAL	10
<b>6.</b>	<b>ELEMENTOS</b>	<b>10</b>
6.1.	POLÍTICAS	10
6.2.	PROCEDIMIENTOS	12
6.3.	DOCUMENTACIÓN	13
6.4.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	14
6.5.	INFRAESTRUCTURA	19
6.6.	CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS EMPLEADOS	20
6.7.	EDUCACIÓN FINANCIERA	21
6.8.	INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y DIVULGACIÓN	22
<b>7.</b>	<b>ETAPAS DEL SAC</b>	<b>23</b>
7.1.	IDENTIFICACIÓN	23
7.2.	MEDICIÓN	24
7.3.	CONTROL	24
7.4.	MONITOREO	25
<b>8.</b>	<b>ORGANISMOS DE CONTROL</b>	<b>26</b>
<b>9.</b>	<b>EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>26</b>
9.1.	CONSIDERACIONES GENERALES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	26
9.2.	CALIDADES	27
9.3.	INFORMACIÓN DEL DCF QUE LA COMISIONISTA DEBE SUMINISTRAR AL PÚBLICO	27
9.4.	INFORME DE GESTIÓN DEL DCF	29
9.5.	FUNCIÓN DE VOCERÍA	31
9.6.	FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN	31
9.7.	DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMISIONISTA EN RELACIÓN CON EL DCF	31
9.8.	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	32
9.9.	INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LA COMISIONISTA	32
<b>10.</b>	<b>ACTIVIDAD DE ASESORÍA</b>	<b>32</b>
<b>11.</b>	<b>RIESGO DE CONDUCTAS</b>	<b>33</b>
11.1.	ANÁLISIS DEL NEGOCIO	33
11.2.	FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS	34
11.3.	ANÁLISIS DEL RIESGO DE CONDUCTAS	34

 <small>la comisionista de bolsa de Grupo Avil</small>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 3 de 41

11.4. FACTORES Y CAUSAS GENERADORAS DEL RIESGO DE CONDUCTAS .....	34
11.5. DIMENSIONES DEL RIESGO DE CONDUCTA .....	35
11.6. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	35
11.7. CULTURA CORPORATIVA.....	36
11.8. DENUNCIAS DE CONDUCTAS QUE VULNEREN A LOS CONSUMIDORES .....	36
11.9. ESTRUCTURA Y POLÍTICAS RELACIONADAS CON EL HABEAS DATA .....	36
<b>12. RÉGIMEN SANCIONATORIO .....</b>	<b>36</b>
12.1. INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DE CASA DE BOLSA S.A. ....	36
<b>13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>37</b>
<b>14. CAMBIOS POSTERIORES A LA CREACIÓN DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>38</b>

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 4 de 41

## 1. 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.

Este documento recoge los principales elementos que deben existir al interior de la comisionista para la gestión del riesgo inherente de conductas, los cuales son evaluados como parte del proceso de construcción y actualización del perfil de riesgo de Casa de Bolsa.

El concepto de Riesgo de Conducta incorporado en este Manual, contempla la posibilidad de que los funcionarios de la entidad actúen de manera contraria a los principios éticos, los valores y/o las políticas establecidas por la Comisionista. Esto puede incluir, entre otras situaciones, comportamientos inapropiados, fraudes o conflictos de intereses. Comprender y gestionar la naturaleza de este riesgo es esencial para mantener la reputación de la organización y asegurar el cumplimiento de las normas aplicables.

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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 5 de 41

- 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.

## 2. 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.; proteger los derechos de los consumidores financieros, con el desarrollo de una serie de criterios que permitan evaluar la cultura del trato justo al interior de la Entidad; 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:

- Fortalecer al interior de Casa de Bolsa la cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros;
- Adoptar sistemas para suministrarles a los Consumidores Financieros información adecuada y comprensible;
- Asegurar la efectiva y oportuna atención de las peticiones, quejas y reclamos que presenten;
- Propiciar la protección de los derechos de los Consumidores Financieros, así como la educación financiera de los mismos.
- Identificar los riesgos a los que Casa de Bolsa se ve expuesta por distintos factores de su actividad o entorno, cuantificarlos, predecir su impacto en caso de que se lleguen a materializar y establecer un marco que asegure su correcto control.

## 3. 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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 6 de 41

#### 4. 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, la Guía externa para la supervisión del riesgo de conductas de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás disposiciones legales e internas relacionadas con la materia.

#### 5. 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.:

##### 5.1. 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 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

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 7 de 41

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.

## 5.2. 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**.

 <small>la comisionista de bolsa de Grupo Avil</small>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 8 de 41

### 5.2.1. 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

### 5.2.2. 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 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

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 9 de 41

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 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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	<b>CÓDIGO:</b> CDBPOSC02
		<b>PÁGINA:</b> 10 de 41

### 5.3. 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.
- Presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y 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.

### 5.4. OBLIGATORIEDAD DEL MANUAL

El presente Manual es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados y terceros contratados que suplen servicios o productos en toda la cadena de valor de Casa de Bolsa.

## 6. ELEMENTOS

### 6.1. POLÍTICAS

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

- La atención y protección a los Consumidores Financieros debe llevarse a nivel de procesos, procedimientos, perfiles y formatos, propiciando un ambiente de atención y

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 11 de 41

respeto, impulsando a nivel institucional la cultura en materia de protección al Consumidor Financiero.

- 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.
- 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 Ética de Conducta de Casa de Bolsa.
- 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 estos.
- El servicio al Consumidor Financiero es “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la Organización.
- 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.
- En todo momento se debe recibir y tratar a los Consumidores Financieros con los mejores estándares de atención, promoviendo el trato cordial y eficiente.
- 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.
- A las peticiones, quejas o reclamos de los Consumidores Financieros se les debe dar una respuesta clara y oportuna.
- 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.
- Casa de Bolsa debe atender y solucionar de manera directa cualquier diferencia que exista con sus clientes y demás Consumidores Financieros.
- 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.
- Casa de Bolsa dará capacitación a sus empleados, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de servicios a los Consumidores Financieros de manera permanente.
- 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.
- 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.
- 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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 12 de 41

- 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.
- La Comisionista deberá establecer una estructura durante el ciclo de vida del producto, debe considerar entre otros:
  - Las áreas encargadas del diseño, aprobación, ejecución (comercialización) y seguimiento de los productos.
  - Límites de autorización y/o atribuciones.
  - Instancias encargadas de realizar ajustes a los productos y servicios.
- La Comisionista establecerá medidas para dar a conocer a los funcionarios responsables las consecuencias establecidas por el incumplimiento de un tercero frente a los lineamientos dados por la entidad y que contribuyen a la gestión de los negocios.
- La metodología para identificar, medir, mitigar, controlar y monitorear los riesgos asociados el sistema esta descrita en el "CF CPRRO06 - Procedimiento gestión de riesgo operacional".

## **6.2. PROCEDIMIENTOS**

### **6.2.1. 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.

### **6.2.2. 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

 <small>la comisionista de bolsa de Grupo Avil</small>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 13 de 41

- 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:

**Procedimiento para la atención de solicitudes, quejas y reclamos:** Estructura los lineamientos para dar atención oportuna y satisfactoria a las solicitudes, quejas, reclamos, quejas expresas 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.

**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**.

**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.

**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.

### 6.3. 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 Gestor 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 Gestor SAC, el cual deberá notificar al área de Productividad USC para su publicación.

 <small>la comisionista de bolsa de Grupo Avial</small>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>  <b>(SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 14 de 41

## **6.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

### **6.4.1. 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 brinda el Representante Legal respecto del SAC, así como las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- 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. En todo caso, la elección y remuneración del Defensor del Consumidor Financiero, se adelantará en atención a las directrices y políticas que en tal sentido establezca la Casa Matriz.
- Aprobar y hacer seguimiento a la implementación de políticas para promover una conducta ética en los negocios y una cultura de trato justo a los consumidores financieros, en todos los niveles de la comisionista.
- Se involucra de manera efectiva en el proceso de diseño, aprobación y seguimiento a los productos, teniendo en cuenta los riesgos que estos puedan generar a la comisionista y/o al consumidor financiero.
- Aprueba lineamientos para la revelación de información de productos a los consumidores.
- Aprueba la estrategia para la gestión del riesgo de conductas y hace seguimiento de su implementación.
- Aprobar las políticas para la toma de medidas frente a posibles incumplimientos hacia los consumidores financieros o al detectar conductas inapropiadas por parte de funcionarios de la comisionista.
- Aprobar y verificar los estándares de desempeño y esquema de incentivos en todos los niveles de la comisionista, de tal manera que sean consistentes con la cultura de trato justo y evite conductas que afecten los derechos de los consumidores financieros.
- Aprobar los mecanismos para que los funcionarios y el público en general, reporten eventos de conductas y de conflictos de interés, que puedan afectar a los consumidores financieros.
- Incorporar en el plan de negocio factores de riesgo a los que se encuentra expuesta la entidad y los consumidores, por potenciales conductas.
- Aprobar políticas y procedimientos para monitorear la calidad del trabajo de terceros contratados que suplen servicios o productos en toda la cadena de valor.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 15 de 41

- Conocer los informes presentados por el Defensor del Consumidor Financiero y adopta de manera diligente las oportunidades de mejora identificadas.

#### **6.4.2. 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).

#### **6.4.3. 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:

- 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, programas de educación y de información financiera a los consumidores financieros asegurando los recursos necesarios para el cumplimiento de estas actividades.
- 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:
  - 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
  - evolución y aspectos relevantes al riesgo de conductas
  - 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 iv) 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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 16 de 41

- 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.
- 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.
- Implementar la estrategia para la gestión del riesgo de conductas.
- Diseñar e implementar las políticas para atender a los consumidores, así como los mecanismos para abordar las inconformidades reportadas por estos.
- Desarrollar e implementar políticas y procedimientos en la Comisionista para promover la cultura del trato justo a los consumidores en todo el ciclo de vida del producto.
- Asignar roles y responsabilidades para impulsar y gestionar la cultura de trato justo al interior de la Comisionista y válida el cumplimiento de dichas funciones.
- Implementar los procesos para el diseño, aprobación y seguimiento de los productos ofrecidos, teniendo en cuenta los riesgos que estos puedan generar a la Comisionista y/o al consumidor financiero.
- Implementar en el giro ordinario del negocio, las buenas prácticas aprobadas por la JD en materia de trato justo al consumidor financiero.
- Implementar y realizar seguimiento a la aplicación de políticas para la revelación de información a los consumidores.
- Incorporar aspectos relacionados con la cultura y ética en los procesos de contratación y entrenamiento de personal.
- Implementar modelos de negocio y esquemas de incentivos que promuevan la toma prudente de riesgos y que estén alineados con los objetivos estratégicos de largo plazo de la Comisionista y el trato justo hacia los consumidores financieros.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 17 de 41

- Implementar políticas y prácticas para mantener debidamente informada a la JD, sobre los siguientes temas: Desarrollo y gestión de nuevos productos, comercialización y publicidad, comportamiento de indicadores de satisfacción de los consumidores financieros, gestión de las recomendaciones dadas por el Defensor del Consumidor Financiero y la auditoría interna, entre otros.
- Promover instancias, canales y/o mecanismos aprobados por la JD para que los funcionarios y el público en general, reporten eventos de conductas y de conflictos de interés, que puedan afectar a los consumidores financieros.
- Velar porque el plan de negocio incorpore factores de riesgo a los que se encuentra expuesta la entidad y los consumidores por potenciales conductas.
- Implementar mecanismos para la identificación, revelación, administración y control de las situaciones de conflictos de interés que afecten al consumidor.
- Propende por la adecuada asignación de recursos para productos nuevos y existentes, así como para la Educación Financiera.
- Implementar las políticas y procedimientos para controlar la calidad del trabajo de terceros contratados que suplen servicios o productos en toda la cadena de valor.

#### **6.4.4. Gestor I SAC**

Son funciones:

- 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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 18 de 41

- 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.

#### **6.4.5. Coordinador 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 financieros y entes regulatorios.
- Contar con instancias y/o canales establecidos para retroalimentar a la Alta Gerencia, acerca de los resultados de la medición de satisfacción del consumidor en cuanto a la atención de las quejas y reclamos.
- Implementar de manera oportuna la solución de los problemas identificados, así como las recomendaciones realizadas por el Defensor del Consumidor Financiero y la Auditoría Interna.
- Contar con políticas y lineamientos que establezcan la periodicidad de reportes, los niveles de atribuciones en los aspectos relevantes para el relacionamiento con los consumidores.
- Establecer programas de capacitación a terceros vinculados a los procesos de atención a los consumidores financieros, para garantizar una adecuada prestación de servicios.
- Contar con herramientas tecnológicas que mejoran o facilitan la interacción de los consumidores con los productos y en general con la comisionista.
- Implementar los procesos y controles establecidos por las funciones de supervisión para prevenir o mitigar posibles impactos a los consumidores financieros.
- Evaluar si sus controles son actualizados ante cualquier cambio en la actividad significativa que pueda afectar a los consumidores.
- Implementar las políticas, procedimientos y métricas para la gestión y seguimiento de PQRs.

#### **6.4.6. Gerencia de producto y/o Modelo Comercial Integrado (MCI)**

- Establecer programas de capacitación para la fuerza comercial, para garantizar una adecuada asesoría, nivel de información y prestación de servicios financieros.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 19 de 41

- Conocer y ejecutar las políticas para la colocación, mantenimiento y asesoría de productos.
- Aplicar los procedimientos y protocolos que establezcan un adecuado suministro de información al consumidor financiero al momento de la vinculación y desvinculación de productos.
- Utilizar los métodos y canales definidos para informar a los consumidores acerca de cambios contractuales.
- Implementar controles sobre la calidad de labor adelantada por terceros para la vinculación, suministro de información y asesoría, conocimiento del cliente y delegación de profesionalidad.

#### **6.4.7. Gerencia Financiera y Administrativa**

- Evaluar el esquema de rentabilidad en los productos frente a posibles afectaciones a los consumidores, y contar con mecanismos para hacerle seguimiento.
- Formular medidas a seguir cuando se presentan situaciones que no son acordes con lo establecido en el plan estratégico y que puedan además generar impactos a los consumidores.
- Evaluar el esquema de incentivos a la fuerza comercial.

#### **6.4.8. 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, trato justo, comportamiento ético y protección al Consumidor Financiero. La omisión de esta responsabilidad será tratada conforme al reglamento interno de trabajo.
- Reportar al Gestor I 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.

### **6.5. INFRAESTRUCTURA**

#### **6.5.1. 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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 20 de 41

- 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](mailto: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).

#### 6.5.2. Planta Física

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

#### 6.5.3. Tecnología

Casa de Bolsa cuenta con una herramienta tecnológica 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.

#### 6.5.4. 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.

### 6.6. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS EMPLEADOS

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

- 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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 21 de 41

- 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.

## 6.7. 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:

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 22 de 41

- 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
- 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.

## **6.8. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y DIVULGACIÓN**

### **6.8.1. 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 2° del artículo 9 de la Ley 1328 de 2009, Casa de Bolsa deberá publicar en su página de internet el texto de los

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 23 de 41

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.

### 6.8.2. 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 Gestor I 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.

## 7. 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.

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".

### 7.1. 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.

Así mismo, es necesario identificar los factores de riesgo de conducta a los que se expone la entidad para construir una estrategia de defensa.

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 de este.
- **El entregable:** Lista de canales que puedan incidir en la atención al cliente.

 <small>la comisionista de bolsa de Grupo Avil</small>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 24 de 41

- **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.

## 7.2. MEDICIÓN

- Las mediciones de los riesgos identificados como parte del SAC, buscan medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia 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.

Una vez identificado el universo de los riesgos de conducta, conviene evaluar sus probabilidades e impactos, de forma que se pueda determinar cuáles son los más críticos y, por tanto, requieren mayor atención.

La evaluación de la probabilidad y del impacto de los riesgos identificados es crucial para determinar cuáles son más críticos y requieren mayor atención en la implementación de controles adecuados. Además, es importante tener en cuenta los factores condicionantes que pueden influir en la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos, así como establecer indicadores de riesgo que permitan su gestión dinámica y adaptativa, 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.

## 7.3. 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.

Es por eso por lo que, un esquema de control robusto debe contar con una estructura de gobierno en la que se establezcan roles y responsabilidades concretos.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 25 de 41

Con el fin de que la alta dirección se encuentre informada sobre la eficacia de los controles implantados sobre los riesgos de conducta y que vele por su actualización, los temas relevantes al respecto serán informados de forma periódica en el Comité Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Casa de Bolsa debe llevar a cabo una evaluación periódica de los riesgos de conducta y ajustar sus controles y procesos en caso de requerirse.

Para cumplir esta finalidad deberá cumplirse lo descrito en el documento corporativo "Procedimiento de las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero", así:

- 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.

#### **7.4. MONITOREO**

La comisionista debe establecer sistemas de seguimiento y supervisión efectivos para detectar comportamientos inapropiados y riesgos de conducta. 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 Gestor I 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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 26 de 41

## **8. 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 una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas.

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.

Por otra parte, deberán incorporar en sus planes y prácticas la supervisión de aspectos organizacionales que fomenten la cultura de trato justo a los consumidores financieros, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Incluir en los programas de auditoría, la evaluación de la debida gestión del riesgo de conductas.
- Examinar la cultura y el comportamiento de la comisionista frente a los consumidores financieros como parte de la evaluación de los programas de ética.

## **9. EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **9.1. 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.

 <small>la comisionista de bolsa de Grupo Avil</small>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 27 de 41

## 9.2. CALIDADES

La Comisionista debe velar por 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.

## 9.3. 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:
  - Todos los canales de la entidad;
  - El registro de DCF de la SFC;
  - En las páginas web del DCF, si la hubiere, y
  - 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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 28 de 41

- 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 atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad preste sus servicios.
- 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, advirtiéndole 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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 29 de 41

#### **9.4. 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, contenido 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:

##### **9.4.1. 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:
  - la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos;
  - los productos sobre los cuales se presentaron y;
  - 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.

- 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.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 30 de 41

#### **9.4.2. 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.

#### **9.4.3. 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.

#### **9.4.4. 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.
- Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite la Superintendencia Financiera de Colombia.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 31 de 41

## 9.5. 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.

## 9.6. 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.

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

### 9.7.1. 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

 <p>la comisionista de bolsa de Grupo Avil</p>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 32 de 41

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.
- 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.

## **9.8. 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.

## **9.9. 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.

## **10. ACTIVIDAD DE ASESORÍA**

Por medio de la MCI-PO-GN-02 POLÍTICA CORPORATIVA PARA LA ACTIVIDAD DE ASESORÍA la Comisionista estableció los lineamientos generales para el diseño e

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 33 de 41

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.

## **11. RIESGO DE CONDUCTAS**

La Comisionista debe adoptar lineamientos para identificar, medir, mitigar, controlar y monitorear los riesgos asociados al ciclo de su oferta de valor en cuanto a los riesgos de conductas que puedan afectar a los consumidores financieros y al mercado en general.

Este documento aborda las características necesarias para disponer de un marco eficaz para la gestión del riesgo de conducta con relación a posibles conductas indebidas al interior de la entidad. La comisionista debe establecer políticas claras, comunicarlas y capacitar a los colaboradores sobre los estándares de conducta esperados, así como implementar controles internos adecuados para prevenir y detectar posibles irregularidades, contribuyendo a promover una cultura ética y de cumplimiento y así proteger sus intereses y reputación.

### **11.1. ANÁLISIS DEL NEGOCIO**

La comisionista deberá incluir criterios correspondientes al análisis de negocio para la evaluación del riesgo de conducta, contemplando los siguientes aspectos:

- Modelo de negocios, plan estratégico.
- Nivel de satisfacción de los consumidores.
- Políticas de colocación de productos.
- Estrategias comerciales y generación de rentabilidad.

La estrategia establecida para la implementación del riesgo de conductas se basará en la estructura descrita a continuación:

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 34 de 41



## 11.2. FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS

Casa de Bolsa desarrolla una cultura hacia los consumidores financieros, que le permite definir: Qué es lo apropiado, qué no es apropiado y las consecuencias, todo frente a una mala conducta. La comisionista, en su proceso de mejora continua, revisa la implementación de los elementos que permiten fomentar su cultura, desarrollada en un ambiente de protección a los consumidores financieros como parte de su estrategia para gestionar el riesgo de conductas.

Además de los principios establecidos anteriormente, se evalúan los siguientes aspectos:

- Casa de Bolsa cuenta con el CODIGO CORPORATIVO DE ETICA Y CONDUCTA que establece pautas y lineamientos de comportamiento frente a los consumidores financieros y las consecuencias de su incumplimiento, entre otras.

## 11.3. ANALISIS DEL RIESGO DE CONDUCTAS

Casa de Bolsa debe evaluar el riesgo de conductas mediante el análisis prospectivo de los factores generadores de riesgo y sus causas, los cuales pueden ocasionar impactos a los consumidores financieros y/o al mercado.

## 11.4. FACTORES Y CAUSAS GENERADORAS DEL RIESGO DE CONDUCTAS

Factor de riesgo	Descripción	Causas
Producto y Mercado Objetivo	Este factor recoge el diseño del producto, su pertinencia frente a las	Diseño, Características y condiciones del producto

 <small>la comisionista de bolsa de Grupo Avil</small>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 35 de 41

	necesidades del consumidor y el mercado al cual se ofrece.	Mercado Objetivo
Relacionamiento con el consumidor financiero	Este factor incluye los esquemas de ventas y de acercamiento a los consumidores financieros durante el ciclo de vida del producto (colocación, seguimiento y postventa) para establecer posibles afectaciones a los consumidores financieros, así como la atención/información/ asesoría que se les brinde.	Gestión de la información y Asesoría
		Barreras post- venta
Estrategias e Incentivos	Desde la estrategia y el plan de negocios de la entidad, existe la posibilidad de afectar a los consumidores financieros, y/o al mercado.	Estrategias y Modelo de negocios
		Esquema de incentivos
		Tercerización
		Digitalización
Riesgos emergentes (Se tienen en cuenta de manera transversal en todos los factores de riesgo)	Posibles variaciones en las condiciones del entorno, mercados, industria y/o tecnología que impacten las estrategias, políticas, cultura, etc., de la entidad, y que puedan llegar a generar una afectación a los consumidores financieros y/o al mercado.	

### 11.5. DIMENSIONES DEL RIESGO DE CONDUCTA

Al interior de Casa de Bolsa se han identificado las siguientes dimensiones del riesgo de conductas y, para cada una de ellas, el riesgo de conducta se materializa a través de:

- **Clientes y demás consumidores financieros:** Prácticas y comportamientos que no aseguren el interés del cliente, especialmente la protección de los consumidores y de los clientes vulnerables.
- **Los mercados:** El riesgo de conducta respecto a la protección de la integridad de los mercados se materializa en prácticas que perjudiquen ilegítimamente los intereses de los participantes de un mercado.

### 11.6. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La comisionista debe utilizar las evaluaciones de satisfacción del cliente para detectar cualquier comportamiento inapropiado o riesgo de conducta. Los clientes pueden proporcionar comentarios sobre cualquier conducta de la entidad.

	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 36 de 41

## **11.7. CULTURA CORPORATIVA**

Entendiendo la cultura corporativa como el factor determinante de las conductas de la comisionista y/o sus colaboradores, que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.

La posibilidad de materialización de conductas inadecuadas al interior pueden ser una amenaza para la comisionista y se debe considerar la gestión del riesgo de conducta como un movilizador para fortalecer la cultura de la entidad.

Es necesario integrar la ética en la estrategia y cultura corporativa, como palanca de cambio progresivo de la comisionista.

## **11.8. DENUNCIAS DE CONDUCTAS QUE VULNEREN A LOS CONSUMIDORES**

- La entidad cuenta con una línea ética para la denuncia de conductas y tiene un esquema para la protección de los denunciantes.
- Las denuncias que reciba la entidad por medio de su línea ética, deben ser atendidas siguiendo los protocolos definidos para garantizar la confidencialidad de la información y la protección de la identidad del denunciante.
- Así mismo, a través de los mecanismos dispuestos, cualquier Colaborador tiene derecho a reportar un evento de conducta antiética, de forma anónima y confidencial.

## **11.9. ESTRUCTURA Y POLÍTICAS RELACIONADAS CON EL HABEAS DATA**

La comisionista estableció los lineamientos para el cumplimiento del Habeas data por medio de la CDBPOSC01 POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS.

## **12. RÉGIMEN SANCIONATORIO**

### **12.1. 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.

 <small>la comisionista de bolsa de Grupo Avil</small>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 37 de 41

### 13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- [POLÍTICA CORPORATIVA PARA LA ACTIVIDAD DE ASESORÍA](#)
- [POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS](#)
- [POLÍTICA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA Y DE CAPITAL PRIVADO POR CASA DE BOLSA](#)
- [POLÍTICA DE PROMOCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ENTIDADES EL EXTERIOR](#)
- [POLÍTICA DE AUDITORÍA INTERNA](#)
- [POLÍTICA DE TARIFA, CAUSACIÓN, COBRO Y DETERIORO DE COMISIÓN ADMINISTRACIÓN VALORES](#)
- POLÍTICA PERFIL DE RIESGO DE CLIENTES
- [NORMA DE TARIFAS](#)
- [CÓDIGO CORPORATIVO DE ÉTICA Y CONDUCTA](#)
- [CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO](#)
- [CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO](#)
- [PROCEDIMIENTO DE ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO](#)
- [PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSUMIDOR FINANCIERO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD](#)
- [PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS](#)
- [PROCEDIMIENTO DE PROSPECTACIÓN Y SEGMENTACIÓN DE CLIENTES](#)
- [PROCEDIMIENTO BONIFICACIÓN VARIABLE](#)
- [PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN U OPTIMIZACIÓN DE PRODUCTOS O CANALES](#)
- [PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA](#)
- [MANUAL DE USUARIO GUIONES DE SERVICIO AL CLIENTE](#)
- [PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVIDAD DE ASESORÍA](#)
- [PROCEDIMIENTO REGALOS E INVITACIONES MCI](#)
- [REGLAMENTO COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL MODELO COMERCIAL INTEGRADO - \(MCI\)](#)
- REGLAMENTO COMITÉ SAC
- MANUAL DE PRODUCTO

 <small>la comisionista de bolsa de Grupo Avil</small>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 38 de 41

#### 14. CAMBIOS POSTERIORES A LA CREACIÓN DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
11/2010		N/A - Creación del Documento
10/02/2011	1	Revisión y actualización del documento Aceptación documental: <u>Código</u> MAN_SC_001 <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
28/06/2011	2	Publicación del Documento (28/06/2011) Ajustes realizados el 14/06/2011  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.
13/06/2012	3	Se modifica el manual según lo citado en el Acta No. 232 de la Junta Directiva
29/11/2012	4	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
15/02/2013	5	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 <b>Aceptación documental:</b> <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

13/09/2013	06	<p>Se actualizan los siguientes ítems:</p> <p>Cargo de "Oficial SAC" a "Analista Sénior OYM-Oficial SAC".</p> <p>Se actualiza la metodología de documentación de las matrices SAC las cuales se integrarán al aplicativo VIGIA</p> <p>La atención presencial a los clientes se realizará a través de los Promotores de Negocio que conforman la Mesa de Banca Personal.</p> <p>Se ratifican los siguientes cambios:</p> <p>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.</p> <p>Se incluye como Organismo de Vigilancia y Control a la Auditoría Interna de Casa de Bolsa (5.5.1)</p>
17/02/2015	07	<p>Se actualizan los siguientes ítems:</p> <p>Cargo de "Analista Sénior OYM-Oficial SAC" a "Líder de Proyectos - Oficial SAC".</p> <p>Cargo de "Director de Servicio al Cliente" a "Director de Gestión de Clientes".</p> <p>Se realiza actualización de la tabla de contenido</p>
08/06/2016		<p>Revisión y actualización de la fecha del documento. Cambio no requiere aprobación de Junta Directiva</p>
27/08/2018	08	<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>

 <small>la comisionista de bolsa de Grupo Avil</small>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 40 de 41

28/05/2019	09	<p>Se actualizan los siguientes Ítems:</p> <p>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".</p> <p>Cargo de "Líder de Proyectos - Oficial SAC" a "Coordinador de Proyectos USC - Oficial SAC"</p> <p>El área de "Organización y Métodos" a "Productividad USC"</p> <p>El Manual se actualiza en el nuevo formato bajo el código MAN-GR-SAC-001</p>
01/10/2020	10	<p>Se actualizan el siguiente Ítem:</p> <p>Capacitación e Instrucción de los Empleados</p> <p>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>
Ago. 02/2022	11	<p>Actualización al documento:</p> <p>Se adoptan las disposiciones de la <b>Circular Externa 023 de 2021</b> 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).</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>Adaptación del documento a estructura corporativa y recodificación del mismo pasando de MAN_GR_SAC_001 a CDBPOSC02.</p> <p>Modificaciones a la Política fueron aprobadas en la Junta Directiva del 24 de mayo de 2022 según Acta No. 368.</p>

 <p>la comisionista de bolsa de Grupo Avial</p>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)</b>	CÓDIGO: CDBPOSC02
		PÁGINA: 41 de 41

Nov. 22/2022	12	<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.</p> <p>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>
Ago. 30/2024	13	<p>Actualización del documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluyen, a lo largo del documento, las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para implementar la "Guía externa para la supervisión del riesgo de conductas".</li> <li>• Se elimina el capítulo de Glosario cuyas definiciones se agregan al documento Glosario Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el cual se incluye como documento de referencia.</li> <li>• Se actualizan los nombres de cargos y áreas por cambio de estructuras en todas las áreas.</li> </ul> <p>Aprobación de modificación mediante acta de Junta Directiva No.395 del 20 de agosto de 2024.</p>