

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08


### TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Detalles del cambio	Funcionario que actualiza	Versión
Noviembre 2010	Elaboración	RZAMBRANO	001
2013-12-11	Actualización del manual en la estructura de documentos, adecuación de acuerdo a la norma y actualización de los procedimientos SAC.	LBERNAL	002
2015-01-09	Actualización código de acuerdo al mapa de proceso aprobado por acta 347 de 2014/08/20	MVERHELST	003
2016/08/24	Se realizó una reestructuración del Manual SAC Adecuación de acuerdo a la norma Inclusión de la nueva estructura del SAC Inclusión de la implementación del Comité SAC Modificación ítems: identificación, medición, control y monitoreo	LBERNAL	004
2017/08/31	Se incluye el código del documento que contiene el procedimiento de las etapas del SAC.	LBERNAL	005
2017/10/25	Actualización de los Manuales del Sistema de Atención al Consumidor (SAC), dando alcance de la circular 008 de 2017 en relación a la atención de consumidores financieros en situación de discapacidad	LBERNAL	006
2018/03/08	Se realizan ajustes sobre la circular 010 de 2016 en donde se informa que se debe enviar informe sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las recomendaciones o sugerencias en caso de que el defensor las hubiera realizado.	LBERNAL	007

**Responsable**  
Coordinación SAC

Página 1 de 38

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**  
Para uso exclusivo de personal autorizado

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> MA-PM-GP 06001	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

**CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN ..... 4

**1. OBJETIVO**..... 5

**2. ALCANCE**..... 5

**3. VISTA GENERAL DE LA NORMATIVA**..... 5

3.1. Código de buen gobierno ..... 5

3.2. Código de Ética y Conducta ..... 5

3.3. Manual SAC..... 6

**4. MARCO NORMATIVO**..... 6

**5. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC**..... 8

5.1. Importancia del Sistema ..... 8

5.2. Definiciones ..... 8

**6. ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**..... 10

6.1.1. Políticas..... 10

6.1.2. Procedimiento para la atención de quejas y reclamos presentados ante la entidad ..... 12

6.1.3. Documentación..... 12

6.1.4. Estructura Organizacional ..... 12

6.1.4.1. Junta Directiva ..... 12

6.1.4.2. Representante Legal..... 13

6.1.4.3. Órganos de control ..... 14

6.1.4.4. Comité SAC ..... 14

6.1.4.5. Vicepresidencia de Estrategia y Mercadeo..... 17

6.1.4.6. Todas las áreas de la entidad ..... 18

**6.2. Infraestructura**..... 18

6.2.1. Recurso físico..... 19

# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**


**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

6.2.2.	Recurso tecnológico .....	19
6.2.3.	Recurso humano .....	19
6.3.	Capacitación e Instrucción de los funcionarios.....	20
6.4.	Educación Financiera .....	20
7.	CONSUMIDOR FINANCIERO.....	21
7.1.1.	Principios que rigen las relaciones entre la Compañía y los Consumidores Financieros .....	21
7.1.2.	Derechos de los Consumidores Financieros .....	23
7.1.3.	Obligaciones de las Entidades Vigiladas .....	24
7.1.4.	Prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros .....	27
8.	DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	28
8.1.1.	Información De Contacto .....	28
8.1.2.	Funciones del Defensor del Consumidor Financiero .....	28
8.1.3.	Asuntos exceptuados del Defensor del Consumidor Financiero .....	29
8.1.4.	Procedimiento de PQR'S ante el Defensor del Consumidor Financiero.....	30
8.1.5.	Recomendaciones del Defensor Del Consumidor Financiero .....	35
9.	ETAPAS DEL SAC.....	35
9.1.	Identificación .....	35
9.2.	Medición .....	36
9.3.	Control.....	36
9.4.	Monitoreo .....	37
10.	RÉGIMEN SANCIONATORIO.....	37

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08


### INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Financiera de Colombia, en concordancia con la ley 1328 de 2009 emitida por el Gobierno Nacional, mediante la expedición de la Circular Externa 015 de 2010, la cual adicionó el Capítulo Décimo Cuarto al Título Primero de la Circular Básica Jurídica, impartió las directrices para la implementación por parte de las entidades vigiladas de un “Sistema de Atención a los Consumidores Financieros - SAC”, orientado a propender por un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros.

El sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, es el esquema que representa la orientación y estructura de la entidad, para atender al consumidor financiero, alineado con los objetivos estratégicos organizacionales y con el sistema de control interno.

Las directrices anotadas en este documento son una invitación formal para promover y reforzar la obligación de consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros, ayuda a asegurar que la filosofía de la entidad este completamente entendida, y es de obligatorio cumplimiento por todos y cada uno de los empleados de la sociedad comisionista, quienes en sus actuaciones deben anteponer la observancia de los principios éticos al logro de metas comerciales o personales.

Su violación, así como la de los hechos u omisiones a que se refieren las disposiciones legales que se mencionan en el presente documento, serán consideradas como faltas graves que darán lugar a la aplicación de medidas disciplinarias internas, sin perjuicio de las actuaciones de autoridades competentes, si es el caso.

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

**1. OBJETIVO**

El presente documento tiene como propósito establecer los lineamientos, para desarrollar un eficiente y oportuno funcionamiento del sistema, el cual se traduce en políticas, procedimientos y controles que orientan la actuación de la entidad, la de sus accionistas, Junta Directiva, y la de todos los funcionarios en el desarrollo de sus funciones.

**2. ALCANCE**

El presente manual, el cual se encuentra aprobado por la Junta Directiva y es de administración de la Vicepresidencia de Estrategia y Mercadeo, es de adopción obligatoria para toda la organización. Se encuentra a disposición de todos los funcionarios y demás participantes. Aplica a Nivel Nacional.

**3. VISTA GENERAL DE LA NORMATIVA**


La política para la gestión al consumidor financiero, se enmarca en la aplicación de:

**3.1. Código de buen gobierno**

Orienta la conducta del personal vinculado al desarrollo de las actividades inherentes al objeto social de la Comisionista, normas de comportamiento que propenden por la realización de las actividades en el mercado de valores en condiciones de seguridad, objetividad y transparencia; al manejo y prevención de conflictos de interés por parte de directores y funcionarios; prevención del uso de información privilegiada y en general, reglas orientadas a proteger y garantizar los derechos de sus accionistas, inversionistas y clientes.

**3.2. Código de Ética y Conducta**

Describe los valores, principios y prácticas, que guían la conducta empresarial de Alianza Valores Comisionista de Bolsa S.A. Refleja el objetivo que tiene la dirección, consistente en reforzar la continua aplicación de altos estándares éticos en toda la actividad de la compañía y en particular de la relativa a la intermediación de valores, así como de fomentar un entorno de trabajo en el que se promueva la integridad, la rectitud, la corrección, la

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

probidad, la honestidad, la buena fe, el respeto, la responsabilidad, el cumplimiento, la imparcialidad, la disposición permanente de servicio y la atención prioritaria de los intereses de los clientes.

**3.3. Manual SAC**

El Manual SAC reúne los procedimientos aplicados al interior de la entidad, así como las directrices impartidas por los órganos de supervisión y control, en materia de atención al consumidor financiero, las cuales son de obligatorio cumplimiento de todos y cada uno de los directivos y empleados de Alianza Valores S.A, quienes en sus actuaciones deben propender por consolidar un ambiente de atención, protección y respeto hacia el consumidor financiero.

**4. MARCO NORMATIVO**

- **Circular 052 de 2007**  
La cual incrementa los estándares de seguridad y calidad para el manejo de la información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios que ofrecen a sus clientes y usuarios las entidades vigiladas por esta Entidad.
- **Ley 1266 de 2008**  
Es una Ley mediante la cual se dicta las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, la crediticia, la comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- **La ley 1328 de 2009**  
Establece un régimen de protección al consumidor financiero. Contempla la estructura del adecuado ambiente de atención, protección y respeto a los consumidores financieros.
- **Circular Externa 015 de 2010**  
Imparte instrucciones a las entidades vigiladas sobre la implementación y el adecuado funcionamiento del SAC con el objeto de contar con normas, procesos y procedimientos que generen una cultura sana de protección al consumidor.

# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**


2018-03-08

- **Decreto 2281 junio de 2010**  
Reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.
  
- **Ley 1581 de 2012**  
Es una Ley que complementa la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación.
  
- **Circular Externa 029 de 2014**  
Es un complemento a la Circular Externa 015 de 2010, mediante la cual imparte instrucciones sobre el acceso e información que se debe brindar al consumidor financiero en los siguientes aspectos:
  - Programas publicitarios
  - Información al consumidor financiero
  - Clausulas y prácticas abusivas
  
- **Circular 008 de 2017** que imparte instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del SAC. para imponer a las entidades financieras constituidas legalmente, leyes y normas para observar la debida diligencia en cuanto a la atención al consumidor financiero en situación de discapacidad, entre otras las siguientes:
  - Emplear la debida diligencia y protección al consumidor financiero
  - Ofrecimiento de los productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores
  - Procesos y procedimientos para la atención
  - Suministrar información cierta, clara y oportuna
  - Capacitación a los funcionarios sobre el manejo y trato del consumidor financiero
  
- **Ley 1618 de 2013** establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. El [propósito](#) de esta ley es garantizar y asegurar [que](#) los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, [a través de acciones](#) afirmativas y de ajustes razonables, [elimine](#) toda forma de discriminación [a las personas en situación de](#) discapacidad.

**Responsable**  
Coordinación SAC

Página 7 de 38

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**  
Para uso exclusivo de personal autorizado

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

- **Circular 010 del 2016.** Se debe enviar a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, un informe del representante legal de la entidad, sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las recomendaciones o sugerencias en caso de que el defensor las hubiere realizado. Igual deber tiene la administración de la entidad respecto de los casos y asuntos que el defensor hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva o del consejo de administración.

El término máximo para la remisión de estos informes es de 3 meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad y desde la fecha del escrito en el cual el defensor solicitó llevar a conocimiento de la junta determinado caso o situación.

## **5. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC**

### **5.1. Importancia del Sistema**

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero, es el conjunto de normas y reglas contenidos en la Circular Externa 015 de 2010 y la Ley 1328 de 2009, que deben adoptar las entidades vigiladas tendientes a consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros.

Este sistema se desarrolla en cuatro (4) pilares fundamentales:

- a) Consolidar al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- b) Adoptar sistemas para suministrarles información adecuada;
- c) Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos;
- y
- d) Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

### **5.2. Definiciones**

*Cliente:* Es toda persona natural o jurídica con quien la sociedad comisionista establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

<b>Responsable</b> Coordinación SAC	Página 8 de 38	<b>INFORMACIÓN CONFIDENCIAL</b> Para uso exclusivo de personal autorizado
--	----------------	--



## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

*Usuario:* Es la persona natural o jurídica, quien sin ser cliente, utiliza los servicios de la entidad.

*Cliente Potencial:* Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

*Canales autorizados:* Son todos los medios que la sociedad comisionista tiene a disposición de los consumidores financieros para que estos puedan presentar una petición, queja o reclamo. Estos se refieren recursos técnicos y físicos, como empleados y órganos (Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Autorregulador del Mercado de Valores) ante los cuales se puede acudir y que de conformidad con la ley tienen autoridad y competencia para resolver las mismas.

*Consumidor financiero:* Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

*Entidades vigiladas:* Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.


*Productos:* Corresponde a las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley.

*Contratos de adhesión:* Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

*Servicios:* Todas aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

*Petición:* Es la solicitud realizada por el Consumidor Financiero, con el fin de obtener información acerca de los productos y/o servicios ofrecidos.

*Queja o reclamo:* Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

SAC: Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

*Personas con y/o en situación de discapacidad:* Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**6. ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**6.1.1. Políticas**

En virtud de la norma y sin perjuicio de las demás funciones asignadas, Alianza Valores ha adoptado las siguientes políticas con el fin de orientar la actuación eficiente y oportuna en relación con la atención al consumidor financiero, de cada una de las áreas responsables, así como de los colaboradores y empleados de la entidad.

- a) Procurar la educación financiera a los clientes, en relación de las diferentes operaciones, servicios, mercados, tipo de actividades de la entidad, así como respecto a los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

La entidad desarrollará, difundirá e impulsará programas de capacitación sobre el SAC dirigidos a todos los empleados, e incluirá el mismo en el proceso de inducción a nuevos funcionarios que intervienen en la atención y servicio al consumidor financiero, contemplando todos los aspectos del SAC, incluyendo aquellos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

- b) La sociedad comisionista empleará la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y/o servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban la información y atención, debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer.

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

- c) Los órganos de control y los funcionarios de la entidad, deberán dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente, a las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y la administración de la sociedad comisionista, así como a lo establecido en el presente manual con el fin de garantizar la protección del consumidor financiero.
- d) Brindar a los consumidores financieros toda la información necesaria en relación con el Defensor del Consumidor Financiero, tal como datos de contacto, funciones, obligaciones y el procedimiento para la presentación de peticiones, quejas y reclamos.
- e) Alianza Valores S.A implementará mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financieros, respecto de:
- Las características de los productos y servicios que ofrece.
  - Los derechos y obligaciones del consumidor financiero.
  - Las tarifas y/o precios de los productos y servicios que ofrece la entidad.
  - Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.
  - Los mecanismos legales y contractuales, establecidos para la defensa de los derechos del consumidor financiero.
- f) Alianza Valores S.A adelantará las siguientes actuaciones:
- Procurará la debida atención y protección del consumidor financiero.
  - Propiciará un ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero.
  - Impulsará una cultura de protección al consumidor financiero.
  - Establecerá el deber de los órganos de administración, de control y de sus funcionarios, para asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas, relacionadas con la protección al consumidor financiero.
  - Establecerá los mecanismos que permitan la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC.
  - La sociedad comisionista garantizará el adecuado funcionamiento del SAC suministrando los recursos necesarios (infraestructura física, técnica y de recurso humano necesario) para cumplir con este objetivo.
  - Propiciará la inclusión de personas con discapacidad para que puedan acceder a los productos y servicios sin barreras.

**Responsable**  
Coordinación SAC

Página **11** de **38**

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**  
Para uso exclusivo de personal autorizado

# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

## 6.1.2. Procedimiento para la atención de quejas y reclamos presentados ante la entidad

Alianza Valores S.A cuenta con un procedimiento definido para la atención de peticiones, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros ante la entidad.

El objetivo es atender y dar respuesta de manera oportuna, eficaz y eficiente, a las peticiones, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros, las cuales se reciben a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad. Comprende la proyección, revisión y envío de la respuesta, hasta la identificación de las causas reiterativas que conllevan a la implementación de acciones de mejora.

El procedimiento mencionado se encuentra publicado en la intranet de la compañía y en la página web [www.alianzavalores.com.co](http://www.alianzavalores.com.co), documento que detalla área responsable, plazos de respuesta, canales de atención y demás información requerida.

## 6.1.3. Documentación

Todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, constan en documentos y registros que garantizan la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

## 6.1.4. Estructura Organizacional

Con el propósito de procurar una adecuada atención y protección al Consumidor Financiero, en desarrollo del sistema de atención a los clientes y usuario de Alianza Valores S.A., a continuación se presenta la estructura organizacional de la entidad, responsable de la administración del Sistema de Atención al Consumidor.

### 6.1.4.1. Junta Directiva

La Junta Directiva independiente de otras responsabilidades debe:

**Responsable**  
Coordinación SAC

Página **12** de **38**

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**  
Para uso exclusivo de personal autorizado

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

- Establecer y aprobar las políticas relativas al funcionamiento y administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener un adecuado funcionamiento del SAC.
- Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC
- Pronunciarse sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control con referencia al SAC.

### **6.1.4.2. Representante Legal**

El Representante Legal es responsable de:

- 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 en relación al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.

# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva o el Consejo de Administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas (prospectivos) y correctivas (descriptivos) implementadas o por implementar y el área responsable.

### 6.1.4.3. Órganos de control

En ejercicio de sus funciones y en materia de SAC, la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna o quien ejerza las funciones de control interno deberán:

- 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 las mismas.
- Elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, 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.
- Realizar las auditorías correspondientes de manera tal que se logre identificar la idoneidad de los controles en los procedimientos de la entidad, siendo esto un insumo importante para las etapas del SAC.

### 6.1.4.4. Comité SAC

Con el propósito de hacer un seguimiento y control, al adecuado funcionamiento del SAC, la sociedad comisionista ha conformado un comité que se reunirá de manera semestral, el cual busca a través de sus decisiones, garantizar el cumplimiento de los objetivos del SAC, formulando recomendaciones y haciendo propuestas de mejora en aspectos relacionados con el sistema.

Miembros del Comité

Participan en el Comité SAC, funcionarios representantes de las siguientes áreas:

- Vicepresidente de Distribución y Ventas
- Vicepresidente de Estrategia y Mercadeo

**Responsable**  
Coordinación SAC

Página **14** de **38**

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**  
Para uso exclusivo de personal autorizado

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

- Vicepresidente de Riesgos Financieros
- Vicepresidente Jurídico
- Vicepresidente de Operaciones y Tecnología

Los miembros principales podrán delegar su representación en un empleado de nivel directivo, los cuales no podrán delegar la representación conferida.

Cuando los temas del orden del día así lo requieran, podrán ser convocados al Comité alguna de las demás Vicepresidencias Ejecutivas de la Entidad y/o alguna de sus áreas dependientes.

Funciones Generales de los miembros del Comité

- Definir los cambios que sean necesarios en cada una de las instancias del SAC, ya sea que tengan origen legal o regulatorio, o que se sustenten en los análisis de los informes o mediciones propios del sistema. Definir la instancia a la que corresponde realizar los cambios requeridos.
- Identificar los procesos en los que se presentan deficiencias que afecten las relaciones con los consumidores financieros, de acuerdo con los resultados obtenidos en las mediciones de indicadores y riesgos, o a partir de los informes presentados por los diferentes actores del sistema. Definir y priorizar los planes de acción orientados a subsanar las deficiencias previamente identificadas.
- Conocer los casos que se consideren particularmente relevantes por su criticidad, tipología o impacto en cuanto a la vulneración de los derechos del consumidor financiero, el deterioro de las relaciones comerciales o la reputación de la Entidad. Así mismo, realizar el seguimiento de estos casos, a partir de los informes de evolución que sobre el particular presente el área responsable.
- Conocer, revisar y aprobar la estrategia de Educación Financiera a adoptar por parte de la Entidad, a partir de la propuesta preparada por las áreas a las que se les asigne esta responsabilidad.

# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

- Conocer, revisar y aprobar el Plan Anual de Formación a ejecutar por parte de la Entidad, a partir de la propuesta preparada por las áreas a las que se les asigne esta responsabilidad.
- Conocer sobre las acciones y desarrollos en materia de mitigación de riesgos y prevención al fraude que se estén adoptando al interior de la Entidad.
- Conocer y analizar los informes de gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero y, de manera selectiva, los pronunciamientos y sugerencias que desde ese despacho se emitan hacia la Entidad.
- Evaluar las infracciones a las políticas del SAC, conociendo las instancias comprometidas. A partir del análisis del caso, definir los correctivos e instruir su implantación y seguimiento.

## Funciones del Presidente del Comité

- Presentar a la Junta Directiva las propuestas de actualización del SAC, de acuerdo con cambios en la normativa relacionada, indicando su implicación en las responsabilidades de las diferentes áreas (Mapa de responsabilidades), con los consecuentes ajustes requeridos en la normativa interna de la Entidad.
- Presentar a la Junta Directiva la estrategia de Educación Financiera aprobada en el marco del Comité del SAC.
- Presentar a la Junta Directiva el Plan de Formación aprobado en el marco del Comité del SAC.

## Funciones del Secretario del Comité

- Realizar las convocatorias ordinarias y extraordinarias del Comité.
- Preparar y conservar las actas de las reuniones del Comité, en las que queden consignados los temas tratados y las decisiones adoptadas.


## Convocatorias y periodicidad

**Responsable**  
Coordinación SAC

Página **16** de **38**

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**  
Para uso exclusivo de personal autorizado



<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

El Comité SAC, se reunirá semestralmente, previa convocatoria que se hará con diez (10) días calendario de anticipación a la fecha de sesión. Igualmente, podrá funcionar extraordinariamente cuando sean convocados por el secretario del Comité, con no menos de tres (3) de sus integrantes, incluyendo en la citación los temas a tratar.


En la primera reunión de cada año el Secretario presentará a consideración del Comité una agenda con las fechas de las reuniones para el respectivo periodo. Dichas fechas podrán ser modificadas de acuerdo con las circunstancias, informando con la debida anticipación los motivos del cambio y la nueva fecha definida.

Adicionalmente, en la primera reunión del año, se presentará un informe de gestión y resultados relativos al SAC, correspondiente al año inmediatamente anterior, junto con las recomendaciones sugeridas para procurar mejoras en el sistema.

**6.1.4.5. Vicepresidencia de Estrategia y Mercadeo**

La Vicepresidencia de Estrategia y Mercadeo tiene a cargo las funciones correspondientes de atención al consumidor financiero, la promoción y desarrollo de una cultura de servicio al interior de la entidad, y dentro de sus responsabilidades en relación al Sistema se encuentran las relacionadas a continuación:

- Dar apoyo al Representante Legal en la preparación y elaboración del informe de gestión periódico que debe presentar a la Junta Directiva.
- Estar atento a las recomendaciones emitidas por los órganos de control relacionadas con el SAC y el Defensor del Consumidor Financiero con el fin de retroalimentar a los funcionarios de la entidad.
- Velar por mantener actualizado el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos ante Alianza Valores S.A. y ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- Informar a la administración sobre las debilidades encontradas en el desarrollo del proceso con el fin de adoptar las acciones y planes de mejora necesarios.
- Implementar los correctivos necesarios para evitar transgresiones a lo dispuesto en la normatividad vigente y lo establecido en las políticas internas.


<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

- Elaborar indicadores que permitan medir y controlar eventos que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero y que presenten un mayor número de incidencias, para tomar medidas preventivas y correctivas
- Diseñar e implementar los planes de capacitación de los funcionarios de la entidad.
- Recibir y responder a los requerimientos radicados por los consumidores financieros.
- Mantener actualizada la base de datos de PQR's registrando todas las solicitudes que se reciben en la entidad, y así mismo mantener la documentación de las mismas.
- Velar por propiciar un ambiente de inclusión ajustable para las personas con discapacidad a través de manuales, protocolos y capacitaciones.
- 

**6.1.4.6. Todas las áreas de la entidad**

- Conocer y acatar todas las disposiciones del presente manual.
- Dar cumplimiento a los lineamientos internos y externos definidos para la atención de los consumidores financieros.
- Asistir a todas las capacitaciones que se programen en relación al SAC, dentro o fuera de la entidad.
- Actuar siempre en pro del consumidor financiero, aplicando las directrices de la cultura de servicio de la entidad.
- Poner en conocimiento de la Vicepresidencia de Estrategia y Mercadeo de manera inmediata, todo hecho o situación potencial o materializada, que afecte la adecuada atención del consumidor financiero.
- Participar de manera activa y en los tiempos en que la Vicepresidencia de Estrategia y mercadeo determinen, en todas y cada una de las acciones, planes y demás actividades que se realicen en relación al SAC.

**6.2. Infraestructura**

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

De acuerdo con el tamaño, actividades y volumen de negocios de la sociedad comisionista y con el propósito de garantizar el adecuado funcionamiento del SAC en cumplimiento de las normas relacionadas con la materia, la entidad cuenta con la siguiente infraestructura:

**6.2.1. Recurso físico**

Alianza Valores cuenta con unas instalaciones físicas y adecuadas para atender a sus clientes y usuarios, siempre que estos lo soliciten, en los horarios establecidos de atención al público.

Adicionalmente, la entidad cuenta con los espacios y recursos físicos necesarios para que sus funcionarios brinden una adecuada atención a los consumidores financieros.

**6.2.2. Recurso tecnológico**

La entidad mantiene unos recursos tecnológicos que le permiten el seguimiento y gestión de las diferentes peticiones, quejas o reclamos que realizan los consumidores financieros. Para lo anterior cuenta con:

- Sistema Docunet: Herramienta que permite el registro de las solicitudes que realizan los clientes a través de medio escrito.
- Correo electrónico: el cual funciona como canal de comunicación entre el consumidor financiero y la sociedad comisionista. La entidad cuenta con el correo de servicio al cliente y el de todos los funcionarios.
- Página web: Un link a disposición en el sitio web, que funciona como canal de comunicación entre el consumidor financiero y la entidad.
- Bizagi: BPM es una solución de gestión de procesos de negocio, es una herramienta que permite realizar la radicación, gestión, control y monitoreo de todas las PQR's presentadas por los clientes.

**6.2.3. Recurso humano**

# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

Además de la estructura organizacional antes mencionada y de las responsabilidades adscritas a cada una de las áreas, existe un funcionario encargado de la Coordinación de SAC, en aras de protección a los consumidores financieros de Alianza Valores.

### 6.3. Capacitación e Instrucción de los funcionarios

La Vicepresidencia de Estrategia y Mercadeo y la Coordinación de SAC son las áreas responsables de realizar y/o convocar las capacitaciones anuales a todos los funcionarios de la entidad, sobre los productos y/o servicios que la misma ofrece, modificaciones al Manual SAC, información del Defensor del Consumidor Financiero y demás procesos asociados con la atención al Consumidor Financiero.

La Vicepresidencia ejecuta los programas de capacitación para todos los funcionarios de la entidad, así como para los colaboradores de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, según la periodicidad requerida.


En todos los casos los funcionarios serán evaluados con el fin de determinar la eficacia y el alcance de los objetivos propuestos.

El contenido de la capacitación puede ser consultado a través de la intranet de la sociedad comisionista en la sección SAC y del sitio web, donde también se podrá encontrar información correspondiente a las actualizaciones y modificaciones relacionadas con el Sistema.

### 6.4. Educación Financiera

Conforme a la normatividad vigente, la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 015 de 2010, la sociedad comisionista brindará a sus clientes toda la información necesaria para garantizar el principio de transparencia e información, cierta, suficiente y oportuna.

La sociedad desarrollará un plan de educación al consumidor financiero mediante la publicación en la página web de información actualizada, orientada a dar a conocer los siguientes aspectos:

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08


- Los diferentes productos y servicios que ofrece la entidad, así como las tarifas asociadas a los mismos.
- Derechos de los consumidores financieros.
- Obligaciones de las entidades vigiladas.
- Las medidas para el manejo seguro de los productos y servicios.
- Las consecuencias derivadas del incumplimiento de los contratos.
- Mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros.
- Prácticas que pueden desarrollar los consumidores financieros para protegerse.
- Contratos estandarizados vigentes que utiliza la sociedad para la reglamentación de sus productos y servicios.
- El procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.
- Existencia del Defensor del Consumidor Financiero, sus funciones, el procedimiento previsto en la norma para la atención de peticiones, quejas o reclamos, y los demás aspectos relevantes.

A través de la Vicepresidencia de Estrategia y Mercadeo y la Gerencia Nacional de Mercadeo, se diseñan los programas para las capacitaciones dirigidas al consumidor financiero, los cuales se realizan a través de los siguientes medios: sitio web, boletines informativos, comunicaciones escritas, información dispuesta en las salas de atención a clientes, seminarios y demás espacios diseñados para tal fin.

**7. CONSUMIDOR FINANCIERO**

**7.1.1. Principios que rigen las relaciones entre la Compañía y los Consumidores Financieros**

**Debida diligencia**

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

La entidad empleará la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y en la prestación de sus servicios, con la adecuada y debida atención a los consumidores financieros, con el propósito de que estos reciban la información que requieren en desarrollo de las relaciones que establezcan con Alianza Valores y, en general en el desarrollo normal de las operaciones.

La entidad propenderá por la satisfacción de las necesidades de sus clientes, de acuerdo con las obligaciones acordadas en los contratos.

**Libertad de elección**

Alianza Valores y los consumidores financieros podrán elegir voluntariamente sus respectivas contrapartes para la prestación de servicios a través de la celebración de contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de los productos y/o servicios que ofrece la entidad.

La sociedad comisionista podrá abstenerse de prestar sus servicios a los consumidores financieros, fundamentado en causas objetivas y conforme a lo establecido en sus políticas internas, así mismo no establecerá tratamiento diferente a los consumidores.

**Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna**


La sociedad comisionista brindará información a los consumidores financieros cierta, clara y suficiente, que les permita conocer de manera oportuna y adecuada sus derechos, obligaciones y los costos de los productos o servicios que ofrece la entidad.

**Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas**

La entidad atenderá de manera adecuada y eficiente las peticiones, quejas y reclamos que presenten los consumidores financieros ante la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero o a través de los órganos de control, teniendo en cuenta los plazos y condiciones señalados en la normatividad vigente. Así mismo, identificará las causas generadoras de las mismas, con el propósito de implementar las acciones de mejora a que haya a lugar.

**Manejo adecuado de los conflictos de Interés**

La entidad deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los que broten entre

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

**Educación para el Consumidor Financiero**

Alianza Valores S.A. procurará una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrece la entidad, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

**7.1.2. Derechos de los Consumidores Financieros**

Los Derechos del Consumidor Financiero se encuentran consagrados en el artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, que establece:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tendrán 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.
- b) 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. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **7.1.3. Obligaciones de las Entidades Vigiladas**

Teniendo como fundamento el cumplimiento de lo establecido en el artículo 7° de la ley 1328 de 2009, en el cual se establecen las obligaciones en cabeza de las entidades vigiladas, Alianza Valores se compromete a:

- a) Suministrar información a los consumidores financieros respecto del Defensor del consumidor financiero, teniendo en cuenta las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Entregar los productos y prestar el servicio adecuadamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, empleando adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos por Alianza Valores S.A.
- d) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), de conformidad con las normas que regulen la materia y las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e) 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.



## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

- f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual estarán a disposición del cliente y contendrá los términos o condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas que regulan la materia.
- h) 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.
- i) 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.
- j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- k) 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 esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- l) 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.

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**


2018-03-08

- m) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- n) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- o) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.
- p) 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.
- q) 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.
- r) 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 utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.}
- s) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- t) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los

**Responsable**  
Coordinación SAC

Página 26 de 38

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**  
Para uso exclusivo de personal autorizado

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

costos de los productos y servicios que prestan, 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.

- u) 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.

**7.1.4. Prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros**

Es importante tener en cuenta que frente a los derechos mencionados en el presente manual, el régimen de protección al consumidor financiero establece algunas cargas en cabeza de los consumidores financieros, que se concretan en las llamadas “prácticas de protección propia” consagradas en el artículo 6 de la Ley 1328 de 2009, las cuales se describen a continuación:

- a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas.
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

## 8. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### 8.1.1. Información De Contacto

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

Están a disposición de los consumidores financieros, para atender y resolver las peticiones, quejas o reclamos que tengan acerca de los servicios recibidos por parte de la sociedad comisionista. Para conocer en detalle los datos de contacto y los aspectos que involucra la Defensoría del Consumidor Financiero, puede acceder a la página web [www.alianzavalores.com.co](http://www.alianzavalores.com.co)

### 8.1.2. Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales,

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

### 8.1.3. Asuntos exceptuados del Defensor del Consumidor Financiero

No son de competencia del Defensor del Consumidor Financiero los casos que se relacionan a continuación:

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Alianza Valores.
- Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de las entidades.
- Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Las demás que defina el Gobierno Nacional.

### **8.1.4. Procedimiento de PQR'S ante el Defensor del Consumidor Financiero.**

En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del presente Decreto, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de las entidades. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de Alianza Valores S.A, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el

**Responsable**  
Coordinación SAC

Página **31** de **38**

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**  
Para uso exclusivo de personal autorizado

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a Alianza Valores S.A, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

Alianza Valores deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.



## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en él envió tardío, en forma incompleta o en él no envió de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la sociedad comisionista y al consumidor financiero.
8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6.
9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la sociedad comisionista el día hábil siguiente después de proferida.

En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. La sociedad comisionista podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, Alianza Valores informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.


Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

*Parágrafo.* El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

**8.1.5. Recomendaciones del Defensor Del Consumidor Financiero**

En el evento en que se presenten recomendaciones por parte del Defensor del Consumidor Financiero de Alianza Valores S.A. sobre el Sistema de Atención al Consumidor - SAC, la sociedad comisionista recibirá y analizará la viabilidad y conveniencia de adoptar dichas recomendaciones.

**9. ETAPAS DEL SAC**

El SAC se desarrollará a través de las siguientes etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero. El procedimiento se encuentra definido en el documento PRPMGP060110.

**9.1. Identificación**

Esta etapa nos permite identificar todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros.

Con la implementación del aplicativo VIGIA, herramienta que administra la información de los sistemas SARO y SARLAFT, las etapas de identificación, medición, control y monitoreo para el SAC, estarán involucradas en el factor de riesgo asociado a pérdida de clientes. De esta manera, se tendrá un análisis de riesgo integral para la entidad y permitirá mitigar los riesgos asociados a este sistema.

Teniendo en cuenta los datos históricos y efectuando un análisis de los posibles riesgos que pueden afectar la adecuada atención y protección del consumidor financiero, se identificarán los posibles eventos por los cuales un cliente puede generar algún tipo de inconformidad, con el fin de disponer en los canales de atención, la debida solución a cada uno de ellos, determinar los responsables de su atención y así mismo los tiempos máximos de respuesta. Adicionalmente, se efectúa el análisis periódicamente de los hechos sobre los eventos de mayor recurrencia, para formular planes de acción efectivos encaminados a su mitigación o eliminación.

# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

De igual manera se tendrán en cuenta las recomendaciones emitidas por el los órganos de control interno, los clientes, los accionistas, los entes de control y supervisión, entre otros; que una vez evaluados permitan mejorar el desempeño del sistema al interior de la entidad, frente a la protección al Consumidor Financiero.

## 9.2. Medición

Con la elaboración del mapa de riesgos en el aplicativo VIGIA, se tendrá una medición integral de los riesgos, por los cuales se puede ver afectada la debida atención y protección al consumidor financiero.

A través del indicador de número de quejas que recibe la entidad de manera directa, a través del Defensor del Consumidor Financiero o de los entes de control y supervisión, se efectuará la medición de inconformidad del Consumidor Financiero. Adicionalmente la entidad cuenta con el sistema Docunet, herramienta que permite radicar las peticiones quejas o reclamos que presenta el consumidor financiero a través de medio escrito.

## 9.3. Control

Una vez identificados los riesgos por los cuales se puede incurrir en una indebida atención al consumidor financiero, se elaboraran los controles necesarios para que el riesgo residual sea menor.

El sistema de gestión a través del cual se radican las peticiones, quejas y reclamos que recibe la entidad, cuenta con parámetros que controlan tiempo de atención de cada incidencia, los casos próximos a vencer o vencidos, así como los responsables de generar la respuesta.


El control y monitoreo de las peticiones, quejas y reclamos se efectuará a través de la Vicepresidencia de Estrategia y Mercadeo y Servicio al Cliente. Esta Vicepresidencia, canaliza las comunicaciones recibidas del Defensor del Consumidor, del cliente y de los entes de control al interior de la entidad, y suministra la información requerida para dar una solución veraz, clara y oportuna, conforme a la fecha de vencimiento.

A cada evento es asignada una tarea con fecha de vencimiento, dependiendo del tipo de solicitud, que permite alertar a los diferentes funcionarios en la organización, la ocurrencia

**Responsable**  
Coordinación SAC

Página 36 de 38

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**  
Para uso exclusivo de personal autorizado

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN COMERCIAL			
<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO			
<b>Código:</b> <b>MA-PM-GP 06001</b>	<b>Versión:</b> 007	<b>Fecha de aprobación:</b> 2018-03-21	<b>Fecha de actualización:</b> 2018-03-08

de un evento vencido o próximo a vencerse y asegurar las acciones requeridas para su cierre en el menor tiempo posible.

El Representante Legal valida la evolución de los indicadores relacionados con la atención de sus consumidores, las causas que originan los eventos más críticos, la formulación de planes de acción encaminados a mitigar o eliminar las causas que los originan, así como los resultados generados.

**9.4. Monitoreo**

La Vicepresidencia de Estrategia y Mercadeo y Servicio al Cliente velarán, por garantizar que los mecanismos adoptados funcionen correctamente y se ajusten para que cumplan a cabalidad el objetivo para el cual fueron creados.

De manera semestral, los órganos de control interno, realizarán evaluaciones que le permitan verificar el cumplimiento de los parámetros incorporados en el sistema y formulará recomendaciones necesarias para llevar a cabo las mejoras.

Mensualmente la Coordinación de SAC, elabora informes de seguimiento, control y monitoreo, a través de la herramienta Bizagi, con el propósito de evidenciar oportunidades de mejoras.

**10. RÉGIMEN SANCIONATORIO**

Es deber de todos los empleados de Alianza Valores S.A., cumplir con las disposiciones normativas internas y externas en materia del SAC. La inobservancia de lo descrito en el presente Manual de SAC, en el código de conducta y en los procedimientos operativos establecidos por la compañía, será considerada una falta grave por parte del respectivo funcionario.

Como régimen sancionatorio la entidad aplica lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, en las políticas y demás procedimientos internos de la compañía, así como en el clausulado del contrato laboral.

# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

**MACROPROCESO:** GESTIÓN COMERCIAL

**PROCESO:** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Código:**

**MA-PM-GP 06001**

**Versión: 007**

**Fecha de aprobación:**

2018-03-21

**Fecha de actualización:**

2018-03-08

## APROBACIONES

FECHA	DUEÑO DE PROCESO	CARGO	No. ACTA Y FECHA JUNTA DIRECTIVA
Noviembre 2010	RZAMBRANO	Gerente de Riesgos No Financieros	Acta 301 Nov 2010
2013-12-11	LBERNAL	Coordinadora Sistema Atención al Consumidor	Acta 338 Diciembre 11 de 2013
2016-08-24	LBERNAL	Coordinadora Sistema Atención al Consumidor	Acta 370 Agosto 24 de 2016
2017-08-31	LBERNAL	Coordinadora Sistema Atención al Consumidor	Acta 383 Agosto 31 de 2017
2017-10-25	LBERNAL	Coordinadora Sistema Atención al Consumidor	Acta 385 Octubre 25 de 2017
2018-03-21	LBERNAL	Coordinadora Sistema Atención al Consumidor	Acta 390 Marzo 21 de 2018

**Responsable**  
Coordinación SAC

Página **38** de **38**

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**  
Para uso exclusivo de personal autorizado