	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 1 de 17

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo contemplado en la ley 1328 de 2009, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero –SAC- de CORAGRO VALORES S.A propende por la consolidación al interior de la firma de una cultura de atención, respeto y servicio al consumidor financiero, por la adopción de sistemas para el suministro de información adecuada, por fortalecer los procedimientos para la atención de quejas, peticiones y reclamos de los clientes y finalmente porque se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero.

OBJETIVO:

Consolidar los procedimientos que propendan por asegurar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de los servicios ofrecidos por CORAGRO VALORES S.A a sus clientes o consumidores financieros, así como la educación de estos.

MARCO REGULATORIO

Ley 1328 de 2009 del 15 de julio de 2009 Dicta normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

Régimen de Protección al Consumidor Financiero Título Primero Ley 1328 de 2009.

Normas reglamentarias sobre Protección al Consumidor Financiero

Decreto 2555 de 2010 Título 2 Artículos 2.34.2.1.1 al 2.34.2.1.9 (deroga al Decreto 2281 de 2010 por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero).

Circular Externa 015 de 2010 imparte las instrucciones respecto del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC. SFC¹

Circular Externa 038 de 2011 Imparte instrucciones relacionadas con la información a los consumidores financieros. SFC


Circular Externa 039 de 2011 Imparte instrucciones relacionadas con la información a los consumidores financieros. SFC

Circular Externa 052 de 2015 Incorpora las denominadas Quejas Expres

PRINCIPIOS ORIENTADORES

La Junta Directiva de **CORAGRO VALORES S.A** ha acogido los principios orientados a la protección del consumidor financiero, establecidos en la ley 1328 de 2009:

¹ Entiéndase por SFC Superintendencia Financiera de Colombia.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 2 de 17

Debida Diligencia. Propender por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, empleando diligencia en el ofrecimiento de nuestros productos y en la prestación de los mismos, a fin de que los clientes reciban la información o atención debida.

Libertad de elección. Los clientes de Coragro Valores S.A podrán escoger libremente a sus contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que ofrezca la entidad. Se ofrecerá siempre un trato igualitario a los consumidores financieros de la firma.

Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Coragro Valores S.A brindará a sus clientes, en todo momento, información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que éstos conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con la firma.

Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. La firma cuenta con un procedimiento eficaz para la atención de quejas o reclamos presentados por sus clientes, teniendo presente el diseño e implementación de las mejoras necesarias y oportunas para lograr la satisfacción del cliente.

Manejo adecuado de los conflictos de interés. En caso de presentarse conflicto de intereses entre dos o más consumidores financieros o entre estos y la firma, Coragro Valores S.A administrará los mismos atendiendo a la transparencia e imparcialidad, propendiendo porque prevalezca el interés de su clientes y el cumplimiento de la ley.

Educación para el consumidor financiero. Coragro Valores S.A procurará la educación de sus clientes respecto de los servicios y productos financieros ofrecidos, la naturaleza del mercado en el que se desempeña la firma, así como los diferentes mecanismos para la defensa de sus derechos.

DEFINICIONES

Se consagran las estipuladas en el artículo 2 de la Ley 1328 de 2009 “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”, Título I Régimen de Protección al Consumidor.

a) Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

b) Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 3 de 17

c) 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.

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

e) Productos y servicios: Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

f) 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.

g) 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 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.

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


PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE QUEJAS O RECLAMOS:

6.1. Identificación de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones Si alguna de las partes interesadas de la organización quisiera formular una queja, reclamo, sugerencia o felicitación; estas deberán ser consignadas en el formato de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (DC-FTO-020) por parte del funcionario que la reciba y entregarla al profesional de procesos.

En caso que la queja o reclamo, se realice de forma telefónica, el funcionario que reciba la llamada, deberá direccionarla al profesional de procesos, quien a su vez direccionará la llamada al teléfono que tiene instalado el sistema de Grabación de Llamadas, a fin de poder realizar monitoreo de la eventualidad cuando se requiera. Y tendrá que formalizar la queja en el formato establecido para tal fin.

6.2. Tratamiento a las Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones

6.2.1. Cada vez que se presente una queja o reclamo, se estudiará por parte de la Directora Operativa lo manifestado por el cliente y si amerita la toma de una acción correctiva o preventiva, esta se solicitará de acuerdo a lo indicado en el procedimiento Acción Correctiva y Preventiva DC-PRD-005. De lo contrario el Profesional de Procesos, asignará la responsabilidad para dar el

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 4 de 17

respectivo tratamiento y solución a la Directora Operativa, quien a su vez dependiendo la gravedad del asunto, se reunirá con la Gerencia a efectos de obtener instrucciones de dicha dependencia para resolver acerca de lo solicitado. En uno u otro caso, el Profesional de Procesos se comunicará con la parte interesada para informarle de las acciones a seguir.

6.2.2. En el caso de recibir una sugerencia, el comité de seguimiento evaluará la viabilidad de su implementación y en el evento en que ésta resultara positiva, se aplicará lo descrito en el procedimiento de Acción de Mejora DC-PRD-006. De la misma forma, en el caso de recibir una felicitación, el Gerente reconocerá la labor de los funcionarios involucrados.

6.2.3. CORAGRO VALORES S.A. en cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 cuenta con el defensor del consumidor financiero, para el conocimiento y solución de quejas o reclamos originadas en el incumplimiento en la prestación de sus servicios por parte de los clientes, de forma objetiva y gratuita.

A los clientes de Coragro Valores S.A. les asisten los siguientes derechos:

6.2.3.1. Presentar sus reclamaciones ante el Defensor del consumidor financiero, relacionadas con posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrece, presta, o ejecuta Coragro Valores S.A y que afecten directamente al cliente o usuario, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios.

6.2.3.2. Dirigirse al Defensor del consumidor financiero con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas a Coragro Valores S.A. en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre éste y sus clientes.

6.2.3.3. Escoger entre acudir directamente a Coragro Valores S.A., al Defensor del consumidor financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar su queja, caso en el cual cada institución evaluará la misma dentro del marco de la competencia que le corresponda.

6.2.3.4. En caso de decidir comunicar la queja o reclamo al Defensor del consumidor financiero se debe tener en cuenta lo establecido en el numeral 6.4.5 del presente Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

6.2.3.5 En caso de ser presentada directamente ante Coragro Valores S.A recibir respuesta transparente, eficiente y suficiente a sus reclamaciones de la siguiente forma:

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 5 de 17

- Quejas Exprés: Las que encuadren dentro de una de las condiciones que se plantean a continuación, recibirán respuesta dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación de la misma. Las condiciones son:
 - Recurrente: Esto es, que verse sobre hechos o supuestos fácticos reiterados respecto de la misma entidad vigilada.
 - Interpuesta por personas en situación de especial protección, cuando así lo pueda advertir la SFC o lo manifieste el quejoso anexando las pruebas pertinentes, o cuando se trate de una persona que se encuentre dentro de las situaciones previstas en el art. 20 de la Ley 1437 de 2011 o en las normas que lo modifiquen.
 - Considerada dentro de las tipologías o motivos de pequeñas causas o de fácil atención, dependiendo de la naturaleza de la entidad vigilada, la complejidad del asunto, la antigüedad de la información o el número de entidades involucradas en la atención de la queja.
 - Presentada por una posible vulneración del derecho constitucional de habeas data de los consumidores financieros, en los términos de la Ley 1266 de 2008. Esto es, cuando se presenten inconsistencias en el reporte ante los operadores de bancos de datos derivadas de errores de las entidades vigiladas, tales como información desactualizada, suplantación personal, errores en la liquidación de productos, falta de los documentos que soportan la obligación, autorización para realizar el reporte negativo o comunicación previa al titular de la información, entre otros.
- Quejas comunes: Las quejas que no encuadren bajo la definición de quejas exprés, serán resueltas a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la misma.

PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS ANTE CORAGRO VALORES S.A

Coragro Valores S.A., tiene a su disposición los siguientes canales para la presentación de quejas y reclamos:

7.1 DEFENSOR DEL CONSUMIDOR

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 6 de 17

Comunicación dirigida al Defensor del Consumidor Financiero o a la oficina de Coragro Valores S.A. quien recepcionará el documento y lo remitirá a la Defensora del Consumidor, conteniendo nombre y apellidos completos, ciudad, dirección, teléfonos, descripción de los hechos y las pretensiones concretas de la queja, reclamo y/o petición. El trámite posterior a la recepción de la queja o reclamo recibido por parte del Consumidor Financiera, se rige en virtud de lo consagrado en el artículo 5 del Decreto 2281 del 2010, por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.

Datos de contacto:

- Defensora del consumidor:

Maria Cristina Mejia Sanin

Calle 64 N° 9A – 14 Oficina 301 Bogotá D.C – Tel: (1) 235-5119 /Cel. (315)328-9603

macris_mejia@cable.net.co

- Coragro Valores :Sede Barranquilla (Atlántico)

Dirección: Calle 76 No 54 – 11 Oficina 602 Edificio World Trade Center

Igualmente podrá contactarnos al teléfonos: (5) 368 9909 – 368 99082.Ext 17 o 18, o celulares (313) 5322539 y a las direcciones de correo electrónico dispuestas para tal fin: asesor.gerencia@coragrovalores.com ; patricia.caballero@coragrovalores.com

7.2 CORREO ELECTRÓNICO.

Igualmente podrá contactarnos a las direcciones de correo electrónico dispuestas para tal fin:

asesor.gerencia@coragrovalores.com

patricia.caballero@coragrovalores.com

7.3 CONTACTO TELEFÓNICO.

Asimismo, podrá comunicarse a los teléfonos fijos (5) 3689909 Ext 17 o 18, o celulares (313) 5322539.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 7 de 17

7.4 El termino para que Coragro Valores S.A de respuesta a sus clientes sobre las reclamaciones que éstos presenten, será de máximo 10 días hábiles siguientes a la presentación de la queja o reclamo.

PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CORAGRO VALORES S.A

8.1 Consumidor Financiero

Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas (Artículo 2 literal d) de la ley 1328 de 2009.

Derechos de los Consumidores Ley 1328 de 2009

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 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 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 las entidades vigiladas.

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.

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. 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.

8.3 Obligaciones de Coragro Valores S.A de acuerdo a la Ley 1328 de 2009.

Coragro Valores S.A, como entidad vigilada por la superintendencia Financiera de Colombia tiene las siguientes obligaciones especiales de acuerdo a la ley:

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 8 de 17

- a. 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.
- b. 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.
- c. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente Ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular 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.
- 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 éstos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, 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.
- g. 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.

Defensoría del Consumidor Financiero

8.4.1 ¿Quién Es?

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 sus funciones. (Ley 1328 de 2009).

Coragro Valores S.A. cuenta con un representante denominado, Defensor del consumidor Financiero, el cual tiene como responsabilidad, dar trámite a las quejas de forma objetiva y gratuita, en el momento en que estas no hayan tenido una respuesta o no hayan sido tramitadas por la entidad.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 9 de 17

De igual forma, este profesional nos garantiza el seguimiento a cualquier falla que podamos tener, en la resolución de sus quejas o reclamos.

8.4.2 Funciones del Defensor del Consumidor

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.
- 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, 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.
- 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.

8.4.3 Asuntos exceptuados del Conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas por Coragro Valores S.A.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre Coragro Valores S.A. y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
- d) 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.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 10 de 17

- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

8.4.4 Cómo presentar una Queja o Reclamo ante el Defensor del Consumidor

El Consumidor Financiero deberá presentar su queja o reclamo mediante un Comunicado dirigido a la Defensora del Consumidor, **Doctora María Cristina Mejía Sanín**, donde consignara sus datos personales, información de contacto, descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual deberá ser remitida directamente al Defensor del Consumidor Financiero (Calle 64 N° 9A – 14 Oficina 301 Edificio Lebreles) o a la oficina de Coragro Valores S.A.

El trámite posterior a la recepción de la queja o reclamo recibido por parte del Consumidor Financiera, se rige en virtud de lo consagrado en el artículo 2.34.2.1.5 de la ley 2555 de 2010.

6.4.5 Datos de Contacto del Defensor del Consumidor

Dra. María Cristina Mejía Sanín

C.C. 41.662.764


Calle 64 N° 9A – 14 Oficina 301 Bogotá D.C.

(1)235-5119 /Cel. (315) 328 9603

mariacristinamejia@etb.net.co / mcristinamejias@gmail.com

8.4.5 Procedimiento para la resolución de quejas o reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.

De acuerdo con el artículo 2.34.2.1.5 de la ley 2555 de 2010 se llevará a cabo el siguiente trámite:

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 11 de 17

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:

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 la entidad respectiva, advirtiéndolo 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 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

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 12 de 17

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 la respectiva entidad, 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.

La entidad 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.


Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío 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 entidad 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 entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 13 de 17

10. La entidad vigilada 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, la entidad 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.

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 así 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.

EDUCACIÓN FINANCIERA

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 14 de 17

De conformidad con lo estipulado en la Circular Externa 015 de 2010 numeral 5.7.1 de la Superintendencia Financiera de Colombia, CORAGRO VALORES S.A a través de su página web www.coragrovalores.com, dispone de links contentivos de información didáctica los consumidores financieros acerca de las características de los servicios ofrecidos, sus tarifas y costos, las diferentes operaciones, mercado en general y mecanismos para la defensa de sus derechos, de modo tal que sus clientes puedan tomar decisiones informadas, con base en el conocimiento necesario para su satisfacción.

Del mismo modo, CORAGRO VALORES S.A publica en su página web el texto estandarizado de sus contratos, formatos, manuales y sus actualizaciones, con el propósito de dar estricto cumplimiento al principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna contenida en el artículo 9 de la Ley 1328 de 2009.

10. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El SAC de CORAGRO VALORES S.A, cuenta con las siguientes etapas:

10.1 Identificación

En desarrollo del SAC y sus principios orientadores CORAGRO VALORES S.A ha identificado como hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, sin circunscribirse únicamente a ellos, los siguientes: carencia de asesorías, desactualización de la página web respecto de la actualización de contratos, manuales, actualizaciones normativas y noticias del mercado.

Los motivos de quejas o reclamos son tenidos en cuenta por CORAGRO VALORES S.A para establecer acciones de mejora eficientes a través de los formatos previamente citados.

10.2 Medición

Una vez se hayan establecidos los eventos que ponen en peligro la debida atención o protección a los consumidores financieros o la ocurrencia de hechos diferentes a los ya identificados, CORAGRO VALORES S.A medirá su probabilidad de ocurrencia y su impacto en el evento de materializarse.

10.3 Control

La Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna de **CORAGRO VALORES S.A** serán los encargados de realizar los controles a los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, por lo cual deberán incluir en sus planes de trabajo, actividades para disminuir la probabilidad de ocurrencia de los eventos identificados, así como la implementación de mejoras oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

10.4 Monitoreo

La administración de CORAGRO VALORES S.A en conjunto con la Auditoría Interna, deberá realizar por lo menos de manera semestral, monitoreo al cumplimiento del SAC. Para tal efecto sus planes

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 15 de 17

de trabajo o monitoreo deben cumplir como mínimo con los siguientes requisitos, establecidos en la circular externa 015 de 2010 de la SFC.

Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC.

Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.

Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.

Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadísticas sobre (i) tipologías de quejas y (ii) cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

CAPACITACIONES

CORAGRO VALORES S.A realizará capacitaciones a los funcionarios de las áreas involucradas por lo menos una vez al año o antes cuando circunstancias de actualización normativa u otros eventos impongan la necesidad. Del mismo modo en las inducciones a nuevos funcionarios de las áreas involucradas se le impartirá capacitación sobre atención y servicio a los consumidores financieros.


Como mecanismos para la evaluación de resultados en la eficacia de los programas, se realizarán jornadas de autoevaluación y llamadas a los clientes para medir su satisfacción.

ORGANOS DE CONTROL

La Revisoría Fiscal y el Auditor Interno o quien ejerza dicha labor, de CORAGRO VALORES S.A 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 origen de las mismas.

Los anteriores rendirán informe de forma semestral a la Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

FUNCIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-	DC-M-005
		Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016	Página 16 de 17

Son funciones del Representante Legal de acuerdo con lo establecido en la circular externa 015 de 2010 de la SFC, las siguientes:

Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva o el Consejo de Administración el manual del SAC y sus modificaciones

Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva o el Consejo de Administración, relativas 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.

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 y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

Son funciones de la Junta Directiva de acuerdo con lo establecido en la circular externa 015 de 2010 de la SFC, las siguientes:

Establecer las políticas relativas al SAC.

Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.

Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.

	MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO -SAC-		DC-M-005
			Versión: 04
	Fecha de modificación: Febrero de 2016		Página 17 de 17

CONTROL DE CAMBIOS

MODIFICACIÓN	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Creación del Código	1	28/03/08			Junta Directiva. Reunión del 08 de Marzo de 2008. Acta No. 86
	2				
	3				
Cambio codificación, modificación e inclusión de numerales	4	28/01/2015	Contralor Normativo	Gerente General	Junta Directiva. Reunión del 17 de enero de 2015.
Cambio codificación, modificación e inclusión de numerales	5	09/02/2016	Contralor Normativo	Gerente General	Junta Directiva. Reunión del 09 de febrero de 2016