

Sistema de Atención al Consumidor – SAC

Código: DC-M-005

Edición: 06

Fecha de aprobación: 01/01/2023

Comisionistas de Bolsa BMC

Elaboró:

Neidy González Borja
Profesional Administrativo y Contable

Alfredo Pinedo Martínez
Contralor Normativo

Revisó:

Luis Vicente Tamara Matera
Gerente General

Aprobó:

Ver acta de reunión del 19 de diciembre de 2022
Junta Directiva

1. Objetivo

Consolidar los procedimientos que propendan por asegurar un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y una adecuada prestación de los servicios ofrecidos por **CORAGRO VALORES S.A** a sus clientes o consumidores financieros; brindar educación respecto de sus derechos como consumidores de tal forma que puedan tomar decisiones informadas, y consolidar la institución como una instancia de protección especial de los consumidores financieros, de conformidad con las funciones y responsabilidades establecidas en la Ley 1328 de 2009.

2. Alcance

El SAC permitirá identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, guardando concordancia con los planes estratégicos de la compañía, así como el apoyo que tiene en el marco de la administración de los riesgos propios de la actividad, en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales, así como en aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno -SCI-.La ejecución de servicio al consumidor financiero aplica a todas las áreas y funcionarios de **Coragro Valores S.A.**

3. 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 la Sociedad Comisionista establece 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 Coragro Valores S.A.
- c) **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con Coragro Valores S.A., respecto de los servicios ofrecidos por esta.

- d) **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de Coragro Valores S.A.
- 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.
- i) **Discapacidad auditiva:** Puede manifestarse como pérdida total (sordera) o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición. Como apoyos, se usan audífonos, implantes cocleares o interprete de lenguaje de señas.
- j) **Discapacidad física:** Son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial, de sus extremidades superiores o inferiores, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio.
- k) **Discapacidad visual:** La discapacidad visual se manifiesta como ceguera total o baja visión. La persona con discapacidad visual, pueden utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía.

4. Desarrollo

4.1. Principios básicos

Dando cumplimiento a lo contemplado en la ley 1328 de 2009 y lo dispuesto en el Capítulo II del Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, 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,

trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, así como la adopción de sistemas para el suministro de información clara, oportuna y confiable para la recepción y atención de quejas, peticiones y reclamos de los clientes que permita la protección de sus derechos como consumidores financieros.

4.2. 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 Express
- ✓ Circular Externa 023 del 21 de octubre de 2021, imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smart supervisión y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- ✓ Circular Externa 013 del 10 de junio de 2022, por medio de la cual se define las obligaciones a cargo de las entidades vigiladas en materia de designación del DCF, respecto de sus calidades, la gestión de conflictos de interés, la evaluación de la labor del DCF, el fortalecimiento del informe de gestión a cargo del DCF, la asignación de responsabilidades específicas de los órganos de administración frente al DCF, entre otras instrucciones.

¹ Entiéndase por SFC Superintendencia Financiera de Colombia.

Smart supervisión – Interposición Queja o Reclamo

En esta proforma las entidades vigiladas tienen la obligación y el deber de registrar las quejas o reclamos independientemente de la inmediatez que se le haya dado solución a la inconformidad presentadas por el consumidor financiero.

El reporte de la información es bastante detallado en la medida que sugiere que se tenga en cuenta el país, departamento o municipio para poder así identificar el lugar donde la persona manifestó su inconformismo con el producto y/o servicio por parte de la entidad.

Resalta la Superintendencia que aquellos trámites que por su naturaleza no tengan la calidad de queja o reclamo, no deben ser registrados ni relacionados en esta proforma.

Smartsupervision - Gestión de la Queja o Reclamo.

En esta proforma las entidades vigiladas tienen la obligación de suministrar toda la información concerniente a la gestión que se llevó a cabo junto con el DFC, sobre el tratamiento que se le dio a las quejas y reclamos por parte de los consumidores financieros y cómo estas fueron puestas en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Sin embargo, resalta el documento los eventos en los cuales esa información debe ser actualizada en el API REST, a saber: i) cuando la entidad vigilada informe al consumidor financiero sobre la necesidad de prorrogar el plazo para atender la queja o reclamo ii) cuando la queja o reclamo derive en una tutela, iii) cuando la queja o reclamo sea objeto de requerimiento por parte de un ente de control, iv) cuando se haya realizado un cambio en el estado de la misma y v) cuando se haya reclasificado el producto, canal o motivo.

Nos encontramos entonces frente a un modelo o sistema conocido como Smartsupervision que permite a la SFC contar con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas. Ambas proformas lo que buscan es definir la estructura de la información que deben reportar las entidades vigiladas teniendo en cuenta el documento técnico disponible en la página de la Superfinanciera.

4.3. 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:

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 estos, 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 sus 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.

Principio de trato justo: Coragro Valores S.A. garantizara en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:

- ✓ Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.
- ✓ Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del servicio.
- ✓ Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes servicios.
- ✓ Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos.

Cultura organizacional: Constituye el factor determinante de las conductas de la Sociedad Comisionista o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.

4.4. 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 la ley 1328 de 2009 o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

4.5. Obligaciones del consumidor financiero

1. 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.
2. 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 posibiliten la toma de decisiones informadas.
3. Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
4. Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

5. Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
6. Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.
7. El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la ley 1328 de 2009 respecto de los consumidores financieros.
8. Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

4.6. Obligaciones de Coragro Valores S.A frente al SAC

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

- 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 Ley 1328 de 2009, 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 Coragro Valores S.A. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre 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 la ley 1328 del 2009 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.
- M. Permitir a los 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 en 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 reposó en la entidad 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 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. En cumplimiento de lo estipulado en el numeral 2.2.6 inciso 3 de la Circular 013 del 10 de junio de 2022 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Coragro Valores cuenta con un Formato DC-M-005, documento a través del cual se consignarán las evaluaciones sobre las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.
- V. 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.

5. Elementos del sistema de atención al consumidor financiero – SAC

El Sistema de Atención al Consumidor Financieros está fundamentado los siguientes elementos:

5.1. Políticas para la debida atención y protección al consumidor financiero.

Las siguientes son los lineamientos que adopta Coragro Valores S.A. para un adecuado funcionamiento del SAC:

- ✓ Procurar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.
- ✓ Impulsar a nivel institucional una cultura en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, que garantice la debida diligencia en la prestación de los servicios a los consumidores, con el fin de que éstos reciban los servicios que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la información y la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con aquéllas.
- ✓ Procurar una adecuada educación del consumidor financiero utilizando programas y campañas de educación financiera que atiendan las distintas necesidades y perfiles de los consumidores financieros.
- ✓ Suministrar al consumidor financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a éstos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes servicios.
- ✓ Adoptar medidas específicas relativas a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con la atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros. “Ver protocolo de atención al consumidor financiero”, en el protocolo se encuentra todo el detalle del procedimiento para la atención.

- ✓ Coragro Valores S.A. busca cumplir, los elementos y etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, contando con políticas claras y efectivamente aplicables que conduzcan a un adecuado funcionamiento del sistema. Así como, fortaleciendo los procesos, productos, servicios y canales para brindar un óptimo servicio.
- ✓ La Gerencia y Junta Directiva dispondrán de los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el funcionamiento del sistema.
- ✓ Propiciar un ambiente de debida atención, protección, respeto y servicio para los consumidores financieros.
- ✓ Los órganos de administración, de control y de sus demás funcionarios, deberán asegurar el cumplimiento de la estrategia, políticas y normas internas y externas para la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio del consumidor financiero.
- ✓ Coragro Valores S.A. en desarrollo de su actividad, de una manera transparente e imparcial, velará por la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan entre los suyos propios y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, En todo caso, los funcionarios de la SCB deberán dar cumplimiento a lo estipulado sobre conflictos de intereses en el Código de Ética y en el Código de Buen Gobierno.

5.2. Procedimientos

A lo largo del contenido del Manual, se describen las actividades que definen responsabilidades, deberes y facultades de los funcionarios que garantizan el desarrollo normal de la gestión y los mecanismos apropiados para detectar situaciones o eventos que afecten la atención al consumidor financiero.

De acuerdo con el cargo y desempeño de las funciones asignadas, cada directivo y empleado debe:

- ✓ Aplicar estrictamente el Código de Ética y Conducta.
- ✓ Reportar oportunamente sobre las situaciones detectadas.
- ✓ Aplicar estrictamente los procedimientos diseñados para la atención de peticiones, quejas, reclamos.

5.3. La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los defensores del consumidor financiero en ejercicio de sus funciones

De los escritos o solicitudes presentados por el Defensor del Consumidor Financiero se dará traslado a la Gerencia y al Encargado del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, para su estudio y pronunciamiento. De igual forma se procederá respecto de las solicitudes recibidas y de las recomendaciones dirigidas a la Compañía, por su conducto.

El Encargado del Sistema de Atención al Consumidor Financiero dará respuesta al Cliente, de la solicitud, queja o reclamo presentada al Defensor del Consumidor Financiero, aplicando el Procedimiento descrito en el presente manual.

De las respuestas a las comunicaciones tramitadas a través del Defensor del Consumidor Financiero, se le deberá enviar copia al mismo, con todos los anexos remitidos al peticionario.

5.4. Protocolos establecidos para el funcionamiento de los canales de atención.

Para los todos los canales de atención, los funcionarios y Promotores Comerciales (operadores certificados) deberán ajustar todas sus actuaciones a los principios y conductas que se establecen en el código de ética y conducta de la sociedad, resaltando entre otras las siguientes:

- **Profesionalismo.** Ejecutar las labores encomendadas con calidad, de manera eficiente, satisfactoria y con la búsqueda del mejoramiento

continuo, considerando la experiencia y competencia profesionales que muestra la entidad frente a sus clientes y la confianza que éstos depositan en ella.

- **Lealtad.** Los funcionarios de CORAGRO VALORES S.A. en el cumplimiento de sus funciones y en la toma de decisiones siempre primará el interés de sus clientes y de la sociedad comisionista, evitando incurrir en conductas que puedan poner en riesgo el buen nombre y la reputación comercial de la sociedad o que puedan conducir a la imposición de sanciones por parte de los entes reguladores del mercado.
- **Honestidad.** Los funcionarios deberán actuar con rectitud, lealtad a la sociedad e integridad. Actuando con firmeza ante propuestas deshonestas y ante la posibilidad de realizar actos por fuera de los reglamentos o la ley.
- **Transparencia.** Actuar siempre clara y razonablemente en las relaciones con los clientes de la sociedad, dejando evidencia objetiva y verificable de los actos de cada uno de ellos en cumplimiento de los reglamentos y normas vigentes. En este sentido deben revelar cualquier información que en alguna medida pueda afectar el mercado o la sociedad.

Así mismo, deberán tener siempre una buena disposición para actuar de manera respetuosa, amable, solidaria y oportuna garantizando la efectiva comunicación y calidad en el servicio brindado al cliente.

A continuación, se relacionan los protocolos para la prestación del servicio a los consumidores financieros de acuerdo con los Canales de atención:

- **Presencial:** Coragro Valores S.A. tiene a disposición de los consumidores financieros las oficinas ubicadas en las ciudades de Barranquilla y Bogotá en un horario de atención de 8:00a.m. – 12:30 p.m. y 2:00p.m. – 5:00 p.m. Los consumidores son atendidos por los promotores comerciales, funcionarios certificados ante el Autorregulador del Mercado de Valores-AMV, encargados de suministrar al cliente información comprensible, transparente, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos por la Sociedad Comisionista, de acuerdo con la naturaleza jurídica y característica del producto. Para la atención a los consumidores, los promotores cuentan con sala de reuniones y sala de espera debidamente acondicionadas para la atención a clientes y facilitar una

comunicación e interacción más efectiva entre la sociedad y el consumidor financiero.

Protocolo:

- Saludar amablemente al consumidor financiero, y preguntarle de manera cortés los motivos de su visita a nuestras instalaciones y escuchar con atención.
 - Asegurarse de haber entendido lo que requiere el consumidor, para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por él.
 - En caso de que, la respuesta al consumidor no sea de su competencia, deberá informarle e indicar el lugar en donde debe esperar y el tiempo aproximado de espera. Posteriormente, el funcionario comunicará al personal competente, sobre la visita del cliente y los motivos de la misma, quien le brindará la información de acuerdo a su solicitud.
 - El funcionario competente saludará amablemente al consumidor financiero, y preguntará de manera cordial, los motivos de su visita y escuchará atentamente.
 - Responder a las preguntas que formule el cliente, ofreciendo la información clara, completa, veraz, objetiva y en función de las necesidades de éste.
 - En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo deben explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver. Cuando regrese debe agradecer por la espera.
 - Al finalizar el servicio, se recomienda retroalimentar al usuario sobre la información manifestada y los pasos a seguir. Si quedaron compromisos pendientes, reconfirmar el tiempo en se van a ejecutar y el medio por el cual puede conocer sobre el estado de estos.
 - Preguntarle si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.
- **Virtual:** A través de los correos electrónicos corporativos asignados a los funcionarios y promotores comerciales, se permite suministrar al consumidor financiero la información pertinente, veraz y oportuna sobre los servicios que presta la Sociedad Comisionista.

Protocolo:

- Los funcionarios son responsables del correo corporativo asignado y deberá seguir los lineamientos establecidos en el manual de políticas de seguridad de la información.
 - Responder únicamente las solicitudes que lleguen al correo corporativo y no al personal.
 - Definir si la solicitud es de su competencia o de otra dependencia. En caso negativo, remitir al funcionario competente con copia al cliente.
 - Cuando se dé respuesta a una solicitud es necesario señalar el asunto de manera breve y clara en el espacio correspondiente. Así mismo, indicar al consumidor financiero como el destinatario principal y solo si es estrictamente necesario poner en conocimiento el asunto a otras personas, señalarlo en el espacio con copia "CC".
 - La respuesta deberá ser redactada de forma impersonal, clara y precisa. En caso de que la información sea extensa, se recomienda estructurarlo en varios párrafos para facilitar su comprensión.
 - Tener cuidado los aspectos tipográficos al momento de redactar el correo electrónico como tipo de letra, negrilla, cursiva, mayúscula, minúsculas, signos de admiración, entre otros.
 - Es importante responder a todas las preguntas y solicitudes que realizó el usuario. En caso de enviar documentos adjuntos, asegúrese de guardar el archivo como PDF, JPG u otro formato estándar que pueda leer el consumidor financiero.
 - Cuando finalice el contenido se hace necesario que el funcionario se identifique y mencione sus datos de contacto para que en caso de duda el cliente pueda ubicarlo dentro de la Sociedad, se recomienda revisar con detenimiento la totalidad de la información antes de enviarlo para evitar errores e imprecisiones en la respuesta.
- **Telefónico:** En este canal será posible la interacción real entre el consumidor financiero y los funcionarios, a través de las líneas telefónicas fijas dispuestas por la sede principal y la sucursal de Bogotá D.C.

Protocolo:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa, saludando y mencionando el nombre de Coragro Valores S.A., del funcionario que atiende y enseguida ofreciendo ayuda.

- Se recomienda mantener un tono de voz enérgico, que demuestre seguridad sobre la información suministrada y actitud de servicio. Sin exagerar el volumen de su voz.
- Mantener el micrófono o bocina frente a la boca a una distancia aproximada de 3 centímetros y retirar cualquier objeto que obstaculice la vocalización tales como comida y esferos.
- Escuchar con atención la solicitud del cliente sin interrumpirlo, así no sea el competente para dar solución u ofrecer el servicio demandado. De lo contrario, ofrecer la información completa y asegurarse que quedó clara y llenó las expectativas.
- Cuando sea necesario transferir la llamada a la dependencia competente debe informar al cliente que procederá a transferirla, y solicitarle que espere unos minutos mientras se asegura que el otro funcionario haya contestado. Además, se recomienda informar el número y extensión a la cual se transfiere por si se cae la llamada.
- En caso de no ser contestada la llamada en la dependencia correspondiente, se deben tomar los datos de contacto del cliente e informarle que se comunicará a la persona competente para que le devuelva la llamada o se envíe la información a través de correo electrónico.
- **Defensor del Consumidor Financiero:** Para la atención a los consumidores financieros, la Defensora del Consumidor financiero cuenta con canales de atención físico, telefónico y por correo electrónico publicados en la página web de Coragro Valores. Estos canales estarán disponibles para:
 - Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros;
 - 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, y conforme lo señale el manual SAC, relativas a un posible incumplimiento de la sociedad con respecto a 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.
 - 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.

- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

5.5. Protocolo para la atención de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad, adulto mayor y/o casos especiales.

Coragro Valores S.A. cuenta con adecuadas instalaciones físicas para la atención de consumidores financieros en situación de discapacidad, adultos mayores y/o casos especiales tanto al interior de las oficinas como su ingreso al edificio.

Los funcionarios de Coragro Valores S.A. deberán brindar un trato adecuado, respetuoso y cordial, a los consumidores financieros y usuarios que se encuentren en situaciones de discapacidad, adultos mayores y/o casos especiales, utilizando un lenguaje adecuado de acuerdo con la situación de la persona. Así mismo, toda persona que ingrese a las oficinas de la Sociedad, en situación de discapacidad recibirá atención preferencial, para ello, los funcionarios y Promotores comerciales deberá hacer lo posible por evitarle largos tiempos de espera en salas y direccionarlos de forma ágil y oportuna al servicio requerido. Para la atención de personas con discapacidad auditiva (sordomudos) en la sucursal y oficina principal de atención al cliente, utilizarán las herramientas necesarias para la atención adecuada.

Ciudadanos en condiciones de Discapacidad y/o casos especiales:

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Protocolo

- a) Mantener control sobre la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
- b) No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
- c) Si es evidente que el cliente necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.
- d) Cuando el consumidor financiero trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio. Sin embargo, puede

preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación.

- e) Escuchar atentamente al cliente o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando ésta sea evidente.
- f) En caso de discapacidad auditiva, falta o disminución para oír, y que su lengua natural es la visual- gestual, el funcionario hablara de frente al cliente vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapar los labios para que puedan ser leídos. Si resulta imposible la comunicación puede ofrecerle papel y lápiz para que se manifieste escribiendo y, así mismo, darle respuesta a su solicitud. No obstante, la respuesta debe ser breve y clara.
- g) En caso de discapacidad visual, personas que presentan carencia, disminución o defectos de la visión, el funcionario i) mantendrá siempre informado al cliente sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga; ii) cuando se le entreguen documentos, el funcionario deberá leerlos para que comprenda el asunto de lo entregado; iii) para ayudar al cliente a acercarse a algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y, por ningún motivo, halarlo de la ropa ni del brazo. Basta con posar su brazo sobre el propio hombro, y si tiene perro guía se recomienda no separarlos; iv) en lo posible, se contarán con copias de los contratos, manuales, formatos y demás documentos en braille para las personas con este tipo de discapacidad.
- h) A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio. Por lo tanto, el funcionario debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención. Por ejemplo, haciendo uso de una mesa de trabajo en la que puede interactuar sin obstáculos visuales, tratándolo siempre según su edad cronológica.
- i) En el evento de Discapacidad cognitiva y/o mental, personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancial del desenvolvimiento corriente:
 - a. Para la comunicación con estos consumidores financieros son de utilidad los mensajes visuales, para que reciba información específica y de fácil comprensión. Así mismo, se debe tener la mejor actitud de servicio, pues se requiere de paciencia para escuchar al usuario y ofrecerle la información cuantas veces sea necesario.
 - b. Formular preguntas cortas y evitar realizar comentarios que irriten o alteren al usuario.
 - o Si la situación lo requiere, informar al jefe inmediato para su acompañamiento a fin de brindarle una buena atención y servicio,

respondiéndole las preguntas que formule el cliente, de forma clara, completa, veraz, objetiva y en función de las necesidades de esté.

- j) En el evento de solicitudes presentadas por medio de correo electrónico o por vía telefónica, el funcionario buscará siempre mantener un lenguaje cordial y de respeto, con respuestas claras y concisas que faciliten su comprensión, asegurándose de que el consumidor financiero haya obtenido una respuesta completa y satisfactoria.

Adultos mayores: Se considerarán adultos mayores las personas mayores de 60 años, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.

Protocolo

- a) El funcionario de recepción de manera cordial señala el lugar destinado para ellos dentro de la sala de espera.
- b) Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al consumidor financiero si desea que lo acompañen hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.
- c) Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.

En el evento de solicitudes presentadas por medio de correo electrónico o por vía telefónica, el funcionario buscará siempre mantener un lenguaje cordial y de respeto, con respuestas claras y concisas que faciliten su comprensión, asegurándose de que el consumidor financiero haya obtenido una respuesta completa y satisfactoria.

5.6. Procedimiento para el trámite de quejas o reclamos:

5.6.1. 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 administrativo y contable

En caso de que la queja o reclamo, se realice de forma telefónica, el funcionario que reciba la llamada, deberá direccionarla al profesional administrativo y contable, quien 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.

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

Cada vez que se presente una queja o reclamo, se estudiará por parte de la directora Contable y 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 administrativo y contable, asignará la responsabilidad para dar el 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 administrativo y contable se comunicará con la parte interesada para informarle de las acciones a seguir.

En el caso de recibir una sugerencia, la Gerencia evaluará la viabilidad de su implementación y en el evento en que ésta resultará 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.

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 originada 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:

- ✓ 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.

- ✓ 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.
- ✓ Escoger entre acudir directamente a Coragro Valores S.A., al Defensor del consumidor financiero, a la Superintendencia Financiera de Colombia o ante los organismos de autorregulación para presentar su queja, caso en el cual cada institución evaluará la misma dentro del marco de la competencia que le corresponda.
- ✓ 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.
- ✓ En caso de ser presentada directamente ante Coragro Valores S.A recibir respuesta transparente, eficiente y suficiente a sus reclamaciones de la siguiente forma:
 - 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.

5.7. 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:

5.7.1. Defensor del consumidor

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 Financiero 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.

Los datos de contacto (nombre completo, teléfono, horarios de atención, dirección y correo electrónico) de los Defensores del Consumidor Financiero serán publicados en la página web de Coragro Valores S.A.

5.7.2. Contacto y correos electrónicos de coragro valores s.a.

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

Igualmente podrá contactarnos al teléfono: (5) 368 9909 – 368 9908.Ext 1000, o celulares (313) 5322539/ 3145067533 y a las direcciones de correo electrónico dispuestas para tal fin:

Coragro@coragrovalores.com – patricia.caballero@coragrovalores.com –
auxiliar.administrativa@coragrovalores.com

El termino para que Coragro Valores S.A de respuesta a sus clientes sobre las reclamaciones que éstos presenten, será de máximo 15 días hábiles siguientes a la presentación de la queja o reclamo.

5.8. Procedimiento de presentación de quejas y reclamos ante el defensor del consumidor financiero de coragro valores S.A.

5.8.1. 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, donde consignará 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 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 del Decreto 2555 de 2010.

5.8.2. 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 del Decreto 2555 de 2010 se llevará a cabo el siguiente trámite:

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:

- A. 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.
- B. 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.
- C. 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, 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.

D. 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.

E. 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.

F. 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.

- G. 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.
- H. 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°.
- I. 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.

- J. 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 2º 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.

- K. 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 8º de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

En adición, es dable aclarar que, el eventual acuerdo al que llegue la entidad con el Consumidor Financiero hace tránsito a cosa juzgada, es decir, que se equipara a la sentencia de un Juez de la República. Además, el documento en el cual conste el acuerdo de conciliación al que eventualmente llegue la entidad y el Consumidor Financiero, prestará mérito ejecutivo de modo que el incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible a través de un proceso ejecutivo.

- L. 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.

5.9. Documentación

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

Para garantizar todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, Compañía de Coragro Valores Bolsa dispone de los siguientes documentos y registros:

- ✓ El presente Manual del SAC en el que se desarrollan todos los aspectos previstos en la norma con sus anexos.
- ✓ Registro de las solicitudes, requerimientos, quejas, peticiones y reclamos.
- ✓ Copia de respuestas a comunicaciones recibidas, debidamente documentadas.
- ✓ Informes de la Junta Directiva (actas), el Representante Legal y los Órganos de Control.
- ✓ Informes del Defensor del Consumidor Financiero.
- ✓ Carpeta con documentos de los Consumidores Financiero
- ✓ Formulario o encuesta de satisfacción de cliente.

5.10. Estructura organizacional

Coragro Valores S.A. tiene definido claramente los niveles de responsabilidad de los encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC, precisando su alcance y límites.

5.10.1. Funciones de la junta directiva

Son funciones de la Junta Directiva de acuerdo con lo establecido en la circular externa 023 de 2021 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.
- ✓ Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- ✓ Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

5.10.2. Funciones del Representante legal

- ✓ 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 todas las áreas de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.
- ✓ Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- ✓ Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- ✓ Velar por la correcta aplicación de los controles.
- ✓ Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la junta directiva o el consejo de administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) la gestión realizada por la administración de la entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas.

5.10.3. Órganos de control

En ejercicio de sus funciones, la revisoría fiscal y la auditoría interna, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Así mismo, los órganos de control deben elaborar un informe periódico, como mínimo semestral, dirigido a la junta directiva, en el que se reporten las

conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

5.10.4. Funcionarios de la Compañía

Todos los funcionarios tendrán la responsabilidad de cumplir las políticas, procedimiento y disposiciones del SAC, contempladas en el presente manual, así como lo establecido en el Código de Ética y Conducta.

5.11. Infraestructura

Coragro Valores S.A. cuenta con la infraestructura física, técnica y el personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC.

5.12. Capacitaciones

Coragro Valores S.A. programara y coordinara planes anuales de capacitación e instrucciones dirigidas a todas las áreas de la entidad sobre las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero. Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.

Así mismo, Coragro Valores S.A. instruirá a todos los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el defensor del consumidor financiero.

Los programas de capacitación cumplirán con las siguientes condiciones:

- ✓ Se mantendrán constantemente revisados y actualizados.

- ✓ Se tendrá en cuenta la visión estratégica de la entidad, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
- ✓ Para aquellos funcionarios que se vinculen a la entidad, se les impartirá una inducción sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento del SAC.
- ✓ Para aquellos operadores o funcionarios que tengan contacto directo con los Consumidores financieros deberán realizar inducción sobre el ofrecimiento, asesoría y promoción de los servicios.
- ✓ Cada capacitación contara con mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.
- ✓ Las capacitaciones a los Operadores Certificados o funcionarios que tengan contacto directo con los consumidores financieros incluirán aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad.

5.13. Educación financiera

De conformidad con lo estipulado en el numeral 1.5.7. de la Parte I Título III Capítulo I de la Circular Básica Jurídica 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:

- i) Las características de los servicios ofrecidos, sus tarifas y costos,
- ii) Las diferentes operaciones y servicios que prestan,
- iii) Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos,
- iv) La existencia del defensor del consumidor financiero, las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte de ellos y los demás aspectos relevantes relacionados con dicha figura en la entidad.

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.

6. Etapas del sistema de atención al consumidor financiero

El SAC de CORAGRO VALORES S.A, cuenta con las siguientes etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, incluyendo aquellos servicios tercerizados por la entidad que impliquen contacto directo con el consumidor financiero.

6.1. Identificación

En desarrollo del SAC y sus principios orientadores CORAGRO VALORES S.A establece todos aquellos hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicios a 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 peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de estos.

Así mismo, Coragro Valores da cumplimiento identificando otros hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención de los consumidores - financieros a través del análisis y comportamiento de los siguientes mecanismos:

- ✓ Peticiones, quejas y reclamos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero, o formulados ante la Superintendencia Financiera de Colombia o los que interpongan ante la SCB con lo establecido en el presente manual.
- ✓ Medición de satisfacción de clientes,
- ✓ Reporte de eventos de riesgos que afecten la debida prestación del servicio según los lineamientos del Manual SARO,
- ✓ Informes de entes de control,
- ✓ Resultados de auditorías de los órganos de control (Auditoría Interna, Revisoría Fiscal o Contralor Normativo)

- ✓ Recomendaciones y sugerencias emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero y la Junta Directiva de la Entidad.

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.

6.2. Medición

Una vez concluida la etapa de identificación, CORAGRO VALORES S.A medirá su posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y su impacto en el evento de materializarse.

Para tal efecto, la probabilidad de ocurrencia de los eventos se medirá mediante:

- a. El número de quejas y reclamos, el cual se verificará con base en los informes trimestrales, información de la Superintendencia Financiera de los cuales se obtendrá la siguiente información:
 - ✓ Número de quejas y reclamos presentados por los Consumidores Financieros discriminados por producto, tipología y causalidad.
 - ✓ Número de quejas y reclamos solucionados en primer contacto.
 - ✓ Número de reclamos favorables y desfavorables para el Consumidor Financiero.
 - ✓ De la discriminación del número de Quejas y Reclamos, se identificarán aquellas con mayor frecuencia.
- b. Quejas de Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor Financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c. A partir del número de las estadísticas totales de los requerimientos solucionados trimestralmente, se determinará la proporción de las quejas y reclamos que propicien la indebida diligencia frente a los consumidores financieros, teniendo en cuenta los requerimientos respondidos favorablemente frente al total de requerimientos del mismo período.

Su impacto en caso de materializarse se obtendrá por diferentes mecanismos:

- a. Valoración de impacto de los riesgos relacionados con la debida atención al Consumidor Financiero de acuerdo con los lineamientos del Manual SARO.
- b. Resultados de las encuestas de medición de satisfacción, que permiten identificar si se está cumpliendo en términos de calidad y oportunidad en el servicio prestado a los consumidores financieros.

6.3. Control

Coragro Valores a partir de la identificación y medición determinará las acciones preventivas y/o correctivas por parte de las áreas involucradas, para mitigar las situaciones que afecten la debida atención y protección al Consumidor Financiero, las cuales se asocian, a los riesgos relacionados en las matrices de riesgos, de acuerdo con los lineamientos del Manual SARO.

El objetivo de esta etapa es tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

En el proceso de evaluación de riesgos, se efectúa evaluación de la efectividad de las medidas de control relacionadas en las matrices de riesgo.

6.4. Monitoreo

La administración de CORAGRO VALORES S.A., realizara un seguimiento efectivo y periódico, mínimo semestral, a los indicadores de las peticiones y reclamos de los clientes, con el fin de evidenciar hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero, lo anterior, a fin de velar porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas.

Adicionalmente, Coragro Valores ha adoptado los siguientes indicadores descriptivos y/o prospectivos que permitirá evidenciar los potenciales hechos o

situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero:

Indicador	Formula	Periodicidad	Objetivo
Atención de las PQRS	$\frac{\text{Número de PQRS respondidas}}{\text{Nos. PQRS recibidos de Consumidores financieras ante la entidad, antes de control y defensor del C. F.}}$	Semestral	Medir la evolución porcentual de las peticiones, quejas y reclamos atendidas y gestionadas a nivel general por Coragro Valores y la Defensora del consumidor financiero.
Capacitaciones a funcionarios	$\frac{\text{Número de Capacitaciones Realizadas}}{\text{Nos. de Capacitaciones Programadas}}$	Anual	Medir el número de funcionarios capacitados en materia del SAC
Principales causas y agentes generadores	Causas y agentes más repetitivos en las PQRS	Semestral	Conocer las principales causas y agentes más repetitivos de las PQRS.
Tiempo de respuesta promedio de PQRS Cerrados	Tiempo de respuesta promedio de PQRS Cerrados	Semestral	Medir la oportunidad en la gestión de las PQR de acuerdo a los estándares definidos por Coragro Valores y por la Normatividad vigente.

La Auditoría Interna será la encargada de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas. En desarrollo de esta función deberá elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva a través del Comité de Auditoría, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

7. Defensoría del consumidor financiero

7.1. ¿Quién es?

La figura del Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con la Ley 1328 de 2009, es obligatoria para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En desarrollo de ello, el Decreto 2555 de 2010 contempla todo el procedimiento en el desarrollo de las funciones asignadas al

Defensor para que pueda actuar como un mecanismo protector de sus derechos dentro del marco de su competencia.

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.

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

7.2. Condiciones profesionales y personales exigidas al defensor del consumidor.

toda persona que pretenda ser o sea designado como defensor del consumidor financiero por coragro valores s.a, debe acreditar las siguientes condiciones profesionales y personales al momento de su designación o reelección:

- ✓ ser profesional en derecho.
- ✓ contar con tarjeta profesional de abogado.
- ✓ estar inscrito en el registro de defensores del consumidor financiero superintendencia financiera de Colombia.
- ✓ tener conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece coragro valores s.a.
- ✓ tener como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, contada a partir de la fecha de grado profesional.
- ✓ demostrar conducta idónea y solvencia moral.

adicionalmente serán tomados en consideración las siguientes condiciones:

- ✓ que el postulado preste sus servicios como dcf en otras entidades vigiladas, evento en el cual se debe evaluar: (i) la disponibilidad de

- tiempo; (ii) los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor; y (iii) la existencia de conflictos de interés.
- ✓ que el postulado preste sus servicios o desempeñe funciones distintas a las propias del cargo de dcf en la sociedad comisionista de bolsa o en alguna matriz, filiales o subsidiarias.
 - ✓ que el postulado tenga sanciones en firme proferidas por la sfc, la superintendencia de la economía solidaria o la superintendencia de sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.
 - ✓ que el postulado tenga sanciones disciplinarias en firme proferidas por la comisión nacional de disciplina judicial u órgano equivalente.
 - ✓ que el postulado tenga antecedentes en la procuraduría general de la nación, la contraloría general de la república, la fiscalía general de la nación o la unidad administrativa especial de la dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN).
 - ✓ que el postulado se encuentre reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

la verificación de estas condiciones será realizada por el representante legal, quien la presentará a junta directiva, y luego de su aprobación será presentada ante la asamblea general de accionistas.

7.3. 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.

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) Presentar un plan anual de trabajo de acuerdo a los requerimientos contenidos en la Circular Básica Jurídica de la SFC y la Ley 1328 de 2009 que delimite el cumplimiento de las funciones asignadas por la Ley y Manual SAC.

H) Presentar un informe de gestión a la Asamblea General de Accionistas, contentivo de aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, así como de aquellas relacionadas la Circular Básica Jurídica de la SFC puntualmente aquellas contenidas en el numeral 2.4. Capítulo II, Título III PARTE I.

I) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

7.4. Asuntos asignados a la competencia del defensor del consumidor financiero.

De acuerdo a lo consignado en el Circular Básica Jurídica de la SFC el DCF puede conocer de:

- a. Aquellas quejas, en tanto estén referidas a un posible incumplimiento de la SCB de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecemos o prestamos, o respecto de la calidad de los mismos.

- b. Actuar como vocero de los consumidores financieros, para presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades de la sociedad comisionista y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.
- c. Como conciliador, para lo cual el consumidor financiero o la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo DCF, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

7.5. Asuntos exceptuados del conocimiento del defensor del consumidor financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero no es competente para conocer de los asuntos relacionados a continuación, los cuales se encuentran expuestos en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009:

- 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.
- 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. Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- I. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

8. Deberes y responsabilidades de Coragro Valores en relación con el DCF.

De acuerdo a lo estipulado en la Circular Basic Jurídica expedida por la SFC, es deber de la sociedad comisionista:

- a. Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
- b. Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.
- c. Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.
- d. Velar porque el DCF cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.
- e. Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
- f. Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.
- g. Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

12.1 Obligaciones de la Junta Directiva.

- a. Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
- b. Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

12.2 Obligaciones del representante legal respecto la figura del DCF.

- a. Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- b. Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.
- c. Documentar y reportar a la junta directiva u órgano equivalente, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
- d. Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.
- e. Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
- f. Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- g. Poner a disposición de la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- h. Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva u órgano equivalente, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.
- i. Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en

el que ejerza sus funciones, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.2 del presente capítulo.

9. Régimen sancionatorio

Es deber de todos los funcionarios de Coragro Valores S.A. contribuir a una debida atención, trato justo, respecto y servicio al consumidor financiero. De igual manera, corresponde a todos los funcionarios que soportan el SAC o intervienen en su ejecución, conocer y dar estricta aplicación al manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en los Reglamentos Internos de Trabajo, manuales, códigos, políticas, contratos de trabajo, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al consumidor financiero.

Con base en el informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva en el que se reporten las conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas e instructivos del SAC realizado por la Auditoría Interna o Revisoría Fiscal, se identificará el incumplimiento de las disposiciones del SAC, las cuales serán revisadas en cada caso.

Las violaciones específicas al Manual SAC por parte de los funcionarios, serán evaluadas por el jefe inmediato del empleado, con la asesoría del área jurídica para determinar el procedimiento a seguir con relación al caso concreto, y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código Sustantivo de Trabajo.

"SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. Coragro Valores S.A. cuenta con las respectivas políticas, procedimientos y mecanismos que garantizan la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el desarrollo de su actividad, de conformidad con la legislación vigente que regula la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen o adicionen"

9. Registros aplicables

Los registros aplicables se encuentran en el listado maestro de registros.

Control de cambios

Edición	Fecha de aprobación	Motivo del cambio
01	28/03/2008	Creación del documento
02	28/01/2015	Cambio codificación, modificación e inclusión de numerales
03	09/02/2016	Cambio codificación, modificación e inclusión de numerales
04	16/12/2019	Cambios y organización en la codificación de los numerales, y actualización de los datos del Defensor de consumidor Financiero.
05	28/01/2022	Se modifica integralmente el manual en virtud de la Circular Externa 023 del 21 de octubre de 2021 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
06	01/01/2023	Se modifica integralmente el manual en virtud de la Circular Externa 013 del 10 de Julio de 2022 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.