

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO.....	4
3. MARCO LEGAL.....	4
4. DEFINICIONES.....	4
5. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	5
5.1 POLÍTICAS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	5
5.2 PROCEDIMIENTOS.....	6
5.2.1 ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SAC.....	7
5.2.2 CONTROLES.....	7
5.3 POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	7
5.3.1 ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	7
6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	8
6.1 DEBERES GENERALES.....	8
6.2 DEBERES ESPECÍFICOS.....	8
JUNTA DIRECTIVA.....	8
REPRESENTANTE LEGAL.....	8
ÓRGANOS DE CONTROL.....	8
7. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	9
7.1 FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	9
7.2 ASUNTOS INCLUIDOS EN LA COMPETENCIA DEL DCF.....	10
7.3 ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DCF.....	10
7.4 CONTENIDO DE LAS DECISIONES DEL DCF.....	11
7.5 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS.....	12
7.6 RESPONSABILIDADES.....	12
7.7 CONDICIONES GENERALES.....	12
7.8 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS.....	13
8. EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	16
9. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN.....	16
9.1 GENERALIDADES.....	16
9.2 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y OBLIGACIONES DE VALORALTA S.A.....	17
9.3 INFORMACIÓN SOBRE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	17
10. CAPACITACIÓN.....	18
11. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	19
11.1 IDENTIFICACIÓN.....	19
11.2 MEDICIÓN.....	19
11.3 CONTROL.....	19
11.4 MONITOREO.....	19
11.5 12. ÓRGANOS DE CONTROL.....	20
12.1. CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA.....	20
13. INFRAESTRUCTURA.....	20
14. 14. RÉGIMEN SANCIONATORIO.....	20
15. CONTROL DE CAMBIOS.....	21

1. INTRODUCCIÓN

Valoralta S.A Sociedad Comisionista de Bolsa, (en adelante `Valoralta S.A`), es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y miembro de la Bolsa de Valores de Colombia y el Autorregulador del Mercado de Valores, AMV.

En el desarrollo responsable de su objeto social y en cumplimiento con la Ley 1328 de 2009, en el Capítulo Décimo Cuarto del Título I de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, **Valoralta S.A**, implementa el presente Manual, que contiene el proceso, la estructura organizacional y las etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC, con el objetivo de garantizar un ambiente de atención, protección, respeto y adecuada prestación de servicios a sus clientes y a todos los consumidores financieros, destacando como sus principales propósitos:

- Consolidar al interior de la entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros de **Valoralta S.A**.
- Adoptar sistemas para el suministro de información adecuada a los consumidores financieros.
- Fortalecer los procedimientos para la atención de las peticiones, quejas o reclamos del consumidor financiero.
- Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

2. OBJETIVO

El Régimen de Protección al Consumidor Financiero tiene por objetivo establecer los principios y reglas que rigen la protección de estos, y de sus relaciones con Valoralta S.A, sin perjuicio de otras disposiciones que contemplen medidas e instrumentos de protección.

3. MARCO LEGAL

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- Ley 1328 del 15 de julio 2009.
- La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, hoy Decreto Único 2555 de 2010 Artículo 2.34.2.1.5.
- Capítulo Décimo Cuarto del Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996)

4. DEFINICIONES

Para los efectos del presente manual, se consagran las siguientes definiciones:

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

Ciente: Es la persona natural o jurídica con quien Valoralta S.A establece relaciones de origen legal y/o contractual para el suministro de productos o servicios en desarrollo de su objeto social.

Ciente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con Valoralta S.A, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de Valoralta S.A.

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

Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Valoralta S.A, 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.

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

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

Petición: Se refiere a una solicitud de información o a la expresión de una sugerencia.

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

SAC: Sistema de Atención a los Consumidores Financieros.

5. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Las políticas, procedimientos y controles adoptados por **Valoralta S.A.**, para procurar la debida protección del consumidor financiero y que propicie un ambiente de atención y respeto para el mismo serán las señaladas en los siguientes literales:

5.1 Políticas de Atención y Protección al Consumidor Financiero

Es responsabilidad de todos los colaboradores de **Valoralta S.A.**, prestar una debida y respetuosa atención a los consumidores financieros, con el fin de velar por la protección de los derechos de estos.

Es deber de todos los colaboradores de **Valoralta S.A.**, suministrar información sobre los productos y la prestación de servicios adecuada, clara y veraz a todos los consumidores financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con estos y en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones.

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

Valoralta S.A., deberá propender por otorgar la información adecuada sobre los productos o servicios a un consumidor financiero y así evitar que se presenten quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros por falta al deber de asesoría de los colaboradores.

Valoralta S.A., atenderá de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos, las peticiones, quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros. En desarrollo de esta política **Valoralta S.A.**, deberá cumplir con los compromisos adquiridos con respecto al tiempo de respuesta de cualquier Petición, Queja o Reclamo.

Valoralta S.A., suministrará a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a estos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios. En desarrollo de esta política, **Valoralta S.A.**, deberá propender por evitar aquellos eventos en los que la información suministrada en los distintos canales sobre el Defensor del Consumidor Financiero y los costos de los productos no correspondan a la realidad.

Valoralta S.A., velará por el desarrollo de planes de capacitación de sus funcionarios que estén alineados con todos los temas relacionados con el servicio y atención al consumidor financiero.

Los Colaboradores de **Valoralta S.A.**, propenderán por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones pactadas. En desarrollo de esta política, **Valoralta S.A.**, propenderá por evitar que ocurran eventos en los que un consumidor financiero estime que el producto o servicio prestado no corresponde a lo ofrecido.

Valoralta S.A., generará un ambiente de atención, protección y respeto por los consumidores financieros.

Valoralta 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, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros. Será política de **Valoralta S.A.**, evitar que se produzcan eventos en los que se determine que **Valoralta S.A.**, favoreció los intereses de un consumidor financiero frente a otro, o que **Valoralta S.A.**, en contravención de sus propias políticas, favoreció el interés de sí mismo frente al de los consumidores financieros, a juicio de la Superintendencia Financiera o el Defensor del Consumidor Financiero.

5.2 Procedimientos

Valoralta S.A., publicará las capacitaciones que ofrecen las entidades gremiales relacionadas con la educación financiera para sus consumidores financieros, donde se les brinde la debida información, que propenda por sus derechos y deberes.

Valoralta S.A., capacitará a sus colaboradores, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros.

Valoralta S.A., instruirá a todos sus colaboradores respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la firma.

Valoralta S.A., propenderá por la debida diligencia frente al consumidor financiero colocando a su disposición la información que le permita al cliente tomar decisiones informadas.

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

Valoralta S.A., monitoreará la gestión comercial verificando que la asesoría y acompañamiento al cliente sea suficiente y se brinde antes de la vinculación, durante la vigencia y en el momento de la desvinculación.

5.2.1 Administración y Funcionamiento del SAC

El SAC, debe estar alineado con los principios, valores y estrategias de **Valoralta S.A.**

El SAC, estará administrado, por el Oficial SAC, con el fin de evitar conflictos de interés dentro de la organización.

Las peticiones, quejas ó reclamos de los consumidores financieros, deberán ser atendidos a través del Defensor del Consumidor Financiero y/o a través del Oficial SAC en **Valoralta S.A.**

El Oficial SAC, de **Valoralta S.A.**, velará por el mantenimiento y cumplimiento de las normas tanto internas como externas relacionadas con la atención y protección del consumidor financiero.

Valoralta S.A., fomentará dentro de sus colaboradores la implementación y mantenimiento de una cultura orientada a la debida atención del Consumidor Financiero, buscando satisfacción de sus clientes y consumidores.

5.2.2 Controles

El oficial SAC de **Valoralta S.A.**, llevará un estadístico del número de quejas presentadas por los consumidores financieros y cuando el impacto de estas lo amerite, entregará el reporte a quien dirija el área en donde se generan las quejas, con el fin de implementar planes de mejora que podrán consistir en adecuación de controles o campañas de concientización y/o capacitación a los funcionarios generadores de las quejas.

5.3 Política de atención preferencial

El Ejecutivo o Asesor Comercial, registrará en el documento de entrevista de vinculación, el tipo de condición especial o discapacidad del consumidor a vincular y según la misma, debe proceder de acuerdo al siguiente protocolo de atención preferencial.

5.3.1 Atención Preferencial

Atención Preferencial, es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios y personas en condición de discapacidad.

En todo caso, los colaboradores de Valoralta S.A. prestarán la atención preferencial enmarcada en el respeto, trato digno y ejemplar, evitando cualquier tipo de discriminación o comportamiento que pueda resultar incómodo u ofensivo.

6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al consumidor financiero, **Valoralta S.A.**, cuenta con una estructura organizacional que establece claramente las funciones y responsabilidades de los colaboradores en esta materia, y complementa las asignadas para los mismos en otras disposiciones.

6.1 Deberes generales

Es deber de todos los colaboradores de **Valoralta S.A.**, velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual. Para esto deberán conocer la existencia del SAC y mantendrán en todo momento una cultura de atención, de servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros.

6.2 Deberes específicos

Junta directiva

Son responsabilidades de la Junta Directiva en relación con el SAC

- Establecer y aprobar 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 del SAC que efectúen los órganos de control de **Valoralta S.A.**

Representante legal

El Representante Legal deberá:

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los colaboradores 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 semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

Órganos de Control

En ejercicio de sus funciones, tanto la Revisoría Fiscal como Control Interno, serán los 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.

De igual forma, mínimo semestralmente, deberán elaborar un informe 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.

7. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El procedimiento para la resolución de peticiones, quejas o reclamos presentados ante la Defensoría del Consumidor Financiero, está regulado por el (Artículo 5º. del Decreto 2281 del 25 de junio de 2010, hoy Artículo 2.34.2.1.5. del Decreto 2555 de 2010), el cual reglamenta la Ley 1328 de 2009, de acuerdo con la cual, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, cuya función será la de ser vocero de los Consumidores Financieros ante la respectiva institución, así como conocer y resolver objetiva y gratuitamente las quejas o reclamos individuales, dentro de los términos establecidos.

El Defensor del Consumidor Financiero en **Valoralta S.A.**, está facultado para atender las quejas o reclamos de los Consumidores Financieros, cuando:

- a) El Consumidor Financiero desee acudir a una instancia diferente a **Valoralta S.A.**, para que su requerimiento sea atendido.
- b) El Consumidor Financiero no está de acuerdo con la respuesta que **Valoralta S.A.** le dio a su queja o reclamo.
- c) El Consumidor Financiero considere que **Valoralta S.A.**, está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno, que regula los productos o servicios que ésta ofrece y presta a sus clientes.

El Defensor del Consumidor Financiero en **Valoralta S.A.**, es independiente de las áreas de atención al cliente, es un ente externo a **Valoralta S.A.** En este sentido no es canal adecuado para resolver preguntas, inquietudes o solicitudes de documentación.

7.1 Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero está facultado para atender las quejas de los consumidores financieros de **Valoralta S.A.**

Las funciones del Defensor del Consumidor Financiero de **Valoralta S.A.**, serán las siguientes:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de **Valoralta S.A.**
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de **Valoralta S.A.**, de las normas legales, contractuales o procedimientos

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta o respecto a la calidad de los mismos.

- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y **Valoralta S.A.**, 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 **Valoralta S.A.**, podrán poner el asunto en conocimiento del 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.

Concordancias

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre Valoralta S.A, 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 depositario 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 **Valoralta S.A.**
- e) Efectuar recomendaciones a **Valoralta S.A.**, 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.

7.2 Asuntos incluidos en la competencia del DCF

Serán tramitados por el Defensor del Consumidor Financiero, las peticiones, quejas y reclamos efectuados por los consumidores financieros, relacionados con posibles incumplimientos de normas legales que rigen el desarrollo y ejecución de las operaciones, contratos, servicios o productos que ofrezca o preste **Valoralta S.A.**, dentro de su objeto social. También se tramitarán las peticiones, quejas o reclamos relativos a la calidad en la prestación del servicio.

7.3 Asuntos exceptuados del conocimiento del DCF

No serán de la competencia del 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 a **Valoralta S.A.**
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre **Valoralta S.A.**, y sus empleados o respecto de sus contratistas.

- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de **Valoralta S.A.**
- d) Los que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o hayan sido resueltas en estas vías.
- e) Las reclamaciones que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- f) Las reclamaciones que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más, a la fecha de presentación de la queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- g) Los hechos que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
- h) Las reclamaciones o quejas cuya cuantía individual, o sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- i) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

El Oficial SAC de **Valoralta S.A.**, direccionará a quien corresponda dar trámite a los asuntos excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero según el caso.

7.4 Contenido de las decisiones del DCF

Las decisiones tomadas por el Defensor del Consumidor Financiero se deberán consignar por escrito y deben contener como mínimo, la siguiente información:

- a) Identificación del Defensor del Consumidor Financiero.
- b) Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
- c) Relación sucinta de los hechos objeto de la queja o reclamo.
- d) Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y las prácticas del Mercado de Valores.
- e) La advertencia de que su decisión no obliga al Consumidor Financiero, sin perjuicio de que éste expresamente acuerde lo contrario y, que en caso de no aceptarla podrá ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere conducente.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones salvo aquellas que estén determinados por la Ley o el acuerdo de las partes.

7.5 Procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos

La aplicación del procedimiento para la atención de peticiones quejas o reclamos busca fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los Consumidores Financieros de Valoralta S.A, aplicándolas

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

como una herramienta que permita crear oportunidades de mejora en los procesos, realizando el correspondiente seguimiento a éstas y evaluando la eficacia de las acciones desarrolladas.

7.6 Responsabilidades

El Defensor del Consumidor Financiero es responsable de evaluar y resolver las peticiones quejas y reclamos de los consumidores financieros de **Valoralta S.A.**, dentro de los términos establecidos por la ley (Decreto 4759 de 2005 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, ley 1328 de 2009) y en el Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero.

El Asesor Jurídico es responsable de emitir las sustentaciones y explicaciones jurídicas que se requieran en el desarrollo de la contestación de una petición, queja o reclamo. Así como la consecución de información externa que llegase a requerir, para la estructuración de una respuesta a una petición, queja o reclamo.

El Oficial SAC es el responsable de la planificación y ejecución de actividades de seguimiento y conformidad de los resultados, obtenidos en la resolución de las peticiones quejas o reclamos.

El Gerente Comercial, el Promotor de Negocios, (que maneja el portafolio del Consumidor Financiero que realiza la queja o reclamo) las áreas de operaciones, contabilidad y tesorería, son responsables de suministrar la información interna que se requiera para atender la petición, queja o reclamo.

7.7 Condiciones Generales

- El Defensor del Consumidor Financiero dará trámite a las peticiones, quejas o reclamos de los consumidores financieros de forma gratuita.
- Toda petición, queja o reclamo efectuado por un consumidor financiero de **Valoralta S.A.**, se podrá recibir a través de:
 - La oficina de **Valoralta S.A.**, (Calle 78 No. 10-71 Bogotá-Colombia), por medio escrito.
 - Podrá ser presentada en la dirección física del Defensor del Consumidor Financiero, Dario Laguado Monsalve (Calle 70A N° 11-83 Bogotá,-Colombia) ó a través de los correos electrónicos defensordelconsumidor@valoralta.com.co y reclamaciones@defensorialg.com.co.
- Toda petición, queja o reclamo deberá efectuarse por medio escrito o correo electrónico, por los medios descritos anteriormente. El comunicado deberá contener como mínimo los siguientes datos:
 - Nombres y Apellidos
 - Número de Identificación
 - País
 - Ciudad
 - Teléfono
 - Celular
 - Dirección de correspondencia
 - Correo Electrónico

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

- Descripción de los hechos
- Derechos que considera vulnerados
- Peticiones
- Tanto el Consumidor Financiero como **Valoralta S.A.**, están en derecho de no aceptar el concepto del Defensor del Consumidor Financiero y en dicho caso podrán ejercer las acciones administrativas y judiciales que estimen oportunas.
- Si las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero son aceptadas expresamente por **Valoralta S.A.**, y el consumidor financiero, serán consideradas de obligatorio cumplimiento para los mismos.
- El Defensor del Consumidor Financiero, en los eventos que lo considere pertinente podrá, antes de emitir su concepto, adelantar gestiones y plantear propuesta a las partes, encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ellas y el Defensor del Consumidor Financiero dará por concluido el caso.
- La información sobre el medio a través del cual los consumidores financieros pueden presentar las peticiones, quejas o reclamos y la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, se encuentra publicada en los extractos de productos y en el Portal Web de **Valoralta S.A.**
- El Defensor del Consumidor Financiero mantendrá un registro consolidado trimestral de las reclamaciones, donde se relacionen las peticiones, quejas o reclamos recibidos, la fecha de recepción, el estado de la investigación, una fecha aproximada de solución y para aquellas peticiones, quejas o reclamos que ya se hayan solucionado, se debe incluir la acción correctiva que se tomó. Este informe de control se enviará al Oficial SAC de **Valoralta S.A.**, trimestralmente.
- Trimestralmente, dentro de los 8 (ocho) primeros días hábiles siguientes a la fecha de corte, el Oficial SAC de **Valoralta S.A.** transmitirá a la Superintendencia Financiera de Colombia, debidamente firmados, los casos relacionados por el Defensor del Consumidor Financiero en el informe de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros.

7.8 Procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos

El procedimiento para la presentación y resolución de una petición, queja o reclamo se describe a continuación:

- El usuario o cliente interesado en presentar una petición, queja o reclamo iniciará su reclamación con la formulación ante el Defensor del Consumidor Financiero, mediante documento que consigne:
 - Nombres y Apellidos
 - Número de Identificación
 - País
 - Ciudad
 - Teléfono
 - Celular

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

- Dirección de correspondencia
 - Correo electrónico
 - Descripción de los hechos
 - Derechos que considera vulnerados
 - Peticiones
- Las peticiones, quejas o reclamos pueden ser remitidas a la dirección física o a la dirección electrónica del Defensor del Consumidor Financiero o ser entregadas en la recepción de la oficina de **Valoralta S.A.**,
 - Cuando las peticiones, quejas o reclamos sean entregadas por los consumidores financieros en la Recepción de **Valoralta S.A.**, pero desean que sean tramitadas a través de la defensoría del consumidor financiero, en **Valoralta S.A.**, deben radicarse y enviarse escaneadas o a través de correo físico, al Defensor del Consumidor Financiero, a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.
 - En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta, en su criterio, que la petición, queja o reclamo interpuesto, corresponde a aquellas de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su trámite.
 - Una vez recibida la petición, queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión al oficial SAC de **Valoralta S.A.**, y al consumidor financiero, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja a través de los medios disponibles para este fin.
 - Toda petición, queja o reclamo que no esté dentro de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero, será enviada al Oficial SAC de **Valoralta S.A.**, quien se encargará de analizar la situación particular para trasladarla a quien corresponda, dentro de la compañía, aclarar la situación y efectuará el seguimiento respectivo a la estructuración de la respuesta; para posteriormente y dentro de los plazos legales, realizar la entrega al consumidor financiero.
 - Inadmitida una queja, el Consumidor Financiero podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y está no podrá ser presentada de nuevo ante el Defensor del Consumidor Financiero de **Valoralta S.A.**, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.
 - Si el Defensor del Consumidor Financiero entendiese que para la admisión de la petición, queja o el reclamo necesita conocer datos que debe facilitarle **Valoralta S.A.**, o el consumidor financiero, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre su admisión. En éste evento, **Valoralta S.A.**, o el Consumidor Financiero deberán dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se les remita la solicitud de información y una vez recibida la contestación, el Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver sobre la admisión dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta.
 - Se entenderá que la petición, queja o reclamo, ha sido desistida si el Consumidor Financiero no aporta la información requerida por el Defensor del Consumidor Financiero dentro del término

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

mencionado en el numeral anterior. Ello, sin perjuicio que posteriormente pueda tramitarla con la información completa.

- Admitida la petición, queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella al Oficial SAC de **Valoralta S.A.**, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. En éste evento, el Oficial SAC, deberá dar respuesta dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que se le remita la solicitud de información, término que se ampliará hasta por otros cinco (5) días hábiles, en caso de requerirse información de terceros ajenos a **Valoralta S.A.**,
- Si después de iniciado el trámite de la petición, queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero tuviese conocimiento de la ocurrencia previa a la presentación de la petición, queja o reclamo, de alguna de las circunstancias mencionadas en el numeral 6.2 del presente documento o que una vez efectuada dicha presentación hubiese sobrevenido cualquiera de las circunstancias aludidas, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminada su actuación, comunicando su decisión a **Valoralta S.A.**, y al consumidor financiero.
- El Defensor del Consumidor Financiero deberá estudiar la información aportada por las partes y tomará la decisión en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja o el reclamo.
- La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada y comunicada tanto al consumidor financiero, como al Oficial SAC de **Valoralta S.A.**, en esta respuesta, el Defensor del Consumidor Financiero debe solicitar a las dos partes que en caso de aceptar la decisión, deberán comunicárselo por escrito dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que reciban la respuesta.
- En caso de acogerse el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero, **Valoralta S.A.**, ejecutará lo sugerido en un plazo máximo de quince días (15) hábiles. El plazo para la ejecución se contará a partir del día siguiente a aquel en que el Defensor del Consumidor Financiero notifique a **Valoralta S.A.**, la aceptación del pronunciamiento por parte del consumidor financiero.
- La petición, queja o el reclamo se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial.
- Si el Consumidor Financiero no está satisfecho con la decisión, podrá someter su petición, queja o reclamo ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ante el Autorregulador del Mercado de Valores -AMV-, siguiendo el procedimiento descrito en la página Web del AMV (www.amvcolombia.org.co), o diligenciando el formulario de queja que allí se encuentra.
- El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja en cualquier momento, así mismo **Valoralta S.A.**, podrá rectificar su situación con el Consumidor Financiero en cualquier momento, anterior a la decisión por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En ambos supuestos, se pondrá tal situación en conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

- En el evento del numeral anterior, si la rectificación fuese a satisfacción expresa del reclamante o si se produce el desistimiento expreso del mismo, se procederá al archivo de la petición, queja o reclamo, dando informe tanto a la Dirección de Control Interno y Auditoría de **Valoralta S.A.**, como al consumidor financiero.

Lo establecido en el presente procedimiento se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto los consumidores financieros como **Valoralta S.A.**, a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas peticiones, quejas o reclamos que en interés general o colectivo se presenten ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

8. EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El objetivo principal del programa de educación financiera de **Valoralta S.A.**, es mantener al Consumidor Financiero debidamente informado de los diferentes tipos de operaciones que se realizan a través de la compañía, así como informar sobre los derechos y deberes en su calidad de Consumidor Financiero. La adecuada información garantiza que el Consumidor Financiero tome decisiones informadas, conozca sus riesgos y oportunidades, así como, los mecanismos existentes para la protección de sus derechos.

El programa de educación financiera de **Valoralta S.A.**, se desarrolla a través de la información virtual que dispone para sus consumidores financieros a través de la página web, la formación y la debida asesoría suministrada por el funcionario comercial; y a nivel gremial o de asociación cuando se realicen programas de capacitación promovidos por la Bolsa de Valores de Colombia y del Autorregulador del Mercado de Valores AMV.

9. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

9.1 Generalidades

Valoralta S.A., para garantizar que el Consumidor Financiero reciba información cierta, suficiente, clara y oportuna ha dispuesto a través de su página web y a través de la asesoría personalizada, información relacionada con:

- Derechos y obligaciones del Consumidor Financiero
- Tarifas y características de las operaciones que se realizan a través de la compañía
- Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos
- Aspectos relevantes de la Defensoría del Consumidor Financiero

9.2 Derechos de los consumidores financieros y obligaciones de Valoralta S.A.

Valoralta S.A. como entidad vigilada atiende los derechos de los consumidores financieros en su relación con las entidades vigiladas y las obligaciones como entidad vigilada, para con sus consumidores financieros, dispuestos en La Ley 1328 de 2009, en sus Artículos 5 y 7, esto sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes.

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

Lo anterior deberá ser de pleno conocimiento por parte de los Consumidores de **Valoralta S.A**, así como de todos los funcionarios que participan en el desarrollo del SAC de la compañía.

9.3 Información sobre el Defensor del Consumidor Financiero

El Consumidor Financiero deberá estar informado de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, su competencia y en general todos los aspectos relevantes de su actuación.

a) Quien es el Defensor del Consumidor Financiero.

Profesional designado por la Asamblea de Accionistas de **Valoralta S.A**, debidamente posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, encargado de la protección al Consumidor Financiero con total independencia y autonomía en todas sus funciones. Así mismo es un medio ágil y oportuno para la resolución de controversias que puedan presentarse con el Consumidor.

b) Designación y Suplencia

El Defensor tendrá un suplente que lo reemplazará en sus faltas absolutas o temporales. Ambos serán designados por la Asamblea General de Accionistas de **Valoralta S.A**, para un período de dos (2) años, y podrán ser reelegidos indefinidamente por el mismo período.

c) Terminación del cargo

El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la asamblea general de accionistas disponga su reelección.
- Incapacidad sobreviniente.
- Renuncia.
- Por mutuo acuerdo de las partes o por iniciativa de cualquiera de ellas, para lo cual la parte interesada lo avisará por escrito a la otra con treinta (30) días hábiles de antelación.
- Por incumplimiento de alguna o algunas de las obligaciones previstas en el contrato.
- Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3 y 4 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 8 de la Ley 795 de 2003.
- Por decisión de la Asamblea General de Accionistas.
- Por decisión de la Superintendencia Financiera.

Parágrafo: Vacante el cargo, la compañía procederá al nombramiento de un nuevo Defensor y su suplente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. Hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor serán atendidas por su suplente.

d) Principios orientadores de la función del Defensor del Consumidor Financiero.

Los principios orientadores de las funciones del Defensor, son los siguientes:

- **Independencia.**

El Defensor procederá libremente y sin coacción alguna a la apreciación de los hechos, de las pruebas y del derecho.

- **Imparcialidad y objetividad.**

Sus pronunciamientos siempre deben estar alejados de cualquier interés particular o de la ausencia de cualquier beneficio individual, motivo por el cual el Defensor oportunamente expresará los motivos que justifiquen abstener de conocer de alguna (s) queja (s) para que su suplente de inmediato asuma su conocimiento sin más trámites o requisitos.

Parágrafo: El Defensor no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este evento, el Defensor impedido será reemplazado por su suplente.

10. CAPACITACIÓN

Valoralta S.A., diseñará e implementará programas de capacitación dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la compañía, con el fin de dar a conocer las políticas, procedimientos e instancias para la adecuada atención y protección del consumidor financiero, incluyendo la pertinencia del Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento general del SAC, adicionalmente se deberá cumplir con:

- a) Tendrán una periodicidad mínima anual y la participación de los funcionarios será de carácter obligatorio.
- b) Durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios, se incluirá capacitación referente al SAC.
- c) Cualquier cambio a la normatividad deberá ser objeto de difusión entre los funcionarios.
- d) Se realizarán evaluaciones con una periodicidad mínima anual con el fin de verificar y tomar medidas correctivas en cuanto a los conocimientos y aptitudes necesarias para asegurar la debida atención y protección del consumidor financiero.
- e) Todo programa deberá ser documentado en su totalidad.

En todo caso siempre se considerará prioritaria la capacitación y sensibilización dirigida a toda área y funcionario que tiene contacto directo con el Consumidor Financiero.

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

11. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

A continuación se definen cada una de las etapas que conforman el SAC:

11.1 Identificación

En esta etapa se reconocen todas aquellas peticiones, quejas o reclamos realizados por parte de los consumidores a la compañía, así como los hechos que las motivan, lo que permite llevar a cabo acciones preventivas y de mejora y en consecuencia la implementación de controles eficientes que mitiguen su impacto y/o probabilidad de ocurrencia.

11.2 Medición

Realizada la etapa de identificación, y con el fin de establecer los niveles de posibilidad o probabilidad de ocurrencia de todos aquellos hechos o circunstancias que influyen en la debida atención y protección al consumidor financiero, se tendrán en cuenta las quejas y reclamos recibidos en la compañía a través de los canales establecidos.

El impacto será medido según su frecuencia con el indicador descriptivo y las consecuencias generadas se medirán a través de las evaluaciones realizadas bajo los criterios y lineamientos del SARO.

11.3 Control

Valoralta S.A., tomará las medidas necesarias para prevenir y corregir las situaciones presentadas que afecten la adecuada atención del consumidor financiero, para lo cual bajo los criterios del SARO, ha creado una matriz de riesgos del SAC, la cual incluye Identificación y Control de Riesgos, Matriz de riesgo Inherente/ riesgo residual y criterios de calificación, esta matriz se revisará y actualizará, anualmente.

11.4 Monitoreo

Esta etapa tiene como objetivo principal hacer seguimiento a las medidas establecidas para el adecuado funcionamiento del SAC, este proceso de seguimiento debe realizarse semestralmente por los Organismos de Control.

El Representante Legal será el encargado de presentar el respectivo informe del cumplimiento del SAC, ante la Junta Directiva.

Para cumplir de manera adecuada con esta etapa se mantendrán registros y archivos sobre las peticiones, quejas y reclamos, adicionalmente se medirá con el indicador prospectivo del SAC, se llevarán estadísticas, segmentación y análisis sobre las peticiones, quejas o reclamos presentados por el consumidor Financiero, y se medirá la eficacia del proceso de atención de peticiones, quejas y reclamos con el indicador de eficiencia de respuestas del SAC. Con los resultados a este monitoreo se levantarán las acciones de mejora y/o preventivas a que haya lugar.

12. ÓRGANOS DE CONTROL

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

Las funciones y responsabilidades de los órganos de control corresponden con las disposiciones legales y normativas vigentes. Sin perjuicio de lo anterior se han dispuesto las siguientes disposiciones mínimas para soporte del SAC.

12.1 Control Interno y Auditoría

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- Elaborar un informe semestral dirigido a la Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación de cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

12.2 Revisoría Fiscal

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- Elaborar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC. Así como las oportunidades de mejora sobre la materia.
- Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

13. INFRAESTRUCTURA

De acuerdo al tamaño de la sociedad y la naturaleza de las actividades que desarrolla, **Valoralta S.A.**, dispone de los recursos físicos, técnicos y tecnológicos suficientes, así como el talento humano, necesario para la adecuada administración y funcionamiento del SAC.

14. RÉGIMEN SANCIONATORIO

El incumplimiento de las políticas, disposiciones y procedimientos consignados en el presente documento, por parte de los funcionarios de **Valoralta S.A.**; incluyendo al Defensor del Consumidor Financiero sea por acción u omisión, será calificado como falta grave y se sancionará con base en el marco normativo aplicable.

15. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios			
Versión	Fecha	Acta	Observaciones
1	30/06/2011		Versión inicial del documento
2	22/09/2014		Revisión General
3	30/01/2015		Actualización de páginas a consular de las listas restrictivas

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)	Código: MN-SAC-01-08
	Fecha de Actualización: 30 Mayo 2019
	Versión: 8

4	14/04/2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio de imagen corporativa 2. Cambio de nombre de la Sociedad a Valoralta S.A. Comisionista de Bolsa, según extracto de acta No. 87 de asamblea general ordinaria de accionistas del 20 de marzo de 2015 3. Actualización de e-mail del defensor del consumidor financiero 4. Cambio de dirección de la Sociedad 5. Organización en la numeración de los ítem
5	26/05/2016	Revisión General
6	25/10/2017	Inclusión Políticas y protocolo para atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad.
7	28/02/2018	Actualización de los siguientes numerales: Numeral 1. Introducción Numeral 5.2 Procedimientos Numeral 5.2.2 Controles Numeral 11.2 Medición Numeral 11.3 Control Numeral 11.4 Monitoreo Numeral 12.2 Contralor Normativo
8	30/05/2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajuste general de redacción 2. Actualización numeral 5 Política y Procedimientos 3. Actualización numeral 6 Estructura Organizacional 4. Actualización numeral 7 Defensoría Consumidor Financiero 5. Actualización numeral 12. Órganos de Control

Oficial SAC
Elaboró

Junta Directiva
Aprobó