
 <p>Reyca Corredores S.A. Miembro Bolsa Mercantil de Colombia</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 <p>Reyca Corredores S.A. Miembro Bolsa Mercantil de Colombia</p>
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	



Reyca Corredores S.A.



Miembro Bolsa Mercantil de Colombia

MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-

VERSIÓN 8.0
JUNIO 2019 ACTA NO.220



DIRECCIÓN: CALLE 94A # 11 A – 73 PISO 2 Bogotá – Colombia
PBX 621 58 11 - FAX 621 58 11 Ext. 116
CALLE 85 # 48-01 BL 31 OF 809 CENTRAL MAYORISTA DE ANTIOQUIA-ITAGÜÍ
PBX : 444 83 77 FAX 366 63 63

www.reycacorredores.com

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	



CONTROL DE VERSIONES							
ACTUALIZACIÓN NO.	FECHA DE CAMBIO			ACTIVIDAD	VERSIÓN	ACTUALIZADO POR	
	D	M	A				
1	30	08	2010	CREACION	1	ADMINISTRATIVO	
2	11	03	2011	ACTUALIZACION	2	ADMINISTRATIVO	
3	30	09	2013	ACTUALIZACION	3	ADMINISTRATIVO	
4	30	12	2014	ACTUALIZACION	4	ADMINISTRATIVO	
5	31	01	2018	ACTUALIZACION	5	ADMINISTRATIVO	
6	31	05	2018	ACTUALIZACION	6	ADMINISTRATIVO	
7	31	08	2018	ACTUALIZACION	7	ADMINISTRATIVO	
8	28	06	2019	ACTUALIZACION	7	ADMINISTRATIVO	

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NO.	FECHA DE CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PAG	NOMBRE RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN
	D	M	A			
1	30	08	2010	CREACION	0	ISAMEL BOHORQUEZ
2	11	03	2011	ACTUALIZACION	TODO	GERMAN HERMANDEZ
3	30	09	2013	ACTUALIZACION	TODO	GERMAN HERNADEZ
4	30	12	2014	ACTUALIZACION	TODO	GERMAN HERNANDEZ
5	31	01	2018	ACTUALIZACION	4,5,6,9,12,20,21, 22,23,24,27,	MAGALI OVALLOS G.
6	31	05	2018	ACTUALIZACION	22 POLITICAS DE DISCAPACIDAD	MAGALI OVALLOS G.
7	31	08	2018	ACTUALIZACION	21.CAPACITACION	MAGALI OVALLOS G
8	28	06	2019	ACTUALIZACION	21. Metodología de Medición-Monitoreo 33. Sanciones en caso de incumplimiento	MAGALI OVALLOS G



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN	5
2. ALCANCE	6
3. OBJETIVO.....	7
4. DEFINICIONES	8
5. INFORMACION GENERAL SOBRE REYCA S.A	10
5.1. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	11
5.1.1 FUNCIONES DE JUNTA DIRECTIVA.....	11
5.1.2 REPRESENTANTE LEGAL	11
5.2 ÓRGANOS DE CONTROL.....	12
5.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS	12
5.4 TARIFAS O PRECIOS	12
5.5 MEDIDAS PARA EL MANEJO SEGURO DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	12
5.6 CONSECUENCIA DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	12
6. MARCO REGULATORIO.....	13
7. PRINCIPIOS.....	13
8. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y OBLIGACIONES DE LA FIRMA:	14
9. OBLIGACIONES ESPECIALES.....	15
10. PROCEDIMIENTOS, ETAPAS Y POLÍTICAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	15
11. ETAPAS DEL SAC	19
11.1. IDENTIFICACIÓN.....	20
11.2. MEDICIÓN.....	20
11.3. CONTROL	21
11.4. MONITOREO.....	21

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

12. POLÍTICAS DEL SAC	25
13. ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y RESPETO DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS QUE SE ENCUENTREN EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.	27
13.1. Políticas Atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.	30
14. CLAUSULAS Y PRACTICAS ABUSIVAS	30
15. DEFENSOR DEL CLIENTE	31
15.1. Funciones De La Defensoría Del Consumidor Financiero:	31
15.2. Designación y Requisitos De Los Defensores Del Consumidor Financiero:	32
16. Documentación	33
17. SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	33
18. VIGENCIA Y CUMPLIMIENTO	34

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

1 INTRODUCCIÓN



El propósito del SAC de Renta y Campo corredores S.A es que *nuestros clientes y beneficiarios, estén protegidos como Consumidores Financieros*, Ofreciéndoles un servicio caracterizado por su alta calidad, con el fin de garantizar la prestación de un servicio óptimo y efectivo que agilice y solucione en el menor tiempo posible las quejas e inquietudes de nuestros clientes.

Este manual se regirá bajo los lineamientos y parámetros establecidos en la Reforma Financiera y las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia. *Cuyos propósitos generales son:* (i) se consolide al interior de REYCA S.A., una cultura de atención, respeto y servicio a nuestros clientes y beneficiarios (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos de nuestros clientes y beneficiarios, así como la educación financiera de éstos.

La ley 1328 de 2009 y la circular externa 015 de 2010 consagro un régimen especial de protección a los consumidores financieros y de la obligación al cargo de las entidades vigiladas de implementar un “Sistema de Atención al consumidor Financiero” SAC cuyo objetivo es el de:

- Adoptar los mecanismos para establecer seguimiento sobre los tipos de Peticiones, Quejas y Reclamos a fin de establecer acciones correctivas en la prestación del servicio.
- Establecer los mecanismos para suministrar la información adecuada.
- Consolidar al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos y se proporcione la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de estos.
- Implementar el procedimiento para la atención de peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con la prestación de Servicios dados por las Firmas.
- Fortalecer la normatividad existente sobre la materia
- Buscar un equilibrio contractual entre las partes
- Evitar la asimetría en la información.

Por esta razón **RENTA Y CAMPO CORREDORES S.A.** a ha tomado responsabilidad y obligación de crear conciencia sobre el tema y participar de forma activa en el manejo de servicio al cliente,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

en el presente documento se adoptan las medidas, mecanismos, políticas, instrumentos y procedimientos apropiados y suficientes para el manejo del servicio al cliente así como los procedimientos de las quejas y reclamos, políticas que deben ser del conocimiento de cada uno de los funcionarios de la compañía.

El **SAC** implementado por **REYCA S.A** se encuentra acorde a su estructura, tamaño y objeto social, de tal forma que nos permita identificar, medir controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros.

Este manual debe ser aplicado por todos aquellos funcionarios que presten el servicio a nuestros clientes, en especial aquellos involucrados con la atención al consumidor financiero, como lo son:



- Área Comercial
- Área Operativa
- Área Administrativa
- Área Financiera
- Defensor del consumidor
- Revisor Fiscal.

2. ALCANCE

El presente manual aplicara a REYCA CORREDORES S.A. En todas sus operaciones Todo lo dispuesto en este manual aplica respecto de los clientes de la compañía, sus productos, canales de distribución, y jurisdicciones y por tanto, es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios, directivos, Miembros de Junta Directiva y canales externos actuales y futuros, quienes, regidos por el espíritu de honestidad, lealtad, responsabilidad, profesionalismo y legalidad, deben anteponer la observancia de principios legales y éticos al logro de metas comerciales.

El **SAC** implementado por **REYCA S.A** se encuentra acorde a su estructura, tamaño y objeto social, de tal forma que nos permita identificar, medir controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros.

Este manual debe ser aplicado por todos aquellos funcionarios que presten el servicio a nuestros clientes, en especial aquellos involucrados con la atención al consumidor financiero, como lo son:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	



- Área Comercial
- Área Operativa
- Área Administrativa
- Área Financiera
- Defensor del consumidor
- Revisor Fiscal.

3. OBJETIVO

REYCA S.A. Velará por la debida atención y protección de sus consumidores financieros, para lo cual proporcionará un ambiente de protección y respeto por los mismos. Para ello, se establecieron mecanismos que propendan por la observancia de los principios orientadores en materia de protección de los derechos del consumidor financiero y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.

Para el logro de este ambiente de atención, protección y respeto, los objetivos que la compañía perseguirá al establecer su Sistema de Atención a los consumidores financieros, son los siguientes pilares:

- 3.1. Emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con REYCA CORREDORES S.A.
- 3.2. Atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos los clientes y beneficiarios, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, y diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas.
- 3.3. Administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más clientes, beneficiarios, de una manera transparente e imparcial.
- 3.4. Procurar una adecuada educación de clientes, beneficiarios respecto a los servicios prestados por la firma

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

- 3.5. Suministrar a los clientes 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.
- 3.6. Los objetivos perseguidos por el SAC estarán alineados con el plan estratégico de la compañía.

El presente manual tiene el propósito de describir y establecer las políticas, procedimientos y controles con el fin de consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros basados en tres propósitos así:

Procurar la educación financiera de sus clientes respecto de las diferentes operaciones, servicios y mercados ofrecidos por REYCA S.A, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.



Asegurando una formación y capacitación continua a sus funcionarios para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros instruyendo a sus funcionarios respecto a las funciones y procedimientos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de REYCA S.A

La instrumentación del SAC será instrumentada a través de etapas y elementos en concordancia a lo normado en la Circular Externa 029 de 2014, en donde cobija una serie de componentes a través de los cuales se estructura y organiza el SAC, como así mismo fases o procesos a través del cual se administra.

4. DEFINICIONES



Para todos los efectos, el manual contempla las siguientes definiciones:

- **USUARIO:** Es la persona natural o jurídica quien si ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.
- **CLIENTES:** Es la persona natural o jurídica con quien REYCA S.A establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

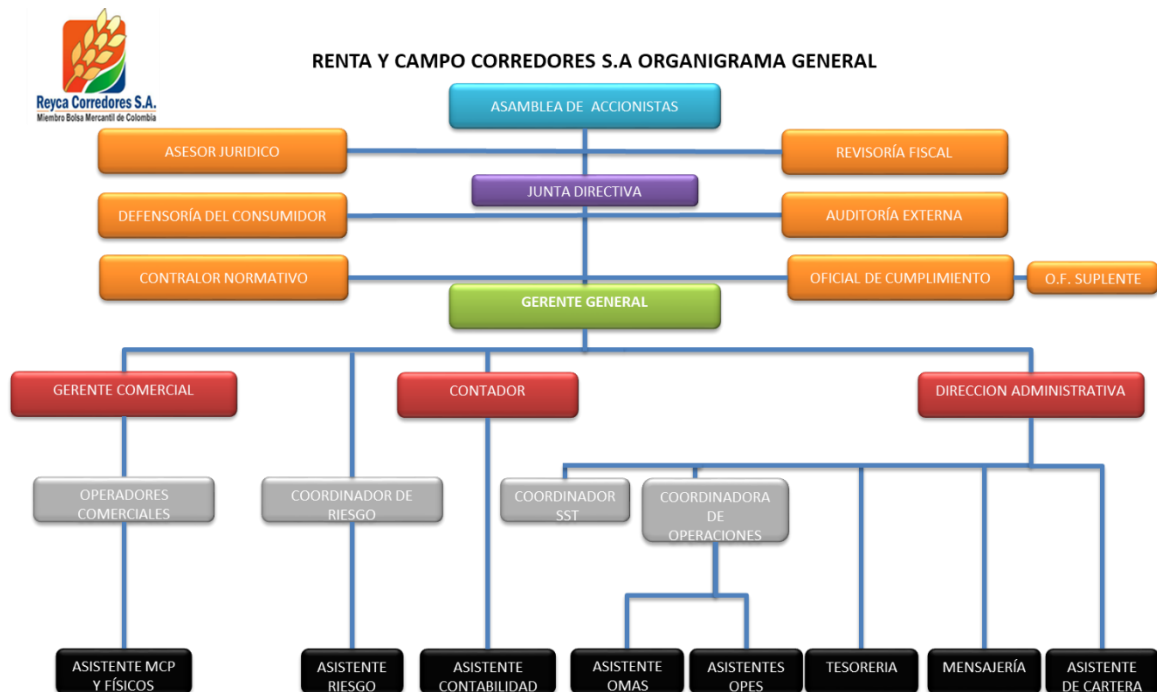
- **CONSUMIDOR FINANCIERO:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de REYCA S.A
- **CLIENTE POTENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de relaciones preliminares con REYCA S.A respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.
- **CONTRATOS DE ADHESIÓN:** 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 éstos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **ENTIDADES VIGILADAS:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **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 ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **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.
- **DEBIDA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:** Conjunto de actividades que desarrolla REYCA S.A con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros, para ello se debe establecer mecanismos que propendan por la observancia de los principios orientados en materia de protección de los derechos del consumidor financiero el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.

Así mismo, se garantizará que los consumidores financieros de La oficina principal ubicada en Bogotá y la Agencia de Itagüí sean atendidos en forma eficaz, eficiente y oportuna.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	



5. INFORMACION GENERAL SOBRE REYCA S.A

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



RENTA Y CAMPO CORREDORES S.A cuenta con una estructura organizacional definida sobre las operaciones realizadas en la Bolsa Mercantil. Las áreas que interactúan para el desarrollo de las operaciones se encuentran definidas en **FRONT, MIDDLE Y BACK OFFICE**, en donde la primera desempeña un papel importante en el cumplimiento y seguimiento de las políticas del Sistema de Atención al consumidor financiero.

1. **FRONT OFFICE**; Se identifica como el área comercial, agentes comerciales y/o promotores que realizan la labor de búsqueda, y consolidación de Clientes.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

2. **MIDDLE OFFICE:** También definida como área de Riesgo, la cual sirve como filtro y apoyo al área comercial para la identificación de riesgos asociados con la operación de los clientes.
3. **BACK OFFICE:** área encargada para de dar soporte administrativo y de operaciones en desarrollo de los negocios de REYCA S.A

5.1. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES



5.1.1 FUNCIONES DE JUNTA DIRECTIVA

Las funciones definidas para la Junta Directiva serán:

- a.) Establecer políticas relativas al SACF
- b.) Aprobar el manual de SACF y sus actualizaciones
- c.) Pronunciarse respecto a cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SACF, así como de las evaluaciones periódicas realizadas por los órganos de control como Revisoría Fiscal, Contralor Normativo, y Defensor del Consumidor Financiero.

5.1.2 REPRESENTANTE LEGAL

- a.) Diseñar y someter a aprobación de Junta Directiva el manual de SACF y sus modificaciones.
- b.) Velar por el efectivo cumplimiento de las políticas establecidas por Junta Directiva relativas al SACF.
- c.) Establecer medidas relativas a capacitación e instrucción de los funcionarios de REYCA S.A involucrados en atención y servicio del consumidor financiero.
- d.) Diseño y establecimiento de planes y/o programas de educación e información a clientes y/o consumidor financiero.
- e.) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SACF.
- f.) Velar por una correcta implementación y aplicación de controles.
- g.) Presentar informes semestrales a Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SACF, que incluya, acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y áreas responsables.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

5.2 ÓRGANOS DE CONTROL

En ejercicio de sus funciones la revisoría fiscal, auditor externo o quien asuma las funciones de control interno será responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SACF con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

5.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Hemos diseñado un portafolio de productos especialmente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes así:

- Operaciones de mercado de compras publicas
- Asesorías y acompañamiento en subastas
- Mercado de compras publicas
- Operaciones en inversión
- Operaciones de registro
- Venta definitiva de facturas
- Físicos disponibles sin administración de garantías

5.4 TARIFAS O PRECIOS



Las tarifas son ofrecidas directamente por el comercial las cuales son determinadas por el tipo de empresa actividad y volumen de las operaciones, este finalmente se deberá regir por la Política de Comisiones de REYCA publicada en la pagina web.

5.5 MEDIDAS PARA EL MANEJO SEGURO DEL PRODUCTO O SERVICIO

Conocimiento del cliente (SARLAFT) un conocimiento pertinente y relevante para cotizar, conocimiento del mercado del sector agropecuario y conocimiento técnico de los productos que ofrecemos a los clientes.

5.6 CONSECUENCIA DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

- Perdida del negocio
- Pérdida de credibilidad en el mercado
- Disminución en el cumplimiento de metas de producción

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

- Quejas y reclamos ante el defensor del Consumidor
- Sanciones por parte de la Superintendencia Financiera
- Demandas por parte de los clientes

6. MARCO REGULATORIO



Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- La Ley 1328 de 2009, especialmente el artículo 8.
- La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual adiciona el Capítulo Décimo Cuarto al Título Primero de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996).
- Los deberes de información y la Circular 038 de 2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Las cláusulas y prácticas abusivas y la Circular 039 de 2011 de la superintendencia Financiera de Colombia
- El nuevo Estatuto del Consumidor, la Ley 1480 de 2011
- Circular externa 029 del 2014 Capítulo II del título III de la circular básica Jurídica

7. PRINCIPIOS

Son principios orientadores que rigen la relación entre los consumidores Financiero y **REYCA S.A**

- Debida diligencia:** La Firma brinda al consumidor financiero la debida atención de forma respetuosa, dentro de una serie de principios éticos y morales, buscando la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo a la oferta, compromiso y obligación acordada.
- Libertad de elección:** La firma **RENTA Y CAMPO CORREDORES S.A**, como sus clientes podrán escoger libremente a sus contrapartes en la celebración de contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios ofrecidos por la Firma. En caso de una negativa, deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

- c. **Manejo adecuado de conflicto de interés:** Los funcionarios y/o colaboradores de **REYCA S.A.**, administrarán de manera efectiva los conflictos de interés que surjan en desarrollo de su actividad, basados en lo contemplado en el Código de Buen Gobierno, como en el Código de Conducta, velando porque prevalezca el interés del consumidor.
- d. **Transparencia e información cierta suficiente y oportuna:** **REYCA S.A.** en cabeza de sus funcionarios, suministrará al consumidor financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permitan en especial a sus clientes conocer sus derechos, obligaciones y costos en la prestación de servicios de la Firma.
- e. **Debida diligencia:** **REYCA S.A.** brinda al consumidor financiero la debida atención de forma respetuosa, dentro de una serie de principios éticos y morales, buscando la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo a la oferta, compromiso y obligación acordadas.
- f. **Responsabilidad en el trámite de quejas:** **REYCA S.A.** atenderá eficientemente y dentro de los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente, quejas o reclamos interpuestos por el consumidor financiero, y posterior a la identificación de la causa de la misma, diseñar e implementar los correctivos necesarios oportunamente.
- g. **Educación al consumidor financiero:** el grupo de **RENTA Y CAMPO CORREDORES S.A.** procurarán una adecuada educación del consumidor financiero respecto de los productos y servicios financieros ofrecidos, de la naturaleza de los mercados, instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los mecanismos establecidos para su defensa.

8. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y OBLIGACIONES DE LA FIRMA:

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con **RENTA Y CAMPO CORREDORES S.A.**

- a. Permitir a los clientes la consulta gratuita del estado de los productos y servicios.
- b. Dar conocimiento al público de los precios y tarifas por productos ofrecidos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

- c. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones y a la información confidencial de los consumidores financieros.
- d. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes quejas o reclamos ante la entidad.
- e. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y de los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y obtención de pruebas en los casos que se requieran

9. OBLIGACIONES ESPECIALES



REYCA S.A deberá suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera.

Deberá entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el Consumidor Financiero.

10. PROCEDIMIENTOS, ETAPAS Y POLÍTICAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero de **REYCA S.A** contiene mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en normatividad vigente sobre la materia. En cumplimiento de este deber, especialmente, brindará información respecto de:

- Los diferentes productos y servicios que presta, así como las tarifas asociadas a los mismos;
- Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad;
- La existencia de la Defensora del consumidor financiero, las funciones que desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos ante ésta y los demás aspectos relevantes relacionados con la Defensora del consumidor financiero de la entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	



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 el decreto 2281 de 2010 deberá seguir el siguiente procedimiento para su trámite (artículo 5)

- El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el defensor del consumidor mediante documentos en el cual consigne sus datos personales y la información del contacto la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo la cual deberá ser remitida directamente ante el defensor del consumidor.
- podrá ser representado en las oficinas de REYCA S.A, donde tenemos tres días hábiles siguientes para comunicarle al Defensor del Consumidor Financiero.
- Cuando el defensor del consumidor estima que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera.
- Una vez recibido 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 la entidad involucrada dentro de los tres días hábiles que sea recibido la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero. La decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de REYCA S.A advirtiendo 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.

- Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de REYCA S.A 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 sociedad 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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

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.



- 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.
- Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a REYCA S.A., a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado se solicite a la firma que señale de manera expresa su aceptación previa, para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

REYCA S.A., deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de las partes, en caso de que esta le sea desfavorable.

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 **REYCA S.A.**, y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la sociedad 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 REYCA S.A., 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 **REYCA S.A.**, 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 de **REYCA S.A.** quienes deberán adoptar las medidas

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas, disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.



- Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que este no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión **REYCA S.A.**, y al consumidor financiero.
- 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.
- 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 **REYCA S.A.**, el día hábil siguiente después de proferida.

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

- **REYCA S.A** 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, **REYCA S.A.**, informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y este, 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.

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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	



- 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 **REYCA S.A.**, sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

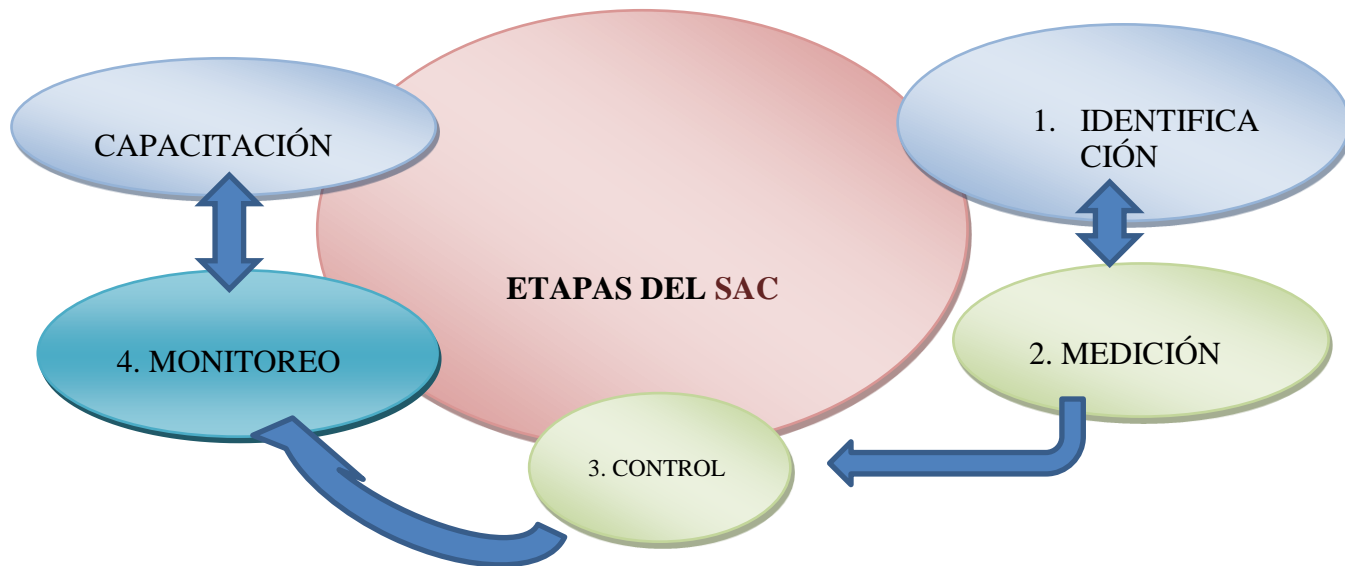
Arreglo Amistoso: El Defensor del Consumidor Financiero, en los eventos que lo considere, podrá adelantar gestiones y plantear propuesta a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido este, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ellas y se da por concluido el caso.

11. ETAPAS DEL SAC

El SAC que implemente la entidad debe incluir 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.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	



11.1. IDENTIFICACIÓN

Mediante el recibo de Peticiones Quejas y Reclamos, la Firma establece todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros.



11.2. MEDICIÓN

Una vez concluida la etapa de identificación, REYCA S.A debe medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse, se hará uso de la matriz del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), dirigida a la atención del consumidor financiero.

Metodología de medición

El objetivo de esta metodología consiste en medir las posibilidades y probabilidades de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse.

La medición de los eventos de riesgo que pueden afectar el servicio al cliente se realizará a través de la metodología de calificación de mapa de riesgos establecida en el MANUAL DE SARO de REYCA. La metodología establecida corresponde un análisis cualitativo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

Las mediciones, tanto de probabilidad como de impacto se harán en una escala de 5 niveles de riesgo, tanto en la probabilidad como para el impacto, usando las tablas determinadas para la medición de riesgo operativo

A través de un análisis cualitativo realizado por expertos, de acuerdo a la escala definida en el Manual de SARO, se medirá la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos identificados para el proceso de relación con el Consumidor Financiero y los subprocesos asociados, de tal forma que se determine el riesgo inherente y, a partir de la efectividad de los controles implementados, evaluar el riesgo residual.

Atendiendo a la política establecida por Junta Directiva todos los riesgos que, a partir de la aplicación del anterior proceso de medición, hayan quedado calificados como altos o extremos requerirán la implementación de planes de ajuste en procura de su mitigación para reducirlos a severidades menores.

11.3. CONTROL

Mediante los controles establecidos para la mitigación de riesgos en la presentación de eventos que afectan el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, se evalúa la efectividad de respuesta para la debida atención y protección a los consumidores financieros, disminuyendo la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.



11.4. MONITOREO

Es deber de REYCA S.A hacer un monitoreo constante para velar porque las medidas que haya establecido sean efectivas. Para el efecto, éstas deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- a.) Desarrollar un proceso de seguimiento efectivo que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias del SAC. Dicho seguimiento tendrá una periodicidad mínima semestral.

Los órganos encargados de realizar dicho monitoreo son;

ÓRGANO	PERIODICIDAD MINIMA
--------	---------------------

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

Comité de Auditoria	Semestral
Revisor Fiscal	Semestral
Defensor del Consumidor Financiero	Trimestral y Anual
Representante Legal	Semestral

Conforme la detección de las deficiencias encontradas en el SAC se establecerá un PLAN DE AJUSTE con el fin de permitir un óptimo cumplimiento de la normatividad



- b.) Administrar el riesgo a través de los procesos y actuar de forma inmediata a cualquier oportunidad o anticiparse a los problemas que se puedan Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.

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

Indicadores descriptivos y/o Prospectivos:

1. Quejas Presentadas por los Consumidores Financieros: (Presentación Trimestral)
 2. Tiempo Promedio de respuestas a Solicitudes de los Consumidores Financieros.
 3. Capacitaciones al personal vinculado a la firma (mínimo una vez al año)
- c.) Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente, como parte del Sistema de Control Interno.
- d.) Establecer mecanismos que le permitan a la entidad la producción de estadísticas sobre tipologías de quejas y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo

CAPACITACIÓN

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

REYCA CORREDORES S.A. con la normatividad Colombiana en materia de Protección al Consumidor Financiero. Diseñó programas de capacitación para dar a conocer a toda la organización para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las mismas, encaminados a propiciar un ambiente de respeto y protección a nuestros clientes, los cuales tendrán carácter obligatorio.

REYCA CORREDORES S.A. capacitará desde la Alta Dirección y de igual forma a los nuevos Funcionarios. Las capacitaciones se llevarán a cabo como mínimo una vez al año al personal de la compañía descrito en los niveles de capacitación, la cuales se soportarán con una evaluación con el fin de determinar el entendimiento por parte del funcionario de las políticas y procedimientos establecidos para el SAC.

Los objetivos de la capacitación estarán encaminados a;

- a. Proporcionar los conceptos y políticas de la administración del SAC
- b. Proporcionar conocimientos sobre herramientas y procedimientos que permitan la implementación del SAC
- c. Proporcionar aspectos relativos al Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento del SAC
- d. Proporcionar aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad.

11.1 Capacitación funcionarios Antiguos



REYCA CORREDORES S.A. ha te determinado realizar una capacitación presencial y otra de forma virtual donde se expongan las políticas del SAC, la existencia del Defensor del Consumidor, sus funciones, procedimientos y demás aspectos que considera relevantes.

11.2. Capacitación Funcionarios Nuevos en la Inducción

REYCA CORREDORES S.A., tiene un programa de capacitación, de carácter obligatorio, para los funcionarios que se vinculan a la compañía sobre los distintos temas relevantes para la firma, dentro de los que se incluirá un capítulo en temas relacionados con el SAC.

Los mecanismos a utilizar para la divulgación de información y capacitación Son:

- Conferencias
- Presentaciones

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

- Documentos
- Manuales
- Cuestionarios
- Calendarios
- Medios interactivos y audiovisuales, entre otros.



EDUCACIÓN FINANCIERA

REYCA S.A para proporcionar una adecuada educación financiera optara por hacer uso de dos mecanismos. Adelantar campañas y programas de educación a través de la Asociación de comisionistas de la Bolsa Mercantil de Colombia, la Bolsa Mercantil de Colombia u otras agremiaciones, de las que también trata el literal f) del artículo 3 de la ley 1328 de 2009. Publicaciones a través de su página web sobre temas de educación al consumidor financiero, sobre los diferentes tipos de operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad que desarrolla.

REYCA CORREDORES S.A. Consciente de la complejidad y la necesidad de capacitar y enseñar a sus clientes, sobre los programas de Educación Financiera en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero el cual tiene como propósito contribuir al fortalecimiento y concientización del ahorro y mecanismos de protección a los individuos o consumidores financieros proporcionando información cierta, suficiente, clara y oportuna de tal forma que el cliente conozca sus derechos y obligaciones.

REYCA CORREDORES S.A. En su programa de Educación Financiera tiene como objetivo crear conciencia sobre las ventajas y desventajas y las medidas de choque y protección al consumidor financiero, promover conocimiento sobre los productos que presta la firma. Desarrollando mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que imparta esta Superintendencia. En cumplimiento de este deber, la compañía brindará especialmente, información respecto de:

- a) Los diferentes productos y servicios, así como las tarifas asociadas a los mismos.
- b) Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la Compañía,
- c) La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, las funciones que este desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

por parte de los Defensores del Consumidor Financiero y los demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la Firma.

12. POLÍTICAS DEL SAC

La Estrategia y principios corporativos establecen el compromiso de todos los funcionarios de REYCA CORREDORES S.A. en el cumplimiento de las normas establecidas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Siendo prioridad el cumplimiento de las normas legales y el establecimiento de disposiciones internas que procuren la debida atención y protección de nuestros clientes y que propicien un ambiente de atención y respeto para el mismo.

- a. **REYCA CORREDORES S.A.** propenderá por la debida diligencia frente al Consumidor Financiero. La debida diligencia se concreta en la adecuada información de las condiciones de los productos prestados por la. 2. En la atención debida y respetuosa a los Consumidores Financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con estos y en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones.
- b. **REYCA CORREDORES S.A.** generará un ambiente de atención, protección y respeto por los Consumidores Financieros
- c. **REYCA CORREDORES S.A.** atenderá de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos los Requerimientos interpuestos por los Consumidores Financieros.
- d. **REYCA CORREDORES S.A.** procurará una adecuada educación financiera a los Consumidores Financieros respecto a los productos ofrecidos por la firma, la naturaleza de los mercados en los que actúa y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- e. **REYCA CORREDORES 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 productos prestados por la firma.
- f. **REYCA CORREDORES S.A.** instruirá a todos sus comerciales y Terceros Vinculados respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo, los capacitará para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los productos ofrecidos por la firma a los Consumidores Financieros.
- g. **REYCA CORREDORES 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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	



entre los intereses de dos o más Consumidores Financieros, velando porque siempre prevalezca el interés de los Consumidores Financieros.

- h. REYCA CORREDORES S.A.** establece que los órganos de administración, de control y de sus demás funcionarios, de asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al consumidor financiero.
- i. REYCA CORREDORES S.A.** Establece los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de las políticas y de las normas que le son aplicables al SAC por parte de la Junta Directiva.
- j. REYCA CORREDORES S.A.** capacitará a los funcionarios de la compañía, en los productos ofrecidos a nuestros clientes, a través de las capacitaciones de inducción a nuevos funcionarios las cuales serán coordinadas por el área de Recursos Humanos.

Control

Para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas, se han considerado los siguientes controles:

- Se verificará periódicamente que las condiciones de los productos de la firma publicadas en la página web, sean las aprobadas por la Superintendencia Financiera y las políticas de la Firma.
- Se Verificará que, por los diferentes medios como página web y publicidad, en caso de darse, se indique la información respecto al Defensor del Consumidor Financiero y al protocolo de radicación de quejas.
- Verificar aleatoriamente las capacitaciones impartidas a los funcionarios relacionadas con SAC.
- Se difundirá al interior de la compañía la figura del Defensor del Consumidor Financiero, el Reglamento que será de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios de la compañía, en el que se establece en forma detallada las funciones del Defensor en cuanto al manejo de quejas, la vocería del cliente y las funciones como conciliador, así como el procedimiento actualizado según la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2281 de 2010, circular externa 029 del 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia. y demás normas complementarias. Este reglamento establece además la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones. L
- La Dirección de Servicio al Cliente adoptará controles con base en las oportunidades de mejora que identifique en los informes mensuales de gestión y en la operación de servicio al cliente. A través de los indicadores y estadísticas, se medirá y controlará qué áreas de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

la Compañía están presentando un mayor volumen de quejas y cuáles son las causales más recurrentes por las cuales los clientes se sienten inconformes, dando a conocer de la compañía la retroalimentación de los resultados obtenidos y generando planes de acción preventivos y correctivos, los cuales serán revisados periódicamente con el fin de validar si estos han generado mejoras en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.



13. ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y RESPETO DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS QUE SE ENCUENTREN EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.

De acuerdo a la circular externa 08 de marzo de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Renta y Campo Corredores S.A., ha establecido políticas para la atención de personas en situación de discapacidad, a través de las cuales busca ofrecer una atención basada en el respeto, amabilidad, trato digno y brindará un trato preferencial a aquellas personas que ven reducida sus funciones motrices, su movilidad, o presentan algún tipo de dificultad para desplazarse y personas con dificultad o imposibilidad de usar el sentido del oído debido a una pérdida auditiva total o parcial, y visual entre otros. Lo anterior con el propósito de que su atención se efectúe de forma prioritaria, segura y oportuna.

Se debe tener en cuenta la atención mediante los cuales las personas que presenten alguna situación de discapacidad puedan ingresar a las oficinas de Reyca S.A. las cuales se encuentran a continuación.

1. SENSORIALES:

- a. Discapacidad Auditiva: La discapacidad auditiva puede manifestarse como pérdida total (sordera), o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición; como apoyos se usan audífonos, implantes cocleares o intérprete de lengua de señas. Para brindarle un mejor servicio a las personas con discapacidad auditiva debe estar acompañada de un intérprete de lengua de señas o alguien más que le facilite la comunicación,. Vocalice correctamente, sin hacer muecas ni taparse la boca con la mano u objetos que dificulten la lectura de sus labios; tenga en cuenta que algunas personas sordas hacen lectura labio facial.
- b. Discapacidad Visual: La discapacidad visual se manifiesta como ceguera total o baja visión. Pueden utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía; es importante precisar que por la tarea que desempeñan estos últimos se les debe permitir el ingreso sin restricciones a todos los establecimientos de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	



atención al público. Si la persona está acompañada de su perro guía, no lo separe de él, no lo toque, no lo distraiga ni lo consienta, permítale entrar antes que su cliente ya que éste representa sus ojos y su seguridad. Recuerde que no se trata de una mascota, el can está trabajando. Si la persona le solicita apoyo guíelo colocando la mano de ella sobre su hombro o brazo, mantenga su brazo relajado para que le transmita seguridad, camine un paso adelante de ella y ubíquese en el lado con - trario al bastón o perro guía, acomode su paso, no le imponga su pro - pio ritmo. Si van a atravesar una rampa con pasamanos guíe la mano libre de la persona hasta el mismo; si hay escaleras infórmele cuando se encuentre frente al primer escalón, cuando exista un descanso y cuando llegue al último. Nunca le tome del brazo, no lo empuje, no lo hale del vestido o accesorios, no toque o cambie de lugar el bastón guía.

- c. La sordoceguera es una disminución parcial o total tanto de la audición como de la visión. Pueden utilizar como apoyo guías intérpretes y otros comúnmente usados por las personas con discapacidad visual y auditiva. Coloque a la persona sordo ciega próxima a un referente en el espacio, cómodo y seguro cuando se despida, orientándole sobre dónde está. Pregunte al guía intérprete si la persona conserva algo de visión y trate siempre de ponerse dentro de su campo visual, es posible que pueda leer sus labios; si no es así intente escribiendo palabras y frases sencillas con letras grandes sobre un papel blanco para que contraste. Procure ubicarse donde usted reciba buena iluminación.

2. INTELECTUAL O COGNITIVA.

Se refiere a quienes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo (razonamiento, resolución de problemas, pensamiento abstracto), como en las conductas adaptativas (respuesta a situaciones de la cotidianidad), lo cual afecta las actividades prácticas, conceptuales y sociales; se puede manifestar como Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Retraso Mental, Autismo, Dificultades en el Aprendizaje, entre otros.

- a. Adapte su lenguaje a la medida de la comprensión de la persona y si es necesario repita con calma, amabilidad y paciencia hasta verificar que la información fue lo suficientemente clara.
- b. Las instrucciones de funcionamiento de un producto o servicio deben ser cortas y fáciles de recordar, brindar información de forma visual, utilice dibujos y frases con mensajes concretos y cortos.
- c. Dele mucha importancia a la interacción, use un paralenguaje (gestos, sonrisas, miradas, tono de voz) que le permita crear un ambiente de seguridad y tranquilidad. Tenga en cuenta

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

que algunas personas con discapacidad intelectual sienten incomodidad con el contacto físico y otras son excesivamente cariñosas; lo recomendable es que usted mantenga la distancia igual que con todos sus clientes.

3. FÍSICA

En esta se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tienen estatura significativamente inferior al promedio



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.

- a. Algunas personas también tienen alterada su capacidad verbal, es importante que sea paciente y espere a que termine cada palabra o frase sin interrumpirle, ni adelantarse a lo que va a decir.
- b. Para sostener una conversación con una persona que está en silla de ruedas o es de talla baja, sitúese frente a ella y a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.

4. MENTAL O PSICOSOCIAL.

Son aquellas personas que, por factores bioquímicos o genéticos, tienen afectación en el razonamiento, el comportamiento, los sentimientos, el humor, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros. Puede manifestarse como: depresión mayor, trastorno de ansiedad, psicosis, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno obsesivo-compulsivo (TOC), trastorno de pánico, estrés post-traumático, entre otros

- a. Nunca entre en confrontación con alguien que está en crisis, no trate de tocarlo ni de sujetarlo. Modere sus gestos y expresiones, no levante el tono de su voz, así la otra persona le grite, no le mire fijamente ni haga movimientos fuertes con sus manos o con su cuerpo. De manera discreta retire objetos con los que pueda agredirse o agredir a otros.
- b. Tenga presente que en una crisis la persona puede ser un riesgo para usted, para ella misma y para los otros; por lo tanto, no intente controlar la situación, manténgase a distancia y busque ayuda en el personal de seguridad o si es necesario llame al 123.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

13.1. Políticas Atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.



1. Todo empleado de Reyca S.A. brindará un trato adecuado, respetuoso y digno, a los clientes y usuarios que se encuentren en situación de discapacidad, utilizando para ello un lenguaje adecuado de acuerdo con la situación de la persona, deberá recibir atención prioritaria
2. En la atención prioritaria se atenderán todas las políticas de seguridad establecidas por el Reyca S.A., la atención será personalizada y en caso de que la persona con discapacidad sea Visual – Auditiva la firma contará con personas expertas para la buena atención del cliente.
3. Reyca S.A. busca día a día apoyar de manera justa y equitativa a la sociedad, por tanto propende que los clientes y/o usuarios que presentan algún tipo de discapacidad, que sean adultos mayores o mujeres embarazadas sean tratados de manera preferencial. Este trato permite que la atención ofrecida por nuestra compañía se realice de forma prioritaria, segura y oportuna.

14. CLAUSULAS Y PRACTICAS ABUSIVAS

Prohibición De Utilización De Cláusulas Abusivas En Contratos:

Se prohíbe las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que:

- Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.
- Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.
- Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.
- Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	



- Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

15. DEFENSOR DEL CLIENTE

15.1. Funciones De La Defensoría Del Consumidor Financiero:

La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- I. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y haciendo uso del 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.
- II. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de **REYCA S.A**
- III. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y REYCA S.A en los términos indicados en la Ley 640 de 2.001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan.
- IV. El documento en el cual conste la conciliación realizada entre REYCA S.A., y el consumidor financiero deberá estar suscrito por las dos partes, en señal de que se realizó en su presencia; prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en un Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- V. Efectuar recomendaciones a REYCA S.A., relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero y, en general, todo lo relacionado con el ámbito de su actividad.
- VI. Ser vocero de los consumidores financieros ante REYCA S.A.
- VII. Efectuar recomendaciones a REYCA S.A., relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero y, en general, todo lo relacionado con el ámbito de su actividad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

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

15.2. Designación y Requisitos De Los Defensores Del Consumidor Financiero:

Los Defensores del Consumidor Financiero serán inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Serán designados por la Asamblea General de Accionistas de REYCA S.A. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los Defensores del Consumidor Financiero serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable por períodos iguales.



Para tal efecto, la Superintendencia Financiera de Colombia tiene definidos los requisitos que acreditarán los Defensores del Consumidor Financiero y, en todo caso, deberán:

- ✓ Acreditar 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 la Firma.
- ✓ Acreditar 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.
- ✓ Acreditar conducta idónea y solvencia moral.

Los requisitos y calidades previstas, serán exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes.

Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas.

La Superintendencia Financiera podrá revocar la inscripción en el registro de Defensores del Consumidor Financiero, cuando establezca que la persona a la cual se le concedió, ha perdido

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

alguno de los requisitos exigidos para tal efecto, en la forma y condiciones que señale el Gobierno Nacional.

16. Documentación



Todos los aspectos relacionados con el SAC, incluyendo los elementos y las etapas, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

- a. Los documentos mínimos a tener son:
 - El manual SAC.
 - Actas de Junta Directiva con sus respectivos Soportes
 - Los informes de la administración de la Revisoría Fiscal y la Auditoría

- b. Las áreas que en REYCA S.A. generan documentación relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC – serán:
 - La Junta Directiva
 - La Gerencia general
 - Dirección de Riesgos
 - La Revisoría Fiscal
 - La Auditoría Interna

- c. **La documentación mínima que debe tener registro en las áreas que generan son:**
 - Actas de Juntas Directivas
 - Informes Mensuales de quejas, peticiones y/o reclamos si hay
 - Informes semestrales de la Revisoría Fiscal
 - Informes semestrales de la Dirección de Auditoría
 - Informes de gestión generados por General

17. SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 8.0	

Los colaboradores de REYCA S.A que incumplan con las instrucciones previstas por la normatividad tanto externa como interna relacionada con el sistema de atención al consumidor serán responsables por tales acciones u omisiones y en consecuencia se harán acreedores a las sanciones pertinentes.

Todo el personal vinculado con Reyca s.a. se adhiere al cumplimiento del presente Manual, el cual se encontrará disponible de manera permanente en la página web de la sociedad; igualmente será objeto de difusión a través de los programas de capacitación anuales y/o por actualizaciones.

En el evento de encontrarse con hechos, circunstancias, situaciones o casos que no se ajusten a lo consagrado en el presente Manual, se considerará como falta grave y las personas naturales vinculadas a la sociedad se someterán a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

De esta manera se establece que el cumplimiento de lo dispuesto en este manual es obligatorio para todos los funcionarios de la Sociedad Comisionista

18. VIGENCIA Y CUMPLIMIENTO

El presente Manual SAC debe ser conocido, comprendido y aplicado por los miembros de la Junta Directiva, Revisor Fiscal, administradores y en general, todos los colaboradores de REYCA CORREDORES S.A. y sus disposiciones deben ser estrictamente conocidas y acatadas sin excepción, en la totalidad de las operaciones efectuadas en desarrollo de su objeto social.

Este manual entre en vigencia una vez sea aprobado por la Junta Directiva.