
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	



Reyca Corredores S.A.



Miembro Bolsa Mercantil de Colombia

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

VERSIÓN 05
ENERO 2018 ACTA NO. 202



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: 5.0	

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

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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

Contenido	
1 INTRODUCCIÓN	4
2. ALCANCE	5
3. OBJETIVO	6
4. DEFINICIONES	7
5. INFORMACION GENERAL SOBRE REYCA S.A	9
5.1. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	10
5.1.1 FUNCIONES DE JUNTA DIRECTIVA	10
5.1.2 REPRESENTANTE LEGAL	10
5.2 ÓRGANOS DE CONTROL	11
5.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS	11
5.4 TARIFAS O PRECIOS	11
5.5 MEDIDAS PARA EL MANEJO SEGURO DEL PRODUCTO O SERVICIO	12
5.6 CONSECUENCIA DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	12
6. MARCO REGULATORIO	12
7. PRINCIPIOS	13
8. DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y OBLIGACIONES DE LA FIRMA:	14
9. OBLIGACIONES ESPECIALES	14
10. PROCEDIMIENTOS, ETAPAS Y POLÍTICAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	14
11. ETAPAS DEL SAC	18
12. POLÍTICAS DEL SAC	22
13. CLAUSULAS Y PRACTICAS ABUSIVAS	24
14. DEFENSOR DEL CLIENTE	24
14.1. Funciones De La Defensoría Del Consumidor Financiero:	24
14.2. Designación Y Requisitos De Los Defensores Del Consumidor Financiero:	25
15. Documentación	26
16. SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	27
17. VIGENCIA Y CUMPLIMIENTO	27

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

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 consagró 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, en el presente documento se adoptan las medidas, mecanismos, políticas, instrumentos y

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

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:

- Área Comercial

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	



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

3. OBJETIVO

REYCA S.A., velará por la debida atención y protección de los 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 sus derechos 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:

- 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: 5.0	

- 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. Velar porque que los objetivos perseguidos por el SAC estén 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.
- Asegurar 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

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.



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.
- **CONSUMIDOR FINANCIERO:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de REYCA S.A

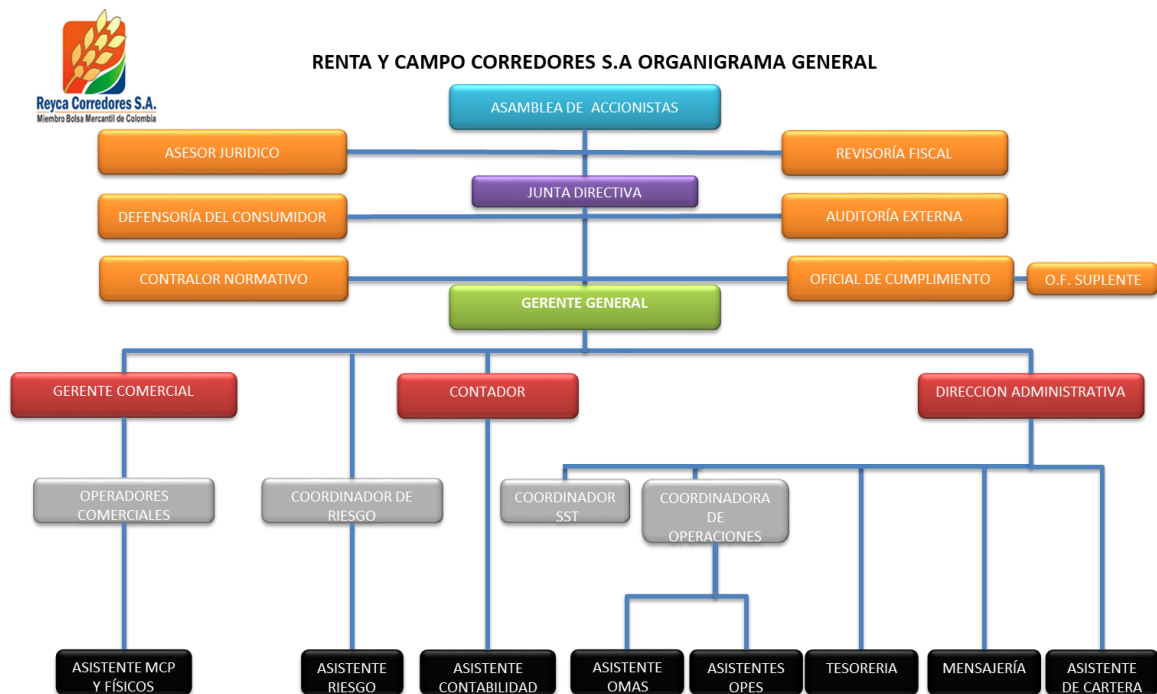
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

- **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.
- **SARLAFT** Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	



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: 5.0	

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: 5.0	

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
- Operaciones en inversión
- Operaciones de registro
- Venta definitiva de facturas
- Físicos disponibles sin administración de garantías

5.4 TARIFAS O PRECIOS

Reyca s.a. ha establecido una política general en materia de cobro de comisiones, observando criterios prudenciales, principios de no discriminación y suficiencia, determinando establecer comisiones diferenciales a los diversos clientes solo en aspectos tales como Volumen, Plazo, Mercado y Monto de la operación a realizar por el potencial cliente

Parágrafo. - No ha lugar, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, a negociar comisiones iguales o inferiores a cero.

Basado en esta política, el comercial podrá negociar la comisión con sus clientes libremente, determinando un valor razonable de acuerdo a las condiciones del mercado y monto de las negociaciones y será informado previo a la celebración de la operación en la Bolsa Mercantil de Colombia.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

5.5 MEDIDAS PARA EL MANEJO SEGURO DEL PRODUCTO O SERVICIO

Mediante la adecuada administración de los riesgos propios de nuestra actividad, se adoptan medidas relativas a la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales, así como en aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno -SCI, de esta manera Reyca s.a. logra tener un conocimiento pertinente, adecuado, relevante y continuo del cliente, lo que le permite ofrecer sus servicios en cada uno de los productos de la Bolsa Mercantil de Colombia y monitorear eficazmente la atención de sus consumidores financieros.



5.6 CONSECUENCIA DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

- Pérdida del negocio
- Pérdida de credibilidad en el mercado
- Disminución en el cumplimiento de metas de producción
- Quejas y reclamos ante el defensor del Consumidor Financiero
- Sanciones por parte de los entes de control y vigilancia
- 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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

7. PRINCIPIOS

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

- a. **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 acordada.
- b. **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.
- 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. **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.
- f. **Educación al consumidor financiero:** el grupo de **RENTA Y CAMPO CORREDORES S.A** procurará 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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

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.
- 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;

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

- 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.



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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	



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 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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	



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 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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

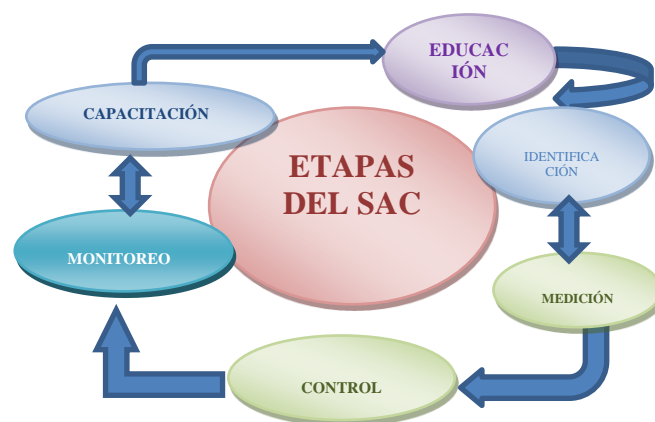
Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.



- 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: 5.0	

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.

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.



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.

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.) 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.
- b.) Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente, como parte del Sistema de Control Interno.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

- c.) 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

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 soportaran con una evaluación con el fin de determinar el entendimiento por parte del funcionario de las políticas y procedimientos establecidos para el SAC

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 aseguradora, 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
- Documentos
- Manuales
- Cuestionarios
- Calendarios

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

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



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

- 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 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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

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

14. DEFENSOR DEL CLIENTE

14.1. 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.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

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

14.2. 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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

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

15. 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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCESO ADMINISTRATIVO		
	MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. - SAC-		
	Código: ETMSAC004	Versión: 5.0	

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

16. SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

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

17. 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.