



|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |




---

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

---

VERSIÓN 12  
 Diciembre de 2022  
 APROBADA POR JUNTA DIRECTIVA ACTA NO. 262

---

**BOGOTÁ**

CALLE 94A # 11 A – 73 PISO 2  
 PBX 7451964  
 Cel 3212414176

**DIRECCIONES**

**ITAGÜÍ**

CL 85 48 01 BL 31 OF 809  
 607 16 06 / 607 16 07  
 317 5742871



**CALI**

CL 24 AN 6N35  
 3176488269

---



[www.reycacorredores.com](http://www.reycacorredores.com)

---

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |



| CONTROL DE VERSIONES |                 |    |      |               |         |                 |
|----------------------|-----------------|----|------|---------------|---------|-----------------|
| ACTA NO.             | FECHA DE CAMBIO |    |      | ACTIVIDAD     | VERSIÓN | ACTUALIZADO POR |
|                      | D               | M  | A    |               |         |                 |
| 113                  | 30              | 08 | 2010 | CREACION      | 1       | ADMINISTRATIVO  |
| 120                  | 11              | 03 | 2011 | ACTUALIZACION | 2       | ADMINISTRATIVO  |
| 151                  | 30              | 09 | 2013 | ACTUALIZACION | 3       | ADMINISTRATIVO  |
| 166                  | 30              | 12 | 2014 | ACTUALIZACION | 4       | ADMINISTRATIVO  |
| 203                  | 31              | 01 | 2018 | ACTUALIZACION | 5       | ADMINISTRATIVO  |
| 207                  | 31              | 05 | 2018 | ACTUALIZACION | 6       | ADMINISTRATIVO  |
| 210                  | 31              | 08 | 2018 | ACTUALIZACION | 7       | ADMINISTRATIVO  |
| 220                  | 28              | 06 | 2019 | ACTUALIZACION | 8       | ADMINISTRATIVO  |
| 223                  | 20              | 09 | 2019 | ACTUALIZACION | 9       | ADMINISTRATIVO  |
| 238                  | 18              | 12 | 2020 | ACTUALIZACION | 10      | ADMINISTRATIVO  |
| 244                  | 29              | 06 | 2021 | ACTUALIZACION | 11      | ADMINISTRATIVO  |
| 262                  | 27              | 12 | 2022 | ACTUALIZACION | 12      | 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,<br>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<br>33. Sanciones en caso de incumplimiento    | MAGALI OVALLOS G                       |
| 9                  | 28              | 06 | 2019 | ACTUALIZACION    | 14. Derechos del Consumidor Financiero<br>17: Obligaciones del Consumidor Financiero | MAGALI OVALLOS G                       |
| 10                 | 18              | 12 | 2020 | ACTUALIZACION    | 11. Áreas de supervisión SAC<br>34. Canales y medios de recepción                    | MAGALI OVALLOS G                       |
| 11                 | 29              | 06 | 2021 | ACTUALIZACION    | 19. Procedimientos<br>24. Identificación   | MAGALI OVALLOS G                       |
| 12                 | 27              | 12 | 2022 | ACTUALIZACION    | TODO   | MAGALI OVALLOS G                       |



|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

### TABLA DE CONTENIDO



|  |    |
|--|----|
| 1 INTRODUCCIÓN.....  | 6  |
| 1.1. Consideraciones generales.....  | 6  |
| 1.2. Ámbito de aplicación.....   | 7  |
| 1.3. Debida atención y protección al consumidor financiero .....   | 7  |
| 1.4 Marco Regulatorio.....   | 8  |
| 1.5 Definiciones.....  | 9  |
| 1.6. Alcance del SAC .....   | 11 |
| 1.6.1. EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y CAMPAÑAS ADECUADAS Y SUFICIENTES, INDEPENDIENTES Y ADICIONALES A LA PUBLICIDAD PROPIA DE LA COMPAÑÍA QUE PERMITAN Y FACILITEN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS ADOPTAR DECISIONES INFORMADAS, COMPRENDER LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS EN EL MERCADO, ASÍ COMO SUS RESPECTIVOS COSTOS O TARIFAS, LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y LOS MECANISMOS ESTABLECIDOS POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA LA PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS. LOS PROGRAMAS Y CAMPAÑAS SE ESTABLECEN PARA: ..... | 11 |
| 1.6.2. LOS MECANISMOS QUE PERMITEN BRINDAR INFORMACIÓN COMPRENSIBLE, CIERTA, SUFICIENTE Y OPORTUNA A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS, RESPECTO A: .....   | 11 |
| 1.6.3 LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS QUE FORMULEN LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS, ATENDIENDO LO DISPUESTO EN EL SUBNUMERAL 1.7.2.2. DEL PRESENTE MANUAL. ....   | 17 |
| 1.7. Elementos mínimos que componen el SAC .....   | 18 |
| 1.7.1. POLÍTICAS .....   | 18 |
| 1.7.2. PROCEDIMIENTOS .....  | 19 |
| 1.7.3. DOCUMENTACIÓN.....  | 27 |
| 1.7.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....   | 28 |
| 1.7.5. INFRAESTRUCTURA .....   | 30 |
| 1.7.6. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS .....  | 32 |
| 1.7.7. EDUCACIÓN FINANCIERA .....  | 34 |
| 1.7.8. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....   | 34 |
| 1.8. Etapas del SAC.....   | 37 |
| 1.8.1. IDENTIFICACIÓN .....  | 37 |
| 1.8.2. MEDICIÓN .....  | 38 |
| 1.8.3. CONTROL.....  | 39 |
| 1.8.4. MONITOREO .....   | 40 |
| 2. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....   | 41 |
| 2.1. Consideraciones generales y ámbito de aplicación .....  | 41 |
| 2.2. Calidades .....   | 42 |

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.1. SI EL POSTULADO PRESTA SUS SERVICIOS COMO DCF EN OTRAS ENTIDADES VIGILADAS, EVENTO EN EL CUAL SE DEBE EVALUAR: .....  | 42 |
| 2.2.2. SI EL POSTULADO PRESTA SUS SERVICIOS O DESEMPEÑA FUNCIONES DISTINTAS A LAS PROPIAS DEL CARGO DE DCF EN LA SOCIEDAD MATRIZ, FILIALES O SUBSIDIARIAS DE LA ENTIDAD VIGILADA. ....   | 44 |
| 2.2.3 SI EL POSTULADO TIENE SANCIONES EN FIRME PROFERIDAS POR LA SFC, LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA O LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES, ASÍ COMO POR LOS ÓRGANOS DISCIPLINARIOS DE LOS ORGANISMOS DE AUTORREGULACIÓN. ....   | 44 |
| 2.2.4. SI EL POSTULADO TIENE SANCIONES DISCIPLINARIAS EN FIRME PROFERIDAS POR LA COMISIÓN NACIONAL DE DISCIPLINA JUDICIAL U ÓRGANO EQUIVALENTE.....  | 44 |
| 2.2.5. SI EL POSTULADO TIENE ANTECEDENTES EN LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN O LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN).....  | 44 |
| 2.2.6. SI EL POSTULADO SE ENCUENTRA REPORTADO EN UNA LISTA INTERNACIONAL VINCULANTE PARA COLOMBIA. ....  | 44 |
| 2.3. Información que el DCF de REYCA S.A. debe suministrar al público .....  | 45 |
| 2.3.1. EL NOMBRE DEL DCF Y DE SU SUPLENTE.....   | 45 |
| 2.3.2. DATOS PARA CONTACTAR AL DCF Y A SU SUPLENTE: HORARIO DE ATENCIÓN, DIRECCIÓN FÍSICA, TELÉFONO, FAX, CORREO ELECTRÓNICO O CUALQUIER OTRO MECANISMO QUE PERMITA CONTACTAR AL DCF DE MANERA EFECTIVA. ....  | 45 |
| 2.3.3. LAS FUNCIONES DEL DCF SEÑALADAS EN EL ART. 13 DE LA LEY 1328 DE 2009, DE MANERA ESPECIAL LA DE PODER ACTUAR COMO CONCILIADOR ENTRE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y LA RESPECTIVA ENTIDAD VIGILADA EN LOS TÉRMINOS INDICADOS EN LA LEY 640 DE 2001. ....  | 46 |
| 2.3.4. LA POSIBILIDAD QUE TIENE EL CONSUMIDOR FINANCIERO DE FORMULAR SUS QUEJAS CONTRA REYCA S.A. CON DESTINO AL DCF EN CUALQUIER AGENCIA Y OFICINA PRINCIPAL O CUALQUIER OTRO CANAL DE ATENCIÓN DISPUESTO POR LA CORRESPONDIENTE COMPAÑÍA.....  | 46 |
| 2.3.5. PARA TAL EFECTO, DE CONFORMIDAD CON EL ART. 16 DE LA MENCIONADA LEY, EL DCF Y LA COMPAÑÍA, DEBEN GARANTIZAR QUE SE ATIENDA EN FORMA EFICAZ, EFICIENTE Y OPORTUNA A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DE TODAS LAS ZONAS DEL PAÍS EN LAS CUALES LA ENTIDAD VIGILADA PRESTE SUS SERVICIOS.....   | 46 |
| 2.3.6. HAY QUE SEÑALAR QUE PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS ANTE EL DCF NO SE EXIGE NINGUNA FORMALIDAD. ....   | 47 |
| 2.3.7. LOS ASUNTOS QUE LE CORRESPONDE CONOCER:.....  | 47 |
| 2.3.8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO PARA ATENDER LAS PQRS, TIEMPOS MÁXIMOS PARA CADA ETAPA. LOS ASUNTOS QUE SE ENCUENTRAN EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DCF Y LOS CASOS EN LOS CUALES EL DCF NO PUEDE INTERVENIR O DEBE SUSPENDER SU ESTUDIO DEL CASO. ....   | 47 |
| 2.3.9. EL DERECHO QUE LE ASISTE A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS PARA ESCOGER ENTRE ACUDIR DIRECTAMENTE A LA ENTIDAD VIGILADA, AL DCF, A LA SFC O A LOS ORGANISMOS DE AUTORREGULACIÓN, PARA PRESENTAR SU QUEJA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL LITERAL E. DEL ART. 5 DE LA LEY 1328 DE 2009, ADVIRTIENDO QUE CADA INSTITUCIÓN EVALUARÁ LOS TRÁMITES DENTRO DEL MARCO DE COMPETENCIA QUE LE CORRESPONDA. PARA EL EFECTO, DEBEN INDICARSE CLARAMENTE LOS ASUNTOS QUE ESTÁN EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DCF. .... | 50 |

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

|  |    |
|--|----|
| 2.3.10. LA INDICACIÓN DEL ALCANCE Y LOS EFECTOS DE LAS DECISIONES DEL DCF EN EL SENTIDO QUE ÉSTAS SERÁN OBLIGATORIAS CUANDO, SIN PERJUICIO DE SU ACTUACIÓN COMO CONCILIADOR DE ACUERDO CON EL LITERAL C. DEL ART. 13 DE LA ANTEDICHA LEY, LOS CONSUMIDORES Y LA COMPAÑÍA ASÍ LO ACUERDEN DE MANERA PREVIA Y EXPRESA. ....  | 51 |
| 2.3.11. LA INDICACIÓN DE QUE EL INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, INCLUIDAS LAS OBLIGACIONES A CARGO DEL DCF Y DE LA COMPAÑÍA PARA CON ÉL, PUEDE SER SANCIONADO POR LA SFC EN LA FORMA PREVISTA EN LA PARTE SÉPTIMA DEL EOSF Y EL ART. 53 DE LA LEY 964 DE 2005 Y DEMÁS NORMAS QUE LOS MODIFIQUEN O SUSTITUYAN. .... | 51 |
| 2.4. Informe de gestión del DCF .....  | 52 |
| 2.4.1. DE LA FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS .....   | 52 |
| 2.4.2. DE LA FUNCIÓN DE VOCERÍA.....   | 53 |
| 2.4.3. DE LA FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN .....   | 53 |
| 2.4.4. INFORMACIÓN ADICIONAL .....   | 53 |
| 2.5. Función de vocería.....   | 54 |
| 2.5.1 CLAUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS.....  | 54 |
| 2.5.2. LA COMUNICACIÓN CON RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS QUE DIRIJA EL DCF A LA JUNTA DIRECTIVA, VERSARÁ SOBRE LA ACTIVIDAD DE LAS ENTIDADES QUE HUBIEREN MEREcido LA ATENCIÓN DEL DCF Y QUE PUEDAN MEJORAR Y FACILITAR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS: .....  | 55 |
| 2.5.3. LA COMUNICACIÓN SE DEBE DIRIGIR A LA PERSONA QUE CADA INSTITUCIÓN HAYA DESIGNADO PARA LLEVAR A CABO SUS RELACIONES CON EL DCF, SIN EMBARGO, ES PRECISO SEÑALAR QUE ESTE FUNCIONARIO DEBE PONER EN CONOCIMIENTO DE LA JUNTA DIRECTIVA, LAS COMUNICACIONES QUE EL DCF LE DIRIJA A MÁS TARDAR EN LA SESIÓN INMEDIATAMENTE SIGUIENTE.....                       | 55 |
| 2.5.4. EN DESARROLLO DE ESTA FUNCIÓN EL DCF DEBE HACER SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS O ASUNTOS QUE HUBIERE SOLICITADO LLEVAR AL CONOCIMIENTO DE LA JUNTA DIRECTIVA. ....  | 55 |
| 2.6. Función de conciliación .....   | 55 |
| 2.7. Deberes y responsabilidades de REYCA en relación con el DCF .....   | 56 |
| 2.7.1. OBLIGACIONES GENERALES .....  | 56 |
| 2.7.2. OBLIGACIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA.....   | 57 |
| 2.7.3. OBLIGACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL.....   | 57 |
| 2.8. Seguridad y confidencialidad de la información .....  | 58 |
| 3. INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LA COMPAÑÍA .....   | 59 |
| 3.1. Vigencia y Cumplimiento.....  | 59 |

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

## 1 INTRODUCCIÓN

El propósito del SAC de **RENTA Y CAMPO CORREDORES S.A** en adelante **REYCA 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.

### 1.1. Consideraciones generales

La ley 1328 de 2009 y las circulares externas 015 de 2010, 023 de 2021 y 013 de 2022 consagro un régimen especial de protección a los consumidores financieros y de la obligación al cargo de la compañía de implementar un “Sistema de Atención al consumidor Financiero” SAC cuyo objetivo es el de:

- Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades, perfil del consumidor financiero, ofrecimiento y prestación de productos y servicios en todo el ciclo de vida de este.
- 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.
- Buscar un equilibrio contractual entre las partes de Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.
- Consolidar al interior de la compañía una cultura organizacional de los valores, actitudes, comportamientos y normas internas para la atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Establecer los mecanismos para suministrar la información adecuada.
- Evitar la asimetría en la información.
- 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.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- Inexistencia de barreras para para interponer quejas o reclamos y/o movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.

Por esta razón **REYCA 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 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.

## 1.2. Ámbito de aplicación

El presente manual aplicara a **REYCA 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 en la compañía 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 de riesgo y cumplimiento
- Área Administrativa y Financiera
- Revisoría Fiscal
- Auditoría Externa
- Defensoría del Consumidor

## 1.3. Debida atención y protección al consumidor financiero

Para efectos del SAC se entiende por debida atención y protección al consumidor financiero el conjunto de actividades que desarrollen en **REYCA S.A.** con el objeto de propiciar un ambiente de trato justo, protección, respeto y servicio por los consumidores financieros.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |



Para ello, se estableció 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. Son principios orientadores que rigen la relación entre los consumidores Financiero y **REYCA S.A**

- a. **Debida diligencia:** La compañía 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 con la oferta, compromiso y obligación acordada.
- b. **Libertad de elección:** La compañía 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 Ética y 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 esta, diseñar e implementar los correctivos necesarios oportunamente.
- f. **Educación al consumidor financiero:** **REYCA 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.

#### 1.4 Marco Regulatorio

- Ley 1328 de 2009 del 15 de julio de 2009 Dicta normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.
- Régimen de Protección al Consumidor Financiero Título Primero Ley 1328 de 2009.
- Normas reglamentarias sobre Protección al Consumidor Financiero
- Decreto 2555 de 2010 Título 2 Artículos 2.34.2.1.1 al 2.34.2.1.9 (deroga al Decreto 2281 de 2010 por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero).





|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- Circular Externa 015 de 2010 imparte las instrucciones respecto del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC. SFC1
- Circular Externa 038 de 2011 Imparte instrucciones relacionadas con la información a los consumidores financieros. SFC
- Circular Externa 039 de 2011 Imparte instrucciones relacionadas con la información a los consumidores financieros. SFC
- Circular Externa 052 de 2015 Incorpora las denominadas Quejas Express
- Circular Externa 023 del 21 de octubre de 2021, imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smart supervisión y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- Circular Externa 013 del 10 de junio de 2022, sobre las instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero

## 1.5 Definiciones

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



- a) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien si ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.
- b) **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.
- c) **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de **REYCA S.A**
- d) **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.
- e) **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.
- f) **Entidades Vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- g) **Queja o Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- h) **Productos y Servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- i) **Discapacidad Auditiva:** Puede manifestarse como pérdida total (sordera) o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición. Como apoyos, se usan audífonos, implantes cocleares o interprete de lenguaje de señas.
- j) **Discapacidad Física:** Son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial, de sus extremidades superiores o inferiores, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio.
- k) **Discapacidad Visual:** La discapacidad visual se manifiesta como ceguera total o baja visión. La persona con discapacidad visual, pueden utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía.
- l) **Smart supervisión – Interposición Queja o Reclamo:** En esta proforma la compañía tiene la obligación y el deber de registrar las quejas o reclamos independientemente de la inmediatez que se le haya dado solución a la inconformidad presentadas por el consumidor financiero. El reporte de la información es bastante detallado en la medida que sugiere que se tenga en cuenta el país, departamento o municipio para poder así identificar el lugar donde la persona manifestó su inconformismo con el producto y/o servicio por parte de la entidad. Resalta la Superintendencia que aquellos trámites que por su naturaleza no tengan la calidad de queja o reclamo, no deben ser registrados ni relacionados en esta proforma.
- m) **Smartsupervision - Gestión de la Queja o Reclamo:** En esta proforma la compañía tiene la obligación de suministrar toda la información concerniente a la gestión que se llevó a cabo junto con el DFC, sobre el tratamiento que se le dio a las quejas y reclamos por parte de los consumidores financieros y cómo estas fueron puestas en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia. Sin embargo, resalta el documento los eventos en los cuales esa información debe ser actualizada en el API REST, a saber: i) cuando la entidad vigilada informe al consumidor financiero sobre la necesidad de prorrogar el plazo para atender la queja o reclamo ii) cuando la queja o reclamo derive en una tutela, iii) cuando la queja o reclamo sea objeto de requerimiento por parte de un ente de control, iv) cuando se haya realizado un cambio en el estado de la misma y v) cuando se haya reclasificado el producto, canal o motivo.

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

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

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

## 1.6. Alcance del SAC

En REYCA S.A. el SAC es acorde a su estructura, tamaño y objeto social, lo cual permitirá identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. El SAC es concordante con los planes estratégicos de la compañía, cumpliendo los requerimientos mínimos establecidos. Para su puesta en marcha se apoyó en los procesos, procedimientos y en las herramientas implementadas en el marco de la administración de los riesgos propios de su actividad, en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales, así como en aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno -SCI-.

Para la adecuada implementación de una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, se estableció:



**1.6.1. El programa de educación financiera y campañas adecuadas y suficientes, independientes y adicionales a la publicidad propia de la compañía que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos. Los programas y campañas se establecen para:**

- i. Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios;
- ii. Promover el uso de la tecnología en forma segura y
- iii. Ser accesibles teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas en situación de discapacidad.

**1.6.2. Los mecanismos que permiten brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financieros, respecto a:**

### 1.6.2.1. Las características de los productos o servicios.

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

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

#### **1.6.2.1.1. Operaciones de Registro de facturas**

Son operaciones amparadas en el Decreto 1555 de 2.017, en donde se establece que los pagos o abonos en cuenta por concepto de transacciones de bienes o productos de origen agrícola, pecuario y/o pesquero, sin procesamiento industrial o con transformación industrial primaria, que se realicen o registren a través de las bolsas de productos agropecuarios legalmente constituidas en los sistemas administrados por éstas, no están sometidos a retención en la fuente, cualquiera fuere su cuantía.

#### **1.6.2.1.2. Operaciones de Mercado de Compras Públicas**

Es el mercado especializado de la BMC para atender las necesidades de compra de las Entidades Estatales por medio de la selección abreviada, que está reglamentado en la Ley 80 de 1993 y la 1150 de 2007, mediante el decreto 2474 de 2008 que establece la Adquisición de bienes, productos y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización así como de productos de origen o destinación agropecuaria para las entidades Estatales, a través de las Bolsas de Productos legalmente constituidas.



Los procesos de compras son públicos, lo que permite una mayor participación de proveedores, exposición al mercado nacional abierto y la libre formación de precios.

#### **1.6.2.1.3. MERCOP – Mercado de Comercialización entre Privados**

Es el Mercado de Comercialización entre Privados (Empresas privadas, economía mixta y de régimen especial), donde se celebrarán aquellas operaciones sobre los bienes o productos agropecuarios, agroindustriales u otros commodities y servicios

#### **1.6.2.1.4. MERCADO REPOS SOBRE CDM**

Las operaciones repo son una herramienta de financiación ofrecida por la BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA a aquellos propietarios de mercancías almacenadas en bodegas propias o de un Almacén General de Depósito (AGD) y certificadas por el mismo. Los AGD emiten certificados de depósito de mercancías (CDM) que son negociados en el escenario de la Bolsa Mercantil para que el productor pueda obtener recursos inmediatos, utilizando como garantía sus propios inventarios.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

### 1.6.2.2. Los derechos y deberes de los consumidores financieros.

#### 1.6.2.2.1. Derechos del consumidor financiero:



Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con **REYCA S.A** los siguientes derechos:

- a. En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de Reyca s.a. productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por Reyca.
- b. Tener a su disposición, en los términos establecidos en la ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por Reyca deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de Reyca s.a.
- d. Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla Reyca, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f. Los demás derechos que se establezcan en la ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### 1.6.2.2.2. Deberes del consumidor financiero:

Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta Reyca s.a. sobre el manejo de productos o servicios financieros.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone Reyca para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.



**PARÁGRAFO 1o.** El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante Reyca s.a. y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a la compañía de las obligaciones especiales consagradas en la ley respecto de los consumidores financieros.

**PARÁGRAFO 2o.** Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a **REYCA S.A.** y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

### 1.6.2.3 Las obligaciones de REYCA S.A.



**REYCA S.A.** tendrá las siguientes obligaciones especiales:

- a. Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de estos.
- c. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f. Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, precios o tarifas y la forma para determinarlos.

- g.** Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- h.** Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de estos.
- i.** Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- j.** Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que Reyca se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- k.** Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- l.** Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- m.** Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que Reyca señale, del estado de sus productos y servicios.
- n.** Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de esta, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- o.** Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- p.** Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- q.** No requerir al consumidor financiero información que ya reposé en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- r. Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- s. Las demás previstas en la ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

**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.

#### **1.6.2.4. Las tarifas o precios y tasas.**

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 página web



#### **1.6.2.5. Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio.**

El conocimiento del cliente está determinado en el SARLAFT implementado en la sociedad, que permite un conocimiento pertinente y relevante para cotizar, conocer el mercado del sector agropecuario, conocimiento técnico de los productos que se ofrecen a los clientes.

#### **1.6.2.6. Las consecuencias 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
- Sanciones por parte de la Superintendencia Financiera, Cámara Disciplinaria y demás órganos de supervisión.
- Demandas por parte de los clientes



|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

**1.6.2.7. Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros; y**

Las diferencias que se ocurrieran entre las partes con ocasión de los productos de REYCA S.A. serán sometidas a la decisión de un conciliador designado por la Sala Regional del Centro Nacional de Conciliación, arbitraje y amigable composición de la Cámara de Comercio de la ciudad de la oficina, a solicitud de cualquiera de las partes, según el procedimiento previsto en la constitución nacional y demás normas vigentes y concordantes sobre la materia. En caso de no conciliarse las diferencias, estas serán sometidas a la decisión obligatoria de un Tribunal de Arbitramento, integrado por tres (3) árbitros que designara la sala Regional del Centro Nacional de Conciliación, arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio, a solicitud de cualquiera de las partes. Los árbitros deberán decidir en derecho; por consiguiente, deberán ser abogados titulados y en ejercicio de sus derechos civiles, teniendo facultades para conciliar las pretensiones opuestas. En lo no previsto en esta cláusula, se aplicarán las normas legales vigentes sobre la materia



Adicionalmente recibirá una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan la compañía, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos

**1.6.2.8. La demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.**

En la implementación de campañas y programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los consumidores financieros en situación de discapacidad se utilizará herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, braille y subtitulación de videos institucionales.

**1.6.3 Los procedimientos para la atención y resolución de las peticiones, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros, atendiendo lo dispuesto en el subnumeral 1.7.2.2. del presente manual.**

Los procedimientos establecidos para el SAC estarán en los anexos correspondientes en presente manual y los mismos se revisarán mínimo una vez al año y en caso de que se requiera realizar algún ajuste o se evidencie antes que se debe realizar un nuevo procedimiento se establecerá el paso a paso y los roles de quien los ejecutara.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

Semestralmente en el informe de la URO de la compañía se evaluará los elementos y etapas del SAC a fin de realizar los ajustes que consideren necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento.



## 1.7. Elementos mínimos que componen el SAC

A continuación, se señalan los elementos mínimos para la implementación del SAC

### 1.7.1. Políticas

La Estrategia y principios corporativos establecen el compromiso de todos los funcionarios de **REYCA S.A.** en el cumplimiento de las normas establecidas del SAC. Siendo prioridad el cumplimiento de las normas legales y el establecimiento de disposiciones internas que procuren la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. En este sentido las políticas adoptadas son las siguientes:

- a. Propenderá por la debida diligencia frente al Consumidor Financiero, esta se concreta en la adecuada información de las condiciones de los productos prestados por la compañía, 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 con un trato justo, protección, respeto y servicio del consumidor financiero.
- b. Se tendrá en las oficinas de la compañía un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio para el consumidor financiero.
- c. Atender de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos los Requerimientos interpuestos por los Consumidores Financieros.
- d. 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. 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. 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. 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.



|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- h. Se estableció el seguimiento a los órganos de administración, de control y a todos los colaboradores de la compañía cumplan con la estrategia, políticas y normas internas y externas para la protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio del consumidor financiero.
- i. 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. 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.
- k. Capacitar a nivel institucional la cultura en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio hacia el consumidor financiero
- l. Dentro del presupuesto de la compañía se realizará la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.
- m. Para personas con discapacidad, lo primero que se debe hacer es preguntar con naturalidad si necesita ayuda y cómo puede hacerlo, para así saber las necesidades del consumidor Financiero.
- n. Procurar que para personas en condición de discapacidad asistan con un acompañante o tutor que pueda transmitirnos la información que quiere solicitar, en casos que no se pueda la empresa validara de acuerdo con su discapacidad como poder atender lo requerido por este.
- o. Evitar que para personas en condición de discapacidad indagar en el diagnóstico de la enfermedad o deficiencia que origina la discapacidad observable.
- p. Para personas en condición de discapacidad utilizar un lenguaje claro y sencillo que facilite la comprensión, para ello se debe dividir las frases en partes, si se trata de frases complejas o largas o utilizar ejemplos.
- q. No tratarles de manera condescendiente a las personas en condición de discapacidad
- r. Si se considera realmente necesario para las personas en condición de discapacidad, y en una segunda instancia, dirigirse a quien lo/la acompaña.
- s. Brindar un trato respetuoso, amable y digno, utilizando un lenguaje incluyente y adecuado “persona con discapacidad”, de acuerdo con la condición de la persona con discapacidad, evitando el uso de términos excluyentes.

Igualmente, la junta directiva en caso de ser necesario establecerá mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas que le son aplicables al SAC.

## 1.7.2. Procedimientos

1.7.2.1. El Sistema de Atención al Consumidor de **REYCA S.A** contiene mecanismos eficientes para suministrar información adecuada para la implementación y funcionamiento del SAC en los términos

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

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 Defensoría del consumidor financiero principal y suplente, 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).

#### **1.7.2.1.1. La instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC.**

Dentro de la compañía en el presente manual se estipularon los elementos y etapas contenidos en la normatividad vigente. Dentro de los cuales establecimos las siguientes situaciones que se pueden realizar:

- a) El consumidor financiero puede de manera verbal, o escrita presentar sus solicitudes, reclamos o quejas en las oficinas, cuenta de correo electrónico o líneas telefónicas tanto de la sociedad como del Consumidor del Defensor del Consumidor Financiero
- b) En el evento de recibirse la solicitud, reclamo o queja en las oficinas, cuenta de correo electrónico o líneas telefónicas de la compañía, será atendida por la persona encargada de transmitir las mismas por SmartSupervision y atenderá al consumidor financiero, solicitará la información necesaria para documentar la queja o reclamo y dará traslado al Defensor del Consumidor Financiero y se transmitirá los momentos 1 y 2 por parte de la compañía.
- c) El consumidor financiero podrá 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 o radicar en las oficinas de la compañía.
- d) 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 podrá ser representada en las oficinas de REYCA S.A. En este caso la sociedad contará con tres (3) días hábiles siguientes para comunicarle al Defensor del Consumidor

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

Financiero la queja o reclamo prestado, mediante la remisión física o por correo electrónico del documento allegado por el consumidor financiero.

- e) Cuando el defensor del consumidor estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general deberá dar traslado de esta a la Superintendencia Financiera.
- f) 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.

#### **1.7.2.1.2. La evolución de los controles adoptados por la entidad.**

En la compañía para el análisis de la evolución de los controles estipulados dentro de la matriz de riesgo, se llevará un monitoreo periódico y en caso de surtir algún cambio el mismo se dejara dentro del informe de la URO del semestre que corresponda, de igual manera si se requieren nuevos controles para los mismos eventos de riesgo o por que se hayan incluido nuevos eventos de riesgos se informaran en el acta de comité de riesgo del mes que se esté analizando los mismos.



#### **1.7.2.1.3. La adopción de medidas en caso de que los funcionarios, administradores y terceros incumplan el SAC.**

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

#### **1.7.2.1.4. La evaluación y medición de la efectividad del sistema.**

Adicional a la etapa de monitoreo del presente manual para la evaluación y medición de la efectividad del SAC SE analizarán los indicadores utilizados por la compañía, así mismo como el monitoreo de los controles establecidos a los riesgos potenciales o que hayan ocurrido, en caso de que estos su evaluación sea negativa se tendrán que asignar nuevos controles para mitigar el impacto y probabilidad de que estos afecten la compañía.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |



### 1.7.2.2. La atención efectiva y debida de las peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros.

Si la queja o reclamo es **admitida**, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar la respuesta para transmitirla por el API de SmartSupervision para que la pueda verla el 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 deberá comunicar la respuesta para transmitirla por el API de SmartSupervision para que la pueda verla el 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 más 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, dependiendo si es queja normal (7) días hábiles o exprés cinco (2) 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 (5) 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.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

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



#### **1.7.2.3. El análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos para el diseño y desarrollo de las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.**

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.

#### **1.7.2.4. La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los defensores del consumidor financiero –DCF- en ejercicio de sus funciones.**

En caso de 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, la compañía 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.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

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.

- 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.

#### **1.7.2.5. La atención de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.**



**REYCA S.A.**, ha establecido políticas y procedimientos 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.

##### **1.7.2.5.1 SENSORIALES:**

- 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



|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |



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 de 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 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 contrario 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.

#### 1.7.2.5.2. INTELLECTUAL 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.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- 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 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.

#### 1.7.2.5.3. 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.

#### 1.7.2.5.4. 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 postraumático, 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.

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

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

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.

### 1.7.3. Documentación

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

#### 1.7.3.1 Los documentos mínimos para tener son:



- El manual del SAC en el que se desarrollen todos los aspectos aquí previstos.
- Actas de Junta Directiva con sus respectivos Soportes
- Los informes de la administración de la Revisoría Fiscal y la Auditoría

#### 1.7.3.2 Los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC, por parte de las áreas que en REYCA S.A. serán:

- 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

#### 1.7.3.3. Los informes que la junta directiva o el consejo de administración, el representante legal y los órganos de control deben elaborar en los términos del presente Capítulo.

- La Junta Directiva

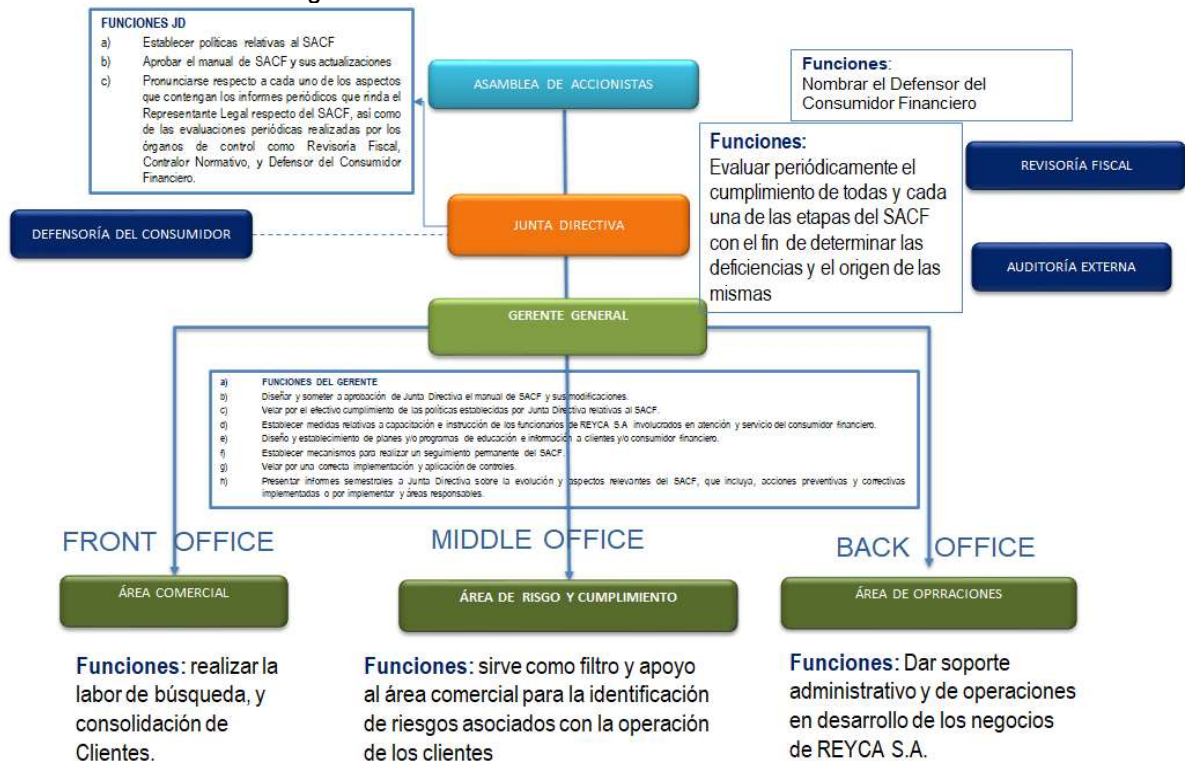
|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |



- La Gerencia general
- Uro o Coordinador de Riesgos
- La Revisoría Fiscal
- La Auditoría Externa

#### 1.7.4. Estructura Organizacional

REYCA 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.

- FRONT OFFICE;** Se identifica como el área comercial, agentes comerciales y/o promotores que realizan la labor de búsqueda, y consolidación de Clientes.
- 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.
- BACK OFFICE:** área encargada para de dar soporte administrativo y de operaciones en desarrollo de los negocios de REYCA S.A



|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

#### 1.7.4.1. Junta Directiva



Las funciones definidas para la Junta Directiva serán:

- Establecer las políticas relativas al SAC, a que se refiere el subnumeral 1.7.1 del presente Manual.
- Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el representante legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control como Revisoría Fiscal, Auditoría Externa, Contralor Normativo, y Defensor del Consumidor Financiero.
- Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

#### 1.7.4.2. Representante legal

Las funciones definidas para el Representante Legal serán:

- Diseñar y someter a aprobación de la junta directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la junta directiva relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.
- Presentar informes semestrales a la junta directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, dentro de los cuales debe incluir lo siguiente:
  - i) Gestión realizada por la administración de la compañía para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros;
  - ii) Acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y
  - iii) Área responsable de ejecutar dichas medidas.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

### 1.7.4.3. Órganos de control

En ejercicio de sus funciones, la revisoría fiscal, la auditoría externa y control interno, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas. Así mismo, los órganos de control deben elaborar un informe periódico, como mínimo semestral, dirigido a la junta directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

### 1.7.5. Infraestructura

En la compañía está dada por el conjunto de elementos físicos, técnicos y humanos que sirven de apoyo para el funcionamiento del SAC.



#### 1.7.5.1. Infraestructura Física

REYCA S.A. cuenta con una oficina principal ubicada en la ciudad de Bogotá, donde los consumidores financieros pueden hacer llegar sus solicitudes no importa de qué región del país sean, adicionalmente en las agencias con oficina física podrán también acercarse y realizar las PQRS que sean necesarias o poderles brindar a los consumidores financieros una asesoría de alguno de los productos que manejan o que no realizan. De otra parte, también están los siguientes canales y medios de comunicación:

Los medios de contacto y recepción habilitados para el contacto del Consumidor Financiero con la Defensoría del Consumidor son los siguientes:

##### 1.7.5.1.1 Telefónico:

- Comunicándose directamente a través del PBX (601) 745 19 64 se podrá conectar a cualquiera de las oficinas de la compañía.
- Llamando a la Defensoría del Consumidor (601) 313 59 27
- En la comunicación telefónica deberá informar sus datos personales y la información del contacto la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo.
- Todas las llamadas recibidas a este PBX quedan grabadas en caso de alguna solicitud judicial podrán ponerse a disposición del ente de control.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

#### 1.7.5.1.2 Escrito:



- Remitiendo documento escrito radicado en el domicilio de la sociedad o del Defensor del Consumidor financiero.
- Mediante documento escrito dirigido al email del Defensor del Consumidor financiero [defensoria@mejiasanin.com](mailto:defensoria@mejiasanin.com) – [mmejia@mejiasanin.com](mailto:mmejia@mejiasanin.com), o al correo electrónico del área encargada del SAC [riesgo@reycacorredores.com](mailto:riesgo@reycacorredores.com).
- Colocando la queja en la página web de la Superfinanciera <https://qsmart.superfinanciera.gov.co/login>, en donde se deben registrar de acuerdo con ciertos datos que pide el aplicativo, cada uno de los usuarios sólo podrá visualizar y actualizar la información relacionada con su rol, después de esto presentara la queja con los datos requeridos en todos los campos que aplique según el tipo de entidad, producto o servicio afectado y detallando al máximo los sucesos acontecidos, si se tiene soportes son fundamentales para el análisis que debe realizar el defensor del consumidor.

En la comunicación escrita se deberá consignar los datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo. En caso de ser necesario los datos completos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente se encuentran publicados en la página web de la sociedad [www.reycacorredores.com](http://www.reycacorredores.com)

#### 1.7.5.2. Infraestructura Técnica

REYCA S.A. cuenta con un equipo tecnológico adecuado del coordinador de riesgos para que pueda procesar los datos recibidos, transmitirlos y almacenarlos cuando ya sean cerradas las PQRS, lo anterior en pro de asegurar la continuidad del servicio y la operación. La compañía cuenta con la aplicación de API CREATE que presta el servicio de conexión a SmartSupervision-SFC, de acuerdo con lo establecido por el documento técnico CONSTRUCCIÓN WEB SERVICE SMARTSUPERVISION, en el cual se tiene un usuario principal manejado por el coordinador de riesgo, pero si se hace necesario se pueden crear algunos sub-perfiles, esta aplicación permite ingresar, transmitir, actualizar y darle cierre a las PQRS que se reciban en medio físico, virtual o telefónico.

Así mismo podemos revisar la estadística del histórico de casos recibidos, actualizados y cerrados, del cual en su momento podrá ser incluido en los indicadores de la compañía e informados en el informe de URO para poder dejar soporte de la gestión realizada en la compañía. Por lo anterior se deja pantallazo del aplicativo que a la fecha se maneja en la compañía el cual de acuerdo con lo solicitado por la Superfinanciera se certificó los momentos 1, 2, 3 y 4.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |



### 1.7.5.3. Área de Supervisión SAC



REYCA S.A. cuenta con una estructura organizacional con roles y responsabilidades claramente definidos, divulgados y comprendidos al interior de la compañía. Por ello el Representante legal con apoyo del coordinador de riesgo tendrán la responsabilidad de efectuar la revisión periódica de los elementos y etapas del SAC, realizar los ajustes de los hallazgos de los órganos de control y supervisión y velarán porque este sea efectivo, eficiente y oportuno, adicionalmente velarán por el adecuado funcionamiento del SAC.

### 1.7.6. Capacitación e instrucción de los funcionarios

REYCA 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 estas, encaminados a propiciar un ambiente de respeto y protección a nuestros consumidores financieros, los cuales tendrán carácter obligatorio. Por lo cual se estableció dos programas de capacitación.

- 1) Para los gerentes, Representantes legales, Junta Directiva, miembros de asamblea y las áreas del Back y Middle Front Office el plan de capacitación se basa en las políticas y estrategias de la compañía para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio



|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

al consumidor financiero y para consumidores financieros en situación de discapacidad, como mínimo, una vez anualmente.

- 2) Adicionalmente para el Front Office y Coordinador de Riesgo para la atención y servicio de los consumidores financieros, el plan de capacitación e instrucciones se realizarán por lo menos, con todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.

Los objetivos de la capacitación estarán encaminados a;



- a. Proporcionar los conceptos y políticas de la administración del SAC
- b. Incluir la visión estratégica, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
- c. Proporcionar conocimientos sobre herramientas y procedimientos que permitan la implementación del SAC.
- d. Ser impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios y con la periodicidad indicada en el numeral 1.7.6.
- e. Proporcionar aspectos relativos al Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento del SAC.
- f. Mantenerse constantemente revisados y actualizados.
- g. Realizar de manera virtual y/o física la evaluación de las capacitaciones con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.
- h. Incluir aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad.

#### **1.7.6.1. Capacitación funcionarios Antiguos**

**REYCA S.A.** ha te determinado que las capacitaciones pueden ser presenciales y/o de forma virtual de acuerdo a los dos planes de capacitación informados en el presente manual que como mínimo debe tener los elementos, procedimientos y las políticas del SAC, tiempos de respuestas a las PQRS, área o cargo de la persona que transmite las quejas por el aplicativo de SmartSupervision, Proceso para la atención para clientes en condición de discapacidad, la existencia del Defensor del Consumidor principal y suplente, sus funciones, procedimientos y demás aspectos que considera relevantes.

#### **1.7.6.2. Capacitación Funcionarios Nuevos en la Inducción**

Para los nuevos colaboradores, las capacitaciones se realizarán antes de ingresar en el aplicativo designado por la compañía de manera presencial y/o virtual de acuerdo con el cargo 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.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

Adicionalmente los mecanismos para la divulgación de información y capacitación Son:

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

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

### **1.7.7. Educación Financiera**



#### **1.7.7.1. Régimen general de educación financiera**

**REYCA S.A** Proporciona una adecuada educación financiera y 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. De manera que los consumidores financieros puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección de la compañía.

La compañía consciente de la complejidad y la necesidad de capacitar y enseñar a sus clientes, sobre los programas de Educación Financiera e independientes y adicionales a la publicidad de la compañía para el Sistema de Atención al Consumidor Financiero el cual tiene como propósito contribuir al fortalecimiento, prevención 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, para ello se hace uso de la tecnología en forma segura, para ser más accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad y en caso de no ser necesario hacerlos desplazar hasta las oficinas de la compañía.

#### **1.7.8. Información al consumidor financiero**

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

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

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:

**1.7.8.1. Los diferentes productos y servicios que prestan, así como las tarifas asociadas a los mismos.**

La información concerniente a los productos y tarifas que ofrece la compañía están estipulados en el documento de educación financiera que está en la página web y en el instructivo de presentación de productos con el que cuenta cada uno de los Operadores Certificados de la compañía al momento de reunirse con los prospectos clientes.

**1.7.8.2. Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad; y**

El procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos está estipulado en el reglamento del Defensor del Consumidor, en el presente manual y en los procesos realizados por la compañía que serán insumo esencial en los anexos del presente manual.

**1.7.8.3. La existencia del defensor del consumidor financiero, las funciones que éste desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte de los DFC y los demás aspectos relevantes relacionados con el DFC en la compañía.**



**1.7.8.3.1. La existencia del defensor del consumidor**

En la compañía se cuenta con un defensor del consumidor principal y suplente para los casos que se haga necesario.

**1.7.8.3.2. 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:



- a) 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,

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de estos.

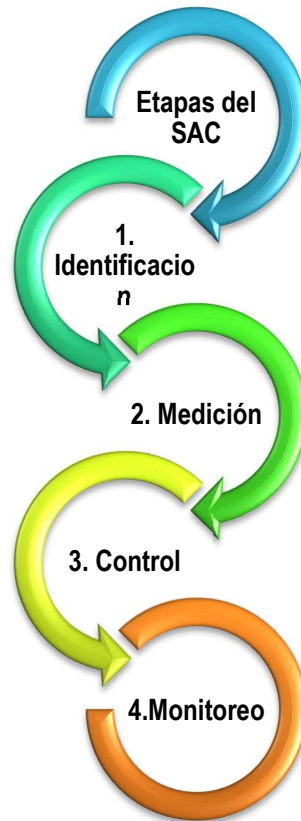
- b) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de **REYCA S.A**
- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y REYCA S.A en los términos indicados en la Ley 640 de 2.001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan.
- d) El documento 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 de este dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- e) 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.
- f) Ser vocero de los consumidores financieros ante REYCA S.A.
- g) 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.
- h) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Adicionalmente, atendiendo lo previsto en el parágrafo 2 del art. 9 de la Ley 1328 de 2009, **REYCA S.A.** publicara en la página de internet de la compañía los mandatos estandarizados -entendiéndose como aquellos contratos que se encuentra utilizando la compañía respecto de sus productos y servicios masivos- que se usan para nuestros clientes. Esta información se actualizará cada vez que se realicen modificaciones respecto de dichos textos.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |



## 1.8. Etapas del SAC

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



### 1.8.1. 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. Inicialmente, la metodología que se utilizará para la identificación de los riesgos SAC se basa en la lluvia de ideas del comité de expertos, que para el efecto será considerado como el Comité de riesgo de la sociedad. Así mismo, serán tenidos en cuenta los motivos de peticiones, quejas o reclamos, cualquier circunstancia con la que el Consumidor Financiero manifieste no estar conforme para efectos de mejorar y/o establecer acciones de mejora eficientes respecto de estos.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

Algunos hechos o situaciones que podrían afectar la debida atención al consumidor financiero podrían ser; (i) Indevida atención, Aspectos Contractuales (incumplimiento y/o modificación), liquidaciones o descuentos injustificados, reportes en centrales de riesgo sin cumplir con el procedimiento adecuado, demoras en los pagos, entre otros.

Teniendo en cuenta los datos históricos y efectuando un análisis de los posibles riesgos que pueden afectar la adecuada atención y protección del consumidor financiero, se identificarán los posibles eventos por los cuales un cliente puede generar algún tipo de inconformidad, con el fin de disponer en los canales de atención, la debida solución a cada uno de ellos, determinar los responsables de su atención y así mismo los tiempos máximos de respuesta. Adicionalmente, se efectúa el análisis periódicamente de los hechos sobre los eventos de mayor recurrencia, para formular planes de acción efectivos encaminados a su mitigación o eliminación.

Las situaciones que pueden afectar la debida atención y protección al consumidor financiero serán convertidas en eventos de riesgos que se incluirán en la Matriz de Riesgos del respectivo proceso donde se presentan las situaciones.

De igual manera se tendrán en cuenta las recomendaciones emitidas por los órganos de control interno, los clientes, los accionistas, los entes de control y supervisión, entre otros; que una vez evaluados permitan mejorar el desempeño del sistema al interior de la entidad, frente a la protección al Consumidor Financiero.



### **1.8.2. 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.

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 con la escala

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

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.

### 1.8.3. Control

**REYCA S.A.** dentro de la matriz de riesgo estableció los controles para la mitigación de riesgos en la presentación de eventos que afectan el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, Periódicamente 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.

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 de acuerdo con la normatividad vigente y 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.
- El área encargada del SAC adoptará controles con base en las oportunidades de mejora que identifique en los informes 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 que están presentando un mayor volumen de quejas y cuáles son las causales más recurrentes por las

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

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.

#### 1.8.4. 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:

**1.8.4.1.** Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral. Los órganos encargados de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas serán:

| ÓRGANO                             | PERIODICIDAD MINIMA |
|------------------------------------|---------------------|
| Defensor del Consumidor Financiero | Trimestral y Anual  |
| Comité de Auditoria                | Semestral           |
| Revisor Fiscal                     | Semestral           |
| Auditoría Externa                  | Semestral           |
| Representante Legal                | Semestral           |

Conforme la detección de las deficiencias encontradas en el SAC, la administración en conjunto con el Coordinador de Riesgo serán los encargados de establecer el PLAN DE AJUSTE con el fin de permitir un óptimo cumplimiento de la normatividad.



**1.8.4.2.** 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, trato justo, protección, respeto y servicio 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)



|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

2. Tiempo Promedio de respuestas a Solicitudes de los Consumidores Financieros.
3. Capacitaciones al personal vinculado a la firma (mínimo una vez al año)

Estos indicadores serán incluidos en los informes periódicos del Representante Legal y/o Defensor del Consumidor Financiero.

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

**Indicadores de estadísticas sobre tipologías de quejas y/ reclamos de origen judicial o administrativo.**



- a. Indicador de materialización de eventos de riesgo
- b. Indicador Quejas y Reclamos por tipología y causalidad.
- c. Nivel de Satisfacción del cliente frente a la atención de sus quejas, medido a través del indicador de permanencia de clientes.

Estos indicadores serán incluidos en los informes periódicos del Representante Legal y/o Defensor del Consumidor Financiero. El tercer indicador solo deberá ser presentado en caso de contar con valores estadísticos en el indicador a y b.

## **2. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **2.1. Consideraciones generales y ámbito de aplicación**

**REYCA S.A.** tiene la figura del Defensor del Consumidor Financiero –DCF, para el cabal cumplimiento del SAC, por lo cual cuenta con un defensor del consumidor principal y un suplente, de conformidad con el art. 8 y siguientes de la Ley 1328 de 2009, así mismo por los arts. 13 a 22 de la citada ley en cuanto hace a funciones, asuntos exceptuados de su competencia, determinación de independencia y autonomía respecto de la compañía, inscripción en el registro que para el efecto lleve la SFC, designación, requisitos y alcance de los pronunciamientos, entre otros aspectos; y por otra, en los arts. 2.34.2.1.1. y siguientes del Decreto 2555 de 2010 que reglamentan la citada ley en aspectos como el registro de DCF, el procedimiento aplicable para tramitar una queja o reclamo contra la compañía el alcance y publicación de las decisiones y el efecto de la función de asesoría.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

## 2.2. Calidades

En REYCA S.A. para la elección tanto el DCF principal como el suplente, deberán previamente acreditar las condiciones profesionales y personales exigidas para poderse designar o reelegir para el cargo en la compañía, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones. Sin perjuicio de lo anterior, se solicitará a los candidatos, la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.

Los Defensores del Consumidor Financiero serán inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero estipulado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Los elegidos 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, y serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable por períodos iguales.



Adicional a los requisitos legales establecidos en el art. 18 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen o adicionen, y en ejercicio de la facultad prevista en el inciso tercero de dicho artículo, para la designación del DCF se debe tener en cuenta, como mínimo, los siguientes criterios:

- 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. 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.

### **2.2.1. Si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, evento en el cual se debe evaluar:**

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

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

**(i) La disponibilidad de tiempo**

Se manifiesta que con ocasión a la acreditación de cumplimiento de requisitos en los términos de la Carta circular 068 de Septiembre 10 de 2010 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, para fines de la atención de los compromisos inherentes a la Defensoría del consumidor financiero, en lo que respecta a la jornada laboral y/o número de horas/hombre mensuales que se dedicará a tal actividad, se especifica como horario de funcionamiento de lunes a viernes en horario de nueve de la mañana (9:00 am.) a cinco de la tarde (5:00 pm.).

Dentro de dicho lapso, las horas que se dedicarán serán las necesarias dependiendo del número de quejas, solicitudes y gestiones a desarrollar sin que anticipadamente resulte posible ni acertado determinar la cantidad de horas/hombre toda vez que, de acuerdo con lo manifestado, el tiempo requerido para cumplir cabal y oportunamente la actividad obedecerá a la demanda que se presente.

**(ii) Los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor; y**

Para fines de atender las actividades propias de la Defensoría del consumidor financiero esta cuenta con el siguiente equipo de trabajo, en caso de que alguno ya no realice la función o ya no trabaje en la defensoría la misma está en la obligación de informarlo:



- a. Defensor principal y suplente
- b. Auxiliar de investigación y apoyo jurídico

Así mismo, deberá mínimo contar con los siguientes recursos físicos y tecnológicos:

- a) Una Oficina física ubicada en la misma ciudad de la sede principal de Reyca S.A, la cual debe estar dotada con tres (3) espacios de trabajo, siendo consecuentes con el anterior ítem.
- b) Servicio de contestador de llamadas o PBX
- c) Líneas móviles de atención directa de las(os) Defensoras(es) del consumidor financiero principal y suplente.
- d) Equipo de cómputo (Portátil o de Escritorio) con licencia de paquete informático y antivirus, Internet con Ancho de Banda suficiente para los puestos de trabajo designados e Impresora de acuerdo con la capacidad requerida.

**(iii) La existencia de conflictos de interés.**

La compañía en concordancia con las manifestaciones que, bajo la gravedad de juramento, han sido expedidas en el marco de los trámites de actualización de nombramiento ante la Superintendencia Financiera de Colombia, verificara que las(os) suscritas(os) Defensoras(es) del consumidor financiero

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

no estén ni hayan estado incurso en causal alguna que devenga en conflicto de intereses o sea generadora de inhabilidad o incompatibilidad para el debido y responsable ejercicio de dicha actividad.

**2.2.2. Si el postulado presta sus servicios o desempeña funciones distintas a las propias del cargo de DCF en la sociedad matriz, filiales o subsidiarias de la entidad vigilada.**

Lo anterior no le aplica al consumidor financiero de REYCA S.A.

**2.2.3 Si el postulado tiene sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.**

**2.2.4. Si el postulado tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.**



**2.2.5. Si el postulado tiene antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).**

Para los numerales **2.2.3, 2.2.4 y 2.2.5 REYCA S.A.** basándose en la normatividad colombiana, el principio de presunción de inocencia que es una garantía universal para las personas que son procesadas, en el caso del ámbito penal, por algún delito. En la Constitución se estipulo, en el artículo 29 que "Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable", así mismo también está consagrada en el artículo 11 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; en el artículo 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; y en el artículo 14.2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Por lo cual se verificará los proceso por los cuales fue juzgado, el estatus, inhabilidades y validación por parte de la asamblea de accionista, si teniendo una sentencia en firme en contra del defensor principal o suplente podrá seguir representando a la compañía, así mismo en caso de ser necesario la asamblea puede solicitar que sea cambiado el defensor que tenga sanciones en firme y que afecten a la compañía reputacional y legalmente.

**2.2.6. Si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.**

De acuerdo a los procedimiento de vinculación de proveedores por SARLAFT dados por la compañía en caso de que la empresa de Defensoría del Consumidor, Defensor Principal o suplente se encuentre incluidos en listas vinculantes LAFT, no se podrán vincular con la compañía o se terminara de manera inmediata la relación con los mismos una vez sean ingresados a dichas listas, lo anterior es que

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

afectaría directamente a la compañía exponiéndola a un riesgo Reputacional, Legal y de Contagio por el simple hecho de tenerlo como proveedor.

Además de los anteriores criterios, la compañía podrá establecer otros que estime convenientes. En todo caso, evaluará, documentará y tendrá a disposición de la SFC, el análisis realizado frente a cada uno de ellos, y respecto de todas aquellas situaciones que puedan comprometer la autonomía e independencia del postulado, así mismo se tendrá la revisión de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

### **2.3. Información que el DCF de REYCA S.A. debe suministrar al público**

REYCA S.A. de conformidad con lo establecido en el literal a. del art. 7 de la Ley 1328 de 2009, estableció un DCF, del cual se tiene la obligación de hacer pública la información actualizada y permanentemente a los consumidores financieros, así mismo las funciones del DCF, los medios para contactarlo, los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

Para que los consumidores financieros conozcan acerca de la posibilidad de acudir al DCF como un instrumento de protección de sus derechos, la misma debe entenderse de conformidad con el precepto consagrado en el literal a. del art. 3 de la Ley 1328 de 2009, de la misma disposición de la obligatoriedad, de emplear la debida diligencia en la prestación de los servicios en cuanto desarrollan actividades de interés público, bajo la perspectiva de una atención debida en el desarrollo de las relaciones contractuales y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones.



Para fines de establecerse de manera inequívoca la información asociada a la Defensoría del consumidor financiero y que debe ser objeto de divulgación a los consumidores financieros, se precisa en la página web de REYCA S.A. y a continuación lo correspondiente:

#### **2.3.1. El nombre del DCF y de su suplente.**

- Defensora del consumidor financiero principal: María Cristina Mejía Sanín.
- Defensora del consumidor financiero suplente: Myriam Lizbeth Téllez Mancera

#### **2.3.2. Datos para contactar al DCF y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro mecanismo que permita contactar al DCF de manera efectiva.**

- Dirección física: Carrera 7 No. 71 - 21 torre B piso 13, Torre Davivienda centro financiero, de la ciudad de Bogotá D. C.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- Teléfono fijo: (601) 313 59 27.
- Móviles: 315 328 96 03 y 311 530 46 16.
- Correo electrónico: defensoria@mejiasanin.com.

**REYCA S.A.** velara en forma permanente para que la información y los datos de contacto del DCF se encuentren actualizados en:

- (i) Todos los canales de la entidad;
- (ii) El registro de DCF de la SFC a que se refiere el artículo 2.34.2.1.3 del Decreto 2555 del 2010 o norma que lo modifique, sustituya o adicione;
- (iii) En cualquier medio de difusión. En caso de modificación de los datos del DCF o su suplente, la compañía y el DCF deberán hacer las actualizaciones de manera inmediata.

**2.3.3. Las funciones del DCF señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009, de manera especial la de poder actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001.**



REYCA S.A. informara en la pagina web a los consumidores financieros de manera específica y en lenguaje claro y sencillo, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación.

**2.3.4. La posibilidad que tiene el consumidor financiero de formular sus quejas contra REYCA S.A. con destino al DCF en cualquier agencia y oficina principal o cualquier otro canal de atención dispuesto por la correspondiente compañía.**

En la compañía se tiene establecidos los medios de recepción de PQRS, las cuales son por medio escrito (carta o de forma escrita con los hechos sucedidos), Correo electrónico dirigido a la compañía o al defensor del consumidor cuyos datos están en la página web, telefónicamente a la compañía y a los números de contacto del defensor y aclarando que toda llamada recibida en el PBX o en los celulares de los colaboradores con la app del aplicativo del PBX quedaran grabadas y podrán ser monitoreadas o incluso en caso de algún ente de control o judicial las solicite podrán ser entregadas debido a que son almacenadas en un servidor y se realiza copia constante de las mismas.

Por último, también se pueden registrar en el aplicativo dispuesto por la Superfinanciera para registrar las PQRS, en virtud que se puedan atender y tener la trazabilidad de las mismas, así mimos como las recomendaciones y propuestas que se deriven para mejorar las buenas relaciones entre la compañía y sus consumidores financieros.

**2.3.5. Para tal efecto, de conformidad con el art. 16 de la mencionada ley, el DCF y la compañía, deben garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los**

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

**consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad vigilada preste sus servicios.**

De acuerdo con los medios de comunicación antes mencionados se espera poder cubrir todas las zonas del país, incluyendo las jurisdicciones donde la compañía tienen representación. Así mismo se analizarán dentro del monitoreo semestral que deficiencias sean detallado para poder colocar unos controles o implementar nuevos canales de comunicación para los consumidores financieros.

**2.3.6. Hay que señalar que para la presentación de quejas ante el DCF no se exige ninguna formalidad.**



Todo consumidor financiero podrá remitirse, llamar o enviar comunicado a la compañía o al Defensor del Consumidor, no existe preforma alguna para no afectar directamente a estos, pero se debe indicar el motivo, hechos, sucesos acontecidos o derechos vulnerados, datos como numero de identificación, nombres y apellidos completos, dirección para notificación, correo electrónico si lo tuviera para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

**2.3.7. Los asuntos que le corresponde conocer:**

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



**2.3.8. Descripción del procedimiento establecido para atender las PQRS, tiempos máximos para cada etapa. Los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del DCF y los casos en los cuales el DCF no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso.**

El procedimiento establecido para la atención de quejas o reclamos que se dirijan al Defensor del Consumidor es el siguiente, aclarando que no se exige ninguna formalidad:

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |



- a) El consumidor financiero podrá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero, por medio escrito, telefónico o correo electrónico el mismo deberá consignar sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada a cualquiera de los canales habilitados por el REYCA S.A. En este último caso, la compañía tiene la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
- b) Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de esta a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
- c) Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud. Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, 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.
- d) Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere más información de parte del 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 compañía o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
- e) Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
- f) Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a 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 compañía que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de



|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

decisión vinculante para él. Adicionalmente la compañía deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la compañía deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

- g) Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.
- h) El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6.
- i) La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la compañía el día hábil siguiente después de proferida. En caso de que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.
- j) 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, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El consumidor financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite. En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición. Si la rectificación fue parcial o el consumidor financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.
- k) En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.



|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

De conformidad con la Ley 1328 de 2009, el Defensor del Consumidor Financiero no conocerá los asuntos que versen sobre:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el proceso ordinario de las operaciones autorizadas a REYCA S.A.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre la compañía y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de REYCA S.A.
- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- h) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

**2.3.9. El derecho que le asiste a los consumidores financieros para escoger entre acudir directamente a la entidad vigilada, al DCF, a la SFC o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiendo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda. Para el efecto, deben indicarse claramente los asuntos que están excluidos de la competencia del DCF.**

Si el consumidor financiero considera que la compañía no le prestó de manera adecuada un servicio, el mismo tiene derecho a reportarlo al defensor del consumidor financiero y si este no realiza la gestión a las solicitudes podrá escalarlo a la Superfinanciera de Colombia. También lo podrá hacer si cree que la compañía no cumple con lo establecido en los contratos suscritos para la prestación de servicios, cláusulas abusivas o incumple alguna norma.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |



**2.3.10. La indicación del alcance y los efectos de las decisiones del DCF en el sentido que éstas serán obligatorias cuando, sin perjuicio de su actuación como conciliador de acuerdo con el literal c. del art. 13 de la antedicha ley, los consumidores y la compañía así lo acuerden de manera previa y expresa.**

El alcance y los efectos de las decisiones del DCF serán obligatorias cuando, sin perjuicio de su actuación como conciliador de acuerdo con el literal c. del art. 13 de la antedicha ley, los consumidores y la compañía así lo acuerden de manera previa y expresa.

**2.3.11. La indicación de que el incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de la compañía para con él, puede ser sancionado por la SFC en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.**

Para tales efectos y en desarrollo del deber de debida diligencia en la prestación del servicio antedicho, **REYCA S.A.** utilizara los siguientes mecanismos para divulgar la existencia del DCF, con la información que en cada numeral se indica para cada medio, advirtiendo que éstos deben ser suficientes para dar cumplimiento al objetivo de la norma y reemplazarse tantas veces como actualizaciones requieran en atención a las modificaciones que ocurran respecto del DCF y de su suplente:

- a) Avisos en lugares y con características visibles para el público, los cuales se colocarán en todas las oficinas, sucursales y agencias de la compañía con la información contenida en los subnumerales 2.3.1., 2.3.2., 2.3.3. y 2.3.4.
- b) En las comunicaciones o en los extractos que se envíen a los clientes incluirán una nota que haga referencia a información precisa de ubicación del DCF, dirección física, teléfonos, correo electrónico.
- c) Folletos informativos mediante los cuales se dé a conocer la institución del DCF entregados al nuevo cliente y a disposición de los actuales clientes y usuarios con toda la información indicada en los subnumerales 2.3.1. a 2.3.11.
- d) En la página web de REYCA S.A. se encuentra el vínculo permanente denominado “Defensor del Consumidor Financiero” con acceso directo a la información actualizada del DCF a que se refieren los subnumerales 2.3.1. a 2.3.11 del presente manual.
- e) En los canales no presenciales REYCA S.A. incluirá como mínimo, la información actualizada del DCF a que se refieren los subnumerales 2.3.1. y 2.3.2 del presente manual.
- f) En las respuestas a las reclamaciones de los usuarios se informará sobre la posibilidad de que se acuda al DCF, quien resolverá dentro del marco de sus funciones, con la información contenida en los subnumerales 2.3.1., 2.3.2., 2.3.3. y 2.3.4.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- g) Los demás mecanismos que consideren pertinentes a través de medios con plena cobertura, siempre y cuando mediante éstos se garantice que se pueda hacer público entre sus consumidores financieros la existencia del DCF de la respectiva entidad.

REYCA S.A. asegurara que los mecanismos de información sean adecuadas y permanentemente divulgadas entre los consumidores financieros, lo que implica además un programa de capacitación a los funcionarios de las oficinas de atención al público y Front Office sobre la existencia y funciones del DCF.



## 2.4. Informe de gestión del DCF

**REYCA S.A.** solicitará a la DCF que el informe de gestión que presente para la asamblea general ordinaria de accionistas, contentivo de aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicione, así como las presentes instrucciones.

Dicho informe debe estar a disposición del órgano social con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria, y contener por lo menos los siguientes aspectos:

### 2.4.1. De la función de atención y resolución de quejas o reclamos

- a) Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.
- b) Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF que incluyan, por lo menos:
  - (i) La descripción de los principales motivos de quejas o reclamos;
  - (ii) Los productos sobre los cuales se presentaron y;
  - (iii) Las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc. Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la "Tabla anexo quejas" publicada en la página web de la SFC.
- c) Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la entidad vigilada en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.
- d) Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
- e) Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:
- f) Consideró que el DCF carecía de competencia;
- g) No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- h) No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.
- i) Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.

#### **2.4.2. De la función de vocería**

- a) Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad vigilada para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.
- b) Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
- c) Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.

#### **2.4.3. De la función de conciliación**



- a) La relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.
- b) Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada que, a juicio del DCF, sean relevantes.

#### **2.4.4. Información adicional**

- a) Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de la compañía para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.
- b) Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.

Esta parte del informe debe contener como mínimo:

- (i) Las recomendaciones formuladas a la entidad vigilada para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos;
- (ii) Situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero;
- (iii) Planes de acción adoptados por la entidad vigilada, derivados de las recomendaciones realizadas y;

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- (iv) Seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad vigilada.
- c) Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.
- d) Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite esta Superintendencia.

## 2.5. Función de vocería



REYCA S.A. teniendo en cuenta el literal e. del art. 13 de la Ley 1328 y en concordancia con el art. 2.34.2.1.6. del Decreto 2555 de 2010, el Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a la Dirección Administrativa, Junta Directiva o Asamblea de Accionistas las recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

En ejercicio de las funciones, el Defensor del Consumidor Financiero podrá revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas, pero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por Ley.

### 2.5.1 Clausulas y Prácticas Abusivas

En la compañía se prohíbe la utilización de cláusulas o estipulaciones abusivas en contratos contractuales o que se incorporen en los contratos de adhesión, estas están contenidas a continuación:

- 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 la compañía 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.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

**2.5.2. La comunicación con recomendaciones y propuestas que dirija el DCF a la junta directiva, versará sobre la actividad de las entidades que hubieren merecido la atención del DCF y que puedan mejorar y facilitar cualquiera de los siguientes aspectos:**

- a) La correcta prestación del servicio.
- b) Las relaciones entre las entidades y sus consumidores financieros.
- c) La seguridad en el desarrollo de las actividades.

**2.5.3. La comunicación se debe dirigir a la persona que cada institución haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el DCF, sin embargo, es preciso señalar que este funcionario debe poner en conocimiento de la junta directiva, las comunicaciones que el DCF le dirija a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.**

Por lo cual la compañía prevé que el proceso de implementación de recomendaciones se encuentre liderado por la Coordinación de riesgos y la Dirección administrativa, como canales de contacto con la Defensoría. Así mismo internamente se prevé la formulación de planes de ajuste en cada caso, con su respectivo cronograma de implementación, para revisión final de la Defensoría.



**2.5.4. En desarrollo de esta función el DCF debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva.**

Se remitirá acta del mes inmediato donde se realiza la solicitud o lectura del informe, para así establecer el cronograma o plan de ajuste a los hallazgos u oportunidades de mejora que haya evidenciado el DFC, con las fechas, entregable, responsable del entregable y líder de este

Para el cumplimiento de lo anterior, REYCA S.A. deberá informar al DCF las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de la solicitud.

## **2.6. Función de conciliación**

Para ejercer la función de conciliación mencionada en el literal c. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, la compañía garantiza que el DCF cuenta con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permiten a los consumidores financieros el derecho de contar con un profesional especializado que, sin ningún costo, será el vocero ante **REYCA S.A** como un tercero imparcial e independiente, quien tiene entre sus facultades la conciliación y mediación, desde cualquier zona del país podrá acceder de forma efectiva a esta instancia de protección. Para solicitar una conciliación a través del Defensor de Consumidor Financiero, podrá remitir correo electrónico, carta escrita o llamada telefónica a los datos de contacto del Defensor del Consumidor con la siguiente información:

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

- Nombre completo, identificación y dirección electrónica para notificaciones;
- El producto sobre el que versará la audiencia de conciliación
- El objeto o las razones por la cuales se solicita la audiencia de conciliación
- La solución que espera recibir, junto con los debidos soportes documentales

Adicionalmente, la compañía ha previsto la divulgación acerca de la existencia de las funciones de conciliación y vocería a cargo de la Defensoría del Consumidor por intermedio de los siguientes canales:

- Página web.
- Información difundida masivamente a los consumidores financieros a través de cuadernos informativos.
- Brochure
- Publicidad que se tenga a futuro o nuevos canales de difusión.



Así mismo, se ha previsto la revisión y formulación de estrategias de divulgación acerca de la existencia de la función de conciliación a cargo de la Defensoría, así como de la atribución de vocería que legalmente le ha sido asignada, las cuales serán allegadas para la retroalimentación que estime pertinente.

## **2.7. Deberes y responsabilidades de REYCA en relación con el DCF**

### **2.7.1. Obligaciones generales**

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



|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |



- f) Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.
- g) Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

### 2.7.2. Obligaciones de la junta directiva

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

### 2.7.3. Obligaciones del representante legal

- a) Proponer a la junta directiva los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- b) Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.
- c) Documentar y reportar a la junta directiva, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
- d) Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.
- e) Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
- f) Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- g) Poner a disposición de la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva u

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

- h) Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva u órgano equivalente, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.
- i) Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2.2 del presente manual.



## 2.8. Seguridad y confidencialidad de la información

**REYCA S.A.** estableció para el debido manejo de las PQRS, Papeles de trabajo, información confidencial y demás temas que se traten, se dejaron custodiados en la compañía a la dirección administrativa y coordinación de riesgos y de la Defensoría del Consumidor por la Defensora Principal y Suplente, por otra parte, para los temas tratados se dejaron actas o en caso de ser necesario incluirlas en el acta de comité de riesgo las cuales deben estar firmadas y deberán tener la fecha de realización y de finalización.

Para los casos en que se vulnere las políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el desempeño de su actividad, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) Cuando las vulnere un colaborador o no cumpla con la seguridad o confidencialidad será sancionado como una falta grave de acuerdo con el reglamento interno de trabajo, cabe resaltar que todos los colaboradores y proveedores tendrán una cláusula de confidencialidad y manejo de la información sensible la cual data que no podrá divulgar externa o internamente la información que se le comparta dentro de los respectivos comités o reuniones que se realicen.
- b) Tener presente las normas vigentes que regulan la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen o adicionen.
- c) El acceso al contenido de información privilegiada por cualquier otro receptor diferente al destinatario no está autorizado por REYCA S.A. y esta sancionado de acuerdo con las normas legales aplicables. el que ilícitamente sustraiga, oculte, extravíe, destruya, intercepte, controle o impida información sensible o privilegiada, estará sujeto a las sanciones penales correspondientes.

Igualmente, incurrirá en sanciones penales el que, en provecho propio o ajeno o con perjuicio de otro, divulgue o emplee la información privilegiada.

|   |                                     |                      |   |
|---|-------------------------------------|----------------------|---|
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b> |                      |  |
|   | <b>PROCESO ESTRATÉGICO</b>          |                      |   |
|   | <b>MANUAL SAC</b>                   |                      |   |
|   | <b>Código: ETMSAC004</b>            | <b>Versión: 12.0</b> |   |

### **3. INFORMACIÓN AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y A LA SFC A CARGO DE LA COMPAÑÍA**

Respecto de las decisiones proferidas sobre la gestión de las quejas por el DCF a favor del consumidor financiero, REYCA S.A. tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Informar al DCF las decisiones que hayan sido aceptadas por la entidad indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas.
- b) Informar al DCF las decisiones que no hayan sido aceptadas por la entidad indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.

Finalmente, cuando la compañía reciba reclamaciones por parte de sus consumidores financieros en contra del DCF debe remitir copia de éstas a la SFC.

#### **3.1. 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 entra en vigencia una vez sea aprobado por la Junta Directiva.