

# **MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

## INDICE GENERAL

1. Introducción
2. Generalidades
3. Objetivos del SAC
4. Definiciones generales
5. Principios
6. Alcance
7. Políticas
  - 7.1. Políticas generales
  - 7.2. Políticas relacionadas con la consolidación de un ambiente de atención, respeto y servicio hacia los consumidores financieros.
  - 7.3. Políticas relacionadas con la información que reciben los consumidores financieros por parte de SERFINCO.
  - 7.4. Políticas relacionadas con la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
  - 7.5. Políticas relacionadas con la administración y funcionamiento del SAC.
  - 7.6. Políticas relacionadas con la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC y capacitación de la organización.
8. Etapas del SAC
  - 8.1. Etapa de Identificación
    - 8.1.1 Metodología para la identificación
  - 8.2. Etapa de Medición
    - 8.2.1 Indicadores construidos

8.3. Etapa de Control

8.4. Etapa de Monitoreo

9. Procedimientos

10. Estructura organizacional

10.1. Funciones de la Junta Directiva

10.2. Funciones del Presidente de la Compañía

10.3. Funciones de la Revisoría Fiscal

10.4. Funciones del Contralor Normativo

10.5. Funciones de la Auditoría Interna

10.6. Funciones del Comité de Servicios

10.7. Funciones de la Vicepresidencia Comercial

10.8. Funciones de Gestión Humana

10.9. Funciones de la Gerencia de Servicios

11. Divulgación de la información

12. Régimen Sancionatorio

## 1. INTRODUCCIÓN

SERFINCO S.A. es una sociedad comisionista de bolsa con 40 años de experiencia, fundada en 1967 y hoy reconocida tanto en los sectores real, financiero y bursátil, como dentro de la comunidad de inversionistas.

Se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, y es miembro de la Bolsa de Valores de Colombia y el Autorregulador del Mercado de Valores

En desarrollo del compromiso institucional de SERFINCO S.A. Comisionistas de Bolsa (en adelante SERFINCO) de implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (en adelante SAC), la Junta Directiva y la Presidencia de la compañía aprobaron el contenido del siguiente manual e impartieron instrucciones claras y precisas para asegurar su pleno conocimiento y total acatamiento por parte de toda la organización.

El fomentar y mantener un ambiente de servicio, protección y respeto para con los consumidores financieros hace parte del tema dominante de SERFINCO, según el cual, toda la firma estará en función de la riqueza del cliente, a través de un modelo de gestión conservador que construye un vínculo de largo plazo con éste. Por esa razón, SERFINCO ha desarrollado mecanismos que le permiten identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir negativamente en la construcción de ese ambiente de servicio, protección y respeto.

Con tal propósito, y a partir de los mecanismos que ha venido implementando en el marco de su gestión de calidad, así como en su sistema del control interno y en la administración de los riesgos propios de su actividad, SERFINCO ha desarrollado un sistema que, apoyado en la estructura organizacional que aquí se indica, las políticas y procedimientos aquí formulados y los recursos destinados para ello, busca generar valor a partir de la observancia de los principios y normas contenidas en la regulación propia del régimen legal de protección al consumidor financiero.

El SAC constituye un compromiso institucional en procura de la protección del consumidor financiero, de modo que su aplicación e interpretación deberá hacerse en consonancia con los estatutos sociales y los códigos de Buen Gobierno y de Conducta adoptados por la Compañía.

## 2. GENERALIDADES

La normatividad vigente consagra un régimen de protección para los consumidores financieros que tiene como propósitos generales: (i) fortalecer la normatividad existente sobre la materia, (ii) buscar el equilibrio contractual entre las partes (entidad financiera y sus clientes y usuarios actuales o potenciales) y (iii) propender por acrecentar la simetría en la información que fluye en las relaciones de servicio, de modo que se facilite al consumidor la adopción de decisiones de negocio a partir de la pertinencia y suficiencia de esa información.

Como una obligación especial de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y en el marco del régimen de protección para los consumidores financieros, se ha dispuesto que las primeras deben implementar un sistema de atención al consumidor financiero que atienda lo dispuesto en la ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.

El SAC comprende cuatro (4) núcleos esenciales que apuntan a: (i) consolidar al interior de la entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) suministrar información adecuada a los consumidores financieros; (iii) fortalecer los procedimientos para la atención de las quejas, peticiones y reclamos que presenten los consumidores financieros; y, (iv) propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero a partir de su promoción y del fomento de la educación financiera.

Teniendo en cuenta lo anterior, SERFINCO adopta este manual y en él establece de forma organizada y metódica, el alcance del SAC. Este último encuentra su esencia en la debida atención y protección a los consumidores financieros, la cual tiene lugar a partir de la observancia de los principios orientadores que, sobre esta materia, han sido previstos en la legislación.

### 3. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

SERFINCO ha decidido enfocar su SAC en la debida atención y protección a los consumidores financieros y, por ello ha considerado los siguientes **objetivos generales**:

- i) Consolidar al interior de su estructura organizacional, un ambiente de atención, respeto y servicio hacia los consumidores financieros, a partir de una cultura organizacional permeada por los principios y valores corporativos que la entidad ha adoptado como propios.
- ii) Propender porque la información que reciban los consumidores financieros de parte de SERFINCO sea adecuada en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia.
- iii) Promover y fortalecer, como herramienta de mejoramiento continuo, los procedimientos existentes para la atención de las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias que, en virtud de las relaciones comerciales existentes, presenten los consumidores de los productos y servicios ofrecidos por SERFINCO.
- iv) Promover los derechos del consumidor financiero, dando a conocer las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrolla SERFINCO, de manera que aquellos puedan tomar decisiones informadas en el marco de las relaciones comerciales que entablen con la compañía y conozcan, además los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como el alcance de sus deberes de protección propia.

Además de lo anterior, el enfoque del SAC ha de permitir a SERFINCO alcanzar los siguientes **objetivos específicos**:

- a) Propender por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta de servicios, compromiso de atención y obligaciones contractuales acordadas.
- b) Ofrecer, en el marco de su objeto social, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.
- c) Suministrar a los consumidores financieros información que les permita conocer sus derechos, obligaciones, prácticas de autoprotección y los costos a su cargo en el marco de las relaciones comerciales que mantienen con SERFINCO
- d) Atender eficiente y debidamente, y en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente, las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los consumidores financieros.
- e) Administrar los conflictos que surjan entre los intereses de SERFINCO y los intereses de sus consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros atendidos por SERFINCO, de una manera transparente e imparcial, velando porque prevalezca el interés de los consumidores financieros cuando ellos efectivamente se presenten.
- f) Identificar, medir y controlar hechos o situaciones que puedan impedir el logro de los objetivos propuestos para el sistema, generando información para la mejora continua de SERFINCO.

#### 4. DEFINICIONES GENERALES

Para la adecuada interpretación y aplicación del presente manual, las palabras indicadas en el presente aparte tendrán el significado que se les asigna a continuación:

- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- **Cliente potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas o preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.
- **Conflicto de intereses:** Se entiende por conflicto de interés la situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.
- **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **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 rechazos en su integridad.
- **Información:** Se entiende por información todo el conjunto organizado de datos, que constituye un mensaje relacionado con los productos o servicios prestados u ofrecidos por SERFINCO como sociedad comisionista de bolsa.
- **Petición:** Es toda solicitud verbal o escrita encaminada a obtener de la entidad una respuesta o cualquier actuación frente a un asunto puntual o concreto.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad verbal o escrita que presenta un consumidor financiero en razón de alguna irregularidad administrativa ante SERFINCO con el propósito de que ésta se corrija o se adopten las medidas pertinentes.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad verbal o escrita que presenta un consumidor financiero por una actuación de la entidad que perjudica directa o indirectamente al reclamante o consumidor financiero, cuyo propósito es el resarcimiento o reparación económica por parte de SERFINCO.
- **Sugerencia:** Consejo o propuesta que formula cualquier consumidor financiero para el mejoramiento en la prestación de sus servicios u ofrecimiento de sus productos.
- **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.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

## 5. PRINCIPIOS

- **Debida diligencia:** SERFINCO empleará la debida diligencia en el ofrecimiento de todos sus productos o servicios a los consumidores financieros con el fin de que estos reciban la información y/o atención debida y respetuosa, no solo en desarrollo de las relaciones establecidas con ellos sino también en el desenvolvimiento normal de las operaciones.

Dichas relaciones deberán regirse en todo momento por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero y según las obligaciones acordadas.

- **Libertad de elección:** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, SERFINCO y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de sus contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los consumidores financieros.
- **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna:** SERFINCO deberá suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita especialmente que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.
- **Responsabilidad de SERFINCO en el trámite de quejas:** SERFINCO atenderá de manera eficiente y dentro de los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas, peticiones o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.
- **Manejo adecuado de los conflictos de interés:** SERFINCO deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables.
- **Educación para el consumidor financiero:** SERFINCO, a través de las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros, respecto de los productos y servicios financieros respecto de los productos y los mercados en los que actúan de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las entidades autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

## **6. ALCANCE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El presente manual va dirigido a todos los empleados y colaboradores de SERFINCO, quienes deberán ajustar el desarrollo de sus funciones a lo establecido por el SAC, con el ánimo de cumplir con los objetivos establecidos para él y con el fin de propiciar un ambiente de atención y protección al consumidor financiero a través de cada una de sus etapas.

## **7. POLÍTICAS**

Las siguientes políticas son los lineamientos que se adoptan en SERFINCO para el eficiente, efectivo y oportuno funcionamiento del SAC y se traducen en aquellos procedimientos que orientan la actuación, tanto de cada una de las áreas responsables, como de los empleados y colaboradores de la compañía.

### **7.1. Políticas generales:**

- El SAC deberá ser conocido, comprendido e interiorizado por todos los niveles de la organización que tengan contacto directo o indirecto con consumidores financieros.
- Todo empleado o colaborador de SERFINCO que reciba o conozca algún hecho o situación que incida negativamente en la formación, promoción y mantenimiento del ambiente de atención y protección al consumidor financiero implementado por la Compañía, deberá ponerlo en conocimiento de ésta última a través de la Gerencia de Servicio.
- En el evento que se requiera dar una instrucción diferente a los procedimientos definidos en el presente Manual, será el líder del área respectiva quién aprobará dicha instrucción y asumirá, junto con el funcionario que haya solicitado la excepción, la responsabilidad, partiendo del conocimiento del cliente.
- Ningún empleado o colaborador de SERFINCO podrá asesorar u ofrecer a los consumidores financieros productos o servicios sobre los cuales no tenga conocimiento o no se encuentre certificado.

### **7.2. Políticas relacionadas con la consolidación de un ambiente de atención, respeto y servicio hacia los consumidores financieros**

- Emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de productos y en la prestación de servicios a los consumidores financieros, con el fin de que éstos reciban la información suficiente y la atención debida en virtud de la relación comercial que tienen con SERFINCO y los principios éticos y valores corporativos de la compañía.
- Abstenerse de establecer tratamientos diferentes entre consumidores financieros cuando no exista un fundamento objetivo para ello de conformidad con las políticas de segmentación de clientes de la compañía.
- Comunicar oportunamente y dar el manejo indicado por las políticas de la compañía, a los conflictos de interés que surjan entre los propios intereses de la Compañía, los empleados o colaboradores y los de los consumidores financieros en el marco de las relaciones existentes entre ellos, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros.

- Abstenerse de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual. No se considera que una cláusula afecta el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual cuando, entre otros, tenga como fin o como efecto permitir la terminación unilateral de los contratos con los consumidores financieros por razones de conveniencia del servicio, administración de riesgos o incumplimientos contractuales por parte de estos últimos.
- Abstenerse de negar la prestación de servicios o su ofrecimiento cuando no exista un fundamento objetivo para ello, de conformidad con las políticas de servicio de la compañía.
- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero.
- Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero en virtud de la relación comercial, en los términos establecidos por las normas correspondientes y sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- Los gerentes de inversión no podrán iniciar relaciones contractuales o legales con el consumidor potencial hasta tanto no se haya diligenciado en su integridad el formulario de apertura, realizado la entrevista, adjuntado los anexos respectivos y aprobado la vinculación del mismo, según los procedimientos establecidos por SERFINCO y cuando haya lugar a ello.

### **7.3. Políticas relacionadas con la información que reciben los consumidores financieros por parte de SERFINCO.**

- Los funcionarios de SERFINCO que tengan roles comerciales deberán poner en conocimiento del consumidor financiero, desde el primer contacto que tengan con ellos, todas las características de los productos que ofrecen, sus riesgos y ventajas, atendiendo siempre al perfil de riesgo del cliente
- Suministrar a los consumidores financieros a través de los diversos canales, información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita, conocer sus derechos, obligaciones y los costos de los productos y servicios que se le ofrecen.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos, sin perjuicio del componente técnico que le es propio.
- Remitir oportunamente información de las inversiones al domicilio establecido por el cliente y con la periodicidad solicitada por el mismo.
- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes con claridad, en caracteres legibles a simple vista de acuerdo con la política de imagen corporativa y comunicaciones de la Compañía y ponerlos a disposición de éstos para su aceptación, cuando haya lugar a ello.
- Conservar, de modo que puedan ponerse a disposición del cliente cuando este lo solicite, los documentos que soporten la relación contractual.

- Los empleados y colaboradores de SERFINCO deberán participar activamente, cuando se les requiera, en los programas de capacitación que la Compañía organice en temas relacionados con los derechos y deberes del consumidor financiero o sobre los productos y servicios que se ofrecen.
- A través de los diversos canales establecidos por la Compañía, se promocionarán las instancias internas y externas a las cuales los consumidores podrán acudir en caso de peticiones, quejas o reclamos, tales como, pero sin limitarse a, la Gerencia de Servicio, el Defensor del Consumidor Financiero, el Autorregulador del Mercado y la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### **7.4. Políticas relacionadas con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.**

- Los empleados y colaboradores de SERFINCO deben comunicar oportunamente a la organización cualquier caso de inconformidad proveniente de los consumidores financieros del que tengan conocimiento directo por medio del sistema que la Compañía ha habilitado para ello, denominado Telecliente<sup>1</sup>.
- La Gerencia de Servicio escalará al Comité de Servicio<sup>2</sup> las quejas, peticiones o reclamos que considere requieran algún tipo de reconocimiento o acción correctiva específica, para evitar su nueva ocurrencia y ofrecer una respuesta satisfactoria al cliente.
- Atender eficiente y debidamente, así como en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente, las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de aquellas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias.
- Siempre la respuesta a una queja, petición o reclamo de un cliente se dará por un medio verificable (escrito o llamada grabada).

#### **7.5. Políticas relacionadas con la administración y funcionamiento del SAC.**

- La implementación del SAC deberá apoyarse en los elementos y etapas del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Control Interno, procurando que no haya redundancia en labores y la alineación de objetivos y planes.
- La Gerencia del Servicio será la encargada de velar y asegurar el cumplimiento de lo establecido en el presente Manual y de las directrices de servicio al cliente planteadas por la Junta Directiva.

#### **7.6. Políticas relacionadas con la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC y capacitación de la organización.**

- Todo empleado o colaborador que se vincule a SERFINCO, deberá recibir capacitación en el proceso de inducción relacionada con el funcionamiento e implementación del SAC, previo al

---

<sup>1</sup> Telecliente es una herramienta informática de gestión de casos y workflow, para apoyar las estrategias de “Customer Relationship Management” o CRM de las organizaciones. Se utiliza para el conocimiento de clientes y consumidores, la medición y mejora de su satisfacción y la optimización de recursos en relación con los mismos.

<sup>2</sup> El Comité de Servicio es la instancia conformada al interior de SERFINCO para conocer y tramitar todas las quejas relacionadas con fallas en la prestación del servicio que denuncian los clientes.

cumplimiento de sus funciones. Es deber de los empleados de SERFINCO diligenciar el registro de asistencia al evento de formación e inducción.

- Los empleados y colaboradores de SERFINCO deberán estar permanentemente actualizados en todas las normas, políticas y procedimientos relacionados con el SAC.
- La organización deberá proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos suficientes para que en cada una de las sucursales se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.

## **8. ETAPAS DEL SAC:**

SERFINCO ha implementado dentro de la administración y funcionamiento del SAC, las etapas y elementos que ayudarán a la efectiva, eficiente y oportuna identificación, medición, control y monitoreo de los hechos y situaciones que puedan incidir, negativamente, en la formación, promoción y mantenimiento del ambiente de atención y protección al consumidor financiero.

El SAC implementado por SERFINCO permite la retroalimentación permanente de todos sus elementos a partir de la información generada en cada una de sus etapas, de modo que permite implementar acciones de mejora continua.

### **8.1. Etapa de Identificación:**

El objetivo de esta etapa consiste en determinar, en el proceso de atención a los consumidores financieros de SERFINCO, los factores internos y externos generadores de hechos y situaciones que puedan incidir, negativamente, en la formación, promoción y mantenimiento del ambiente de atención y protección al consumidor financiero.

#### **8.1.1. Procedimientos para la identificación:**

Para la identificación de los hechos y situaciones que afectan o pueden afectar la adecuada atención al consumidor financiero, SERFINCO cuenta con dos herramientas:

- **Telecliente:** de acuerdo con lo previsto en el Reglamento del Comité de Servicios para la resolución de quejas y reclamos, se establecen los mismos como canales para recibir las diferentes solicitudes presentadas por parte de los consumidores financieros. Este sistema permite captar la satisfacción del consumidor financiero bien sea antes, durante o después de la prestación de los servicios y productos que SERFINCO ofrece. De ésta manera, la manifestación emitida por parte del consumidor financiero será recibida, registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada a los responsables de dichos procesos, con el propósito de brindar una respuesta y si es del caso una retroalimentación con el mismo.
- **Sistema de registro de eventos:** todos los eventos de riesgo ocurridos al interior de la compañía en los diversos procesos y que tienen el potencial de afectar el nivel de servicio ofrecido al consumidor financiero. Estos eventos son registrados por los funcionarios en un sistema desarrollado por SERFINCO y administrado por la Unidad de Riesgo Operativo (URO) para la elaboración de estadísticas que permitan ver la frecuencia en la ocurrencia de dichos eventos y, a partir del análisis de las causales de ocurrencia, establecer planes correctivos o preventivos.

## **8.2 Etapa de medición:**

El objetivo de esta etapa 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<sup>3</sup> de SERFINCO.

A través de un análisis cualitativo realizado por expertos, de acuerdo a la escala definida en el Manual de SARO, se medirá la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos identificados para el proceso de Gestión de la Relación con el Cliente 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 mejoramiento en procura de su mitigación para reducirlos a severidades menores.

Adicionalmente, SERFINCO realiza encuestas de servicios con el fin de establecer el nivel de satisfacción de sus clientes.

### **8.2.1. Indicadores construidos:**

- i) Respuesta a requerimientos de clientes.
- ii) Satisfacción del cliente frente a la atención de sus quejas.

## **8.3 Etapa de control:**

El objetivo de esta etapa es implementar las medidas que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia de los hechos o situaciones identificados en la etapa de medición del SAC.

De igual manera, la etapa de control permite retroalimentar las etapas de identificación y medición, de modo que se implementen acciones oportunas y continuas de mejora respecto de los objetivos del SAC. Las acciones de mejoramiento y correctivas surgirán de los siguientes procesos de control:

- Auditorías internas de Calidad.
- Auditoría interna de SERFINCO.
- Comité de Servicio.

## **8.4 Etapa de monitoreo:**

El objetivo de esta etapa es velar porque las medidas que se hayan establecido en etapas anteriores hayan sido efectivas. SERFINCO monitorea mensualmente el avance que la organización presente en el cumplimiento de los indicadores del Balanced Score Card (BSC).

Los aspectos sobre los cuales la alta dirección realizará un constante monitoreo a los indicadores del BSC son los siguientes:

---

<sup>3</sup> SARO: Sistema de Administración del Riesgo Operativo.

- Materialización de eventos de riesgo: se evalúa mensualmente por el Comité de Presidencia, contempla el % de los ingresos operacionales que se vieron comprometidos por la materialización de eventos de riesgo que implicaron un egreso en el estado de resultados de SERFINCO.
- Indicador de servicio e Indicador de Imagen, Confianza o Lealtad, estos indicadores serán producto de la encuesta anual que realizará la Bolsa de Valores de Colombia (BVC).

## 9 PROCEDIMIENTOS

SERFINCO ha establecido medidas conducentes de control por medio de procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento de los elementos y etapas del SAC, los cuales están enfocados a cumplir con los siguientes requisitos:

9.1. Procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros:

Los clientes pueden, de manera verbal o escrita, presentar sus solicitudes, reclamos o quejas en las oficinas, o a través de la página web o línea de servicio al cliente.

- El área de servicio registra el evento en Telecliente, detalla la solicitud del consumidor y la solución generada. Si es necesario escalar el evento, el área de servicio explica al consumidor el procedimiento y tiempo de respuesta.
- Si el evento requiere de una investigación más detallada pasa a un área de apoyo quien será la encargada de generar la solución al consumidor financiero.
- Una vez generada la solución, el área de servicio al cliente es la encargada de contactar al cliente para evaluar la satisfacción.

9.2 Procedimientos de atención al consumidor financiero: La atención al consumidor financiero se realizará por todos los canales de servicio que tiene SERFINCO, donde el cliente puede resolver de forma adecuada sus necesidades de información:

- Nuestras oficinas
- Nuestra página Web
- Líneas de Servicio al Cliente

9.3. Procedimientos para el manejo de conflictos de interés: Son los previstos en el Código de Conducta de SERFINCO publicado en la página web [www.serfinco.com](http://www.serfinco.com).

9.4. Procedimiento de actuaciones frente al Defensor del Consumidor Financiero: Son los previstos en el Reglamento del Consumidor Financiero de SERFINCO el cual se encuentra publicado en la página web [www.serfinco.com](http://www.serfinco.com).

9.5. Procedimiento para la implementación y desarrollo de programas y campañas de educación financiera: SERFINCO utiliza los siguientes medios:

- Asesoría personalizada: Nuestros funcionarios debidamente capacitados entregan una asesoría especializada acerca de los productos y servicios con los que cuenta la compañía. SERFINCO cuenta con programas y entrenamiento dirigido al desarrollo de las competencias requeridas por los funcionarios para brindar una asesoría clara, oportuna y veraz en cada momento.

- Guía de productos y servicios, publicado en la página web [www.serfinco.com](http://www.serfinco.com).
- Línea de servicio al cliente
- Información escrita, electrónica sobre condiciones de mercado. SERFINCO cuenta con más de 15 informes periódicos.
- Eventos y mini eventos con temas especializados que profundizan el conocimiento de nuestros clientes hacia el mercado de valores y la economía en general.
- Eventos institucionales
- Reuniones con periodistas de los principales medios de comunicación, quienes actúan como multiplicadores de la información.
- Alianzas estratégicas con la AMV y la BVC.

## 10. Estructura Organizacional del SAC

En SERFINCO S.A., **todos somos responsables** de proteger y brindar una sana, oportuna y eficaz asesoría, atención y protección a los consumidores financieros.

Las funciones y responsabilidades contenidas en éste manual son las establecidas por la normatividad legal e interna de la compañía, y por ende son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios.

### 10.1 Junta directiva:

Son responsabilidades de la Junta Directiva de SERFINCO en relación con el SAC

- Establecer las políticas relativas al SAC.
- Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas del SAC que efectúen los órganos de control interno de la compañía.

### 10.2 Funciones del Presidente de la compañía:

- 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 las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.

- Presentar un informe semestral a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

#### **10.3 Funciones de la Revisoría Fiscal:**

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

#### **10.4. Contralor Normativo**

Recibir y evaluar la información que, en relación con el SAC, solicite o le sea entregada por SERFINCO por su propia iniciativa.

#### **10.5. Auditoría Interna:**

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

#### **10.6. Comité de Servicios de SERFINCO:**

El Comité de Servicio al cliente es la instancia conformada al interior de SERFINCO para conocer y tramitar todas las quejas relacionadas con fallas en la prestación del servicio que denuncian los clientes. El comité sólo podrá:

1. Determinar la responsabilidad de SERFINCO derivada de la queja impartida por el cliente.
2. Establecer el contexto y los términos dentro de los cuales se dará respuesta a la reclamación del cliente.
3. Definir los casos que deben ser llevados al Comité de Resarcimiento en caso de requerirse algún reconocimiento económico

#### **10.7 Vicepresidencia Comercial**

- Desarrollar actividades que garanticen la actualización permanente de lo que ocurre en el mercado nacional e internacional, con el fin de asegurar una gestión de asesoría integral que genere seguridad para los consumidores de los productos ofrecidos por SERFINCO y que les facilite la toma de decisiones.
- Profundizar en el conocimiento integral (comercial, regulatorio y financiero) de los productos que hacen parte de su portafolio, garantizando una asesoría profesional que genere confianza y credibilidad en los clientes.

- Ofrecer a los clientes asesoría y productos coherentes con su perfil de riesgo y plazo de inversión, con el fin de facilitar decisiones ganadoras que garanticen su satisfacción y la generación de vínculos sólidos con SERFINCO.
- Ajustar su gestión comercial a las políticas y normas internas y externas que regulan el negocio, con el fin de proteger los intereses de SERFINCO y del cliente.
- Ejecutar acciones de seguimiento y control sobre los portafolios de los clientes asegurando el cumplimiento de sus instrucciones y la entrega oportuna de información.

## **10.8 Gestión Humana**

### **a) Capacitación e inducción del SAC:**

- Desarrollar conjuntamente con la Gerencia de Servicios, los programas de capacitación a todos los empleados de la compañía, con el fin de dar a conocer las políticas, responsabilidades, procedimientos y controles en materia del SAC. Así mismo sensibilizar tanto en la cultura como en el cumplimiento de la normatividad legal e interna de la compañía con respecto a la debida atención al consumidor financiero.
- Desarrollar en los programas de capacitación todos los aspectos relacionados con los deberes que permiten la generación de un ambiente de respeto, atención y protección a los consumidores financieros.
- Revisar y actualizar los programas de capacitación de acuerdo a las necesidades internas de SERFINCO y a los cambios de normatividad legal.
- Cubrir con capacitaciones adicionales las deficiencias presentadas en el conocimiento del SAC.
- Incluir en los programas de capacitación a todo funcionario que se vincule a la compañía, teniendo como referencia el manual de atención al consumidor financiero.
- Anualmente se tiene un plan de capacitación para cada área donde se consignan las necesidades específicas de capacitación que requiere cada funcionario para garantizar una adecuada prestación del servicio a los consumidores financieros, acorde con la evolución y cambios del mercado.

### **b) Conservación de documentos**

Verificar que los documentos relativos a la vinculación de clientes, actualización de información, consignaciones y retiros se conserven adecuadamente para cuando sean requeridos por investigaciones judiciales, entes de control o por el mismo consumidor.

SERFINCO siempre estará dispuesto a brindar la información solicitada por el cliente en virtud del conocimiento del mercado, de nuestros productos y servicios y cualquier información que se derive de su relación contractual.

## 10.9. Gerencia de Servicios

- Atender las solicitudes de los clientes en cuanto a servicio postventa de acuerdo con las normas legales y políticas internas que regulan la operación bursátil,
- Brindar una información veraz y oportuna que garantice la satisfacción de nuestros clientes
- Atender la línea de servicio al cliente, y los demás canales de comunicación habilitados para suministrar información que esté a su alcance y/o escalar asuntos a otro rol ó área.
- Cumplir con el deber de suministro de información y protección al consumidor financiero, en cumplimiento de la Ley 328 del 2009.
- Monitorear los esquemas de servicio y las interacciones de las propuestas de valor de servicio de cada segmento, con los clientes.
- Liderar comité de Servicio al cliente, llevar los indicadores del mismo.
- Implementar acciones de mejoras en coordinación con Gestión Humana o el área relacionada.

## 11. DIVUGACIÓN DE INFORMACIÓN:

Con el objetivo de asegurar que las comunicaciones de SERFINCO dirigidas al consumidor financiero sean hechas dando cumplimiento a los requerimientos legales vigentes en nuestro país, la Compañía creó a el Departamento de Comunicaciones, encargado, entre otras funciones, de propender porque la información al consumidor financiero sea adecuada en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia.

A través de sus diferentes canales, tanto internos como externos, SERFINCO suministra información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos, sin perjuicio del componente técnico que le es propio; remite oportunamente información de las inversiones al domicilio establecido por el cliente y con la periodicidad solicitada por el mismo, y promociona las instancias internas y externas a las cuales los consumidores pueden acudir en caso de peticiones, quejas o reclamos.

Igualmente, SERFINCO cuenta con un Manual de Comunicaciones que establece los procedimientos y las responsabilidades que deben asumirse cuando una situación excepcional pone en riesgo la reputación y buen nombre de SERFINCO.

## 12. RÉGIMEN SANCIONATORIO

Es deber de todos los empleados de SERFINCO, cumplir con todas las disposiciones normativas internas y externas en materia del SAC. La inobservancia de lo descrito en el manual de SAC, en el código de conducta y en los procedimientos operativos establecidos por la compañía, será considerado una falta grave por parte del respectivo funcionario.