



Alianza
Valores

**Capacitación del Sistema de
Atención al Consumidor
Financiero
Septiembre de 2016**

Es un sistema que busca fortalecer las relaciones, obligaciones y deberes de la entidad frente al usuario y/o clientes, teniendo en cuenta aspectos como la atención de peticiones, quejas y reclamos, la educación financiera, el manejo de la información, entre otras.

Objetivos

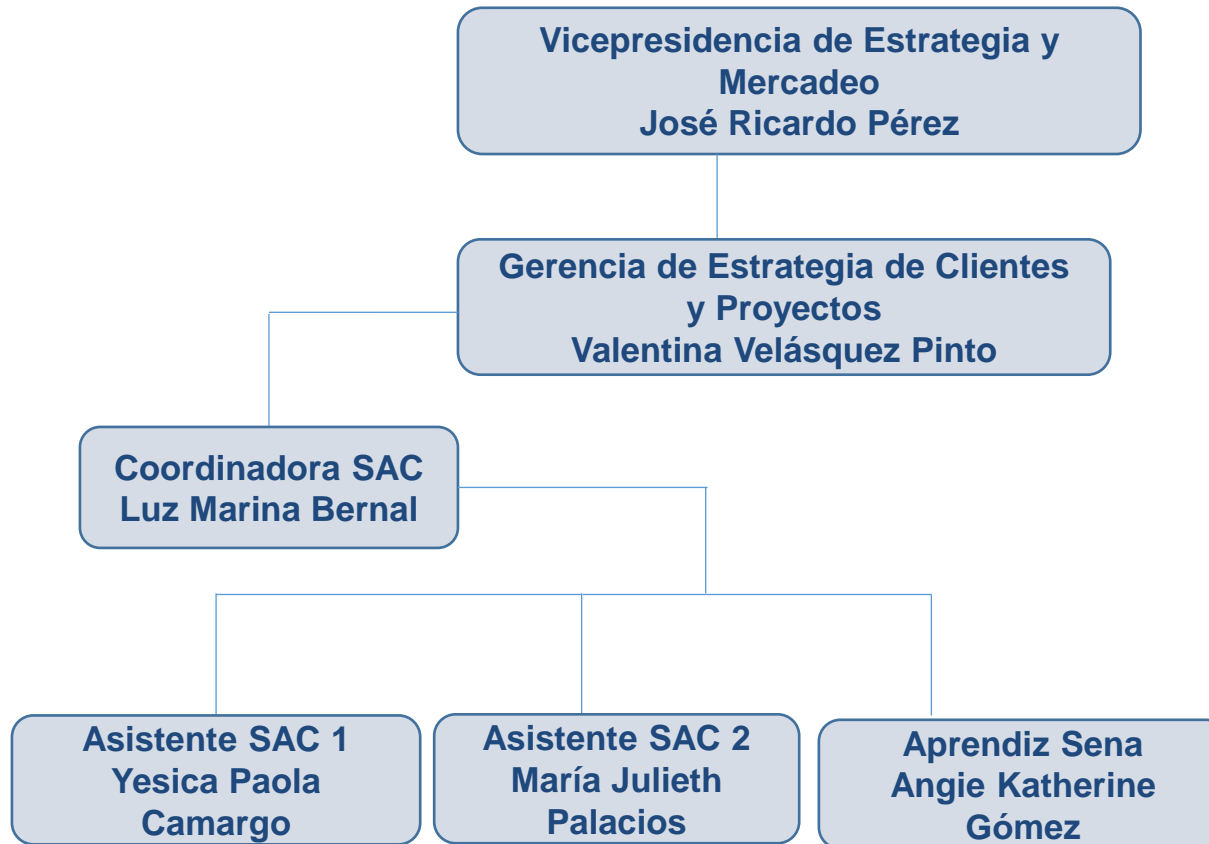
Consolidar al interior de la entidad, una cultura de atención, respeto y servicio al CF

Fortalecer los procedimientos para la atención de sus peticiones quejas y reclamos



Adoptar sistemas para suministrarles información adecuada

Propiciar la protección de los derechos del CF, así como la educación financiera de los mismos



Ley 1328 de 2009 (Gobierno Nacional)

Consagra un régimen de protección al Consumidor Financiero, y establece unos principios y reglas que rigen la protección de los mismos.

Circular Externa 015 de 2010 (Superintendencia Financiera de Colombia)

Imparte instrucciones conducentes a todas las entidades vigiladas para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC.

Es toda persona, cliente, usuario y cliente potencial, que utiliza productos y/o servicios del sistema financiero, asegurados y del mercado de valores.

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 preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

Usuario

Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

La Ley 1328 de 2009 que regula el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, establece unos principios que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y la entidad:

- **Debida Diligencia.**
- **Libertad de Elección.**
- **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.**
- **Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite**
- **Manejo adecuado de los conflictos de interés.**
- **Educación para el Consumidor Financiero**



Exigir la debida diligencia

Recibir una adecuada información.

Presentar las PQR's ante la entidad, el DCF, la SFC y demás entes de control.

Tener a disposición **información** transparente, clara, oportuna y verificable.

Recibir de parte de la entidad los productos y servicios con **estándares de seguridad y calidad**.



Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Suministrar información al público respecto del Defensor del Consumidor Financiero.

Entregar el producto o prestar el servicio en las condiciones informadas.

Suministrar información comprensible, transparente, clara y oportuna acerca de los productos ofrecidos.

Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven a abusos contractuales, de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o de realizar cobros no pactados.

El SAC debe incluir las siguientes etapas, con el fin de identificar todos aquellos **hechos o situaciones** que pueden incidir en la debida atención al Consumidor Financiero:

Identificación

Establecer aquellos hechos o situaciones que afectan la debida atención al consumidor financiero.

Medición

Medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afectan la debita atención al consumidor financiero.

Control

Tomar medidas para controlar los eventos o situaciones.

Monitoreo

Realizar un monitoreo constante para velar por que las medidas tomadas estén siendo efectivas.

Son personas independientes a la estructura administrativa de la organización, designadas por la Asamblea General de Accionistas, que ejercen de una manera objetiva y autónoma sus funciones.

Defensor del Consumidor Financiero

Principal : Liliana Sarmiento Martínez

Suplente : María Julieta Villamizar

Dirección: Carrera 13 N° 75 20 Oficina 208

Teléfonos: 2113298

Correo electrónico defens.alianzav@gmail.com

*Defensor del
Consumidor
Financiero*



Horario de atención: Lunes a viernes 9:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Conocer y resolver de manera gratuita estas sugerencias, en los términos y procedimientos establecidos en la ley.

Atender de manera oportuna y efectiva las quejas o sugerencias siempre y cuando sean de su competencia.

Ser el vocero ante la entidad financiera.

Proponer a las autoridades competentes las modificación de normas que sean convenientes para una mejor protección de los derechos del consumidor.

Actuar como conciliador entre la entidad financiera y el usuario.



A continuación relacionamos los asuntos que **NO DEBEN** ser atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero:

- Los concernientes al **vinculo laboral** entre Alianza Valores y sus empleados o respecto de los contratistas.
- **Asuntos** entre Alianza Valores y sus accionistas.
- Los relativos al **reconocimiento de prestaciones y de las pensiones de invalidez,**.
- Los asuntos en trámite o resueltos judicialmente o arbitralmente.
- **Hechos** sucedidos con tres (3) años o mas de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor



PETICIÓN: Es la solicitud realizada por el Consumidor Financiero, con el fin de obtener información acerca de los productos y/o servicios ofrecidos.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad expresada por el consumidor financiero, respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la entidad.

RECLAMO: Consiste en una petición a través de la cual el consumidor financiero requiere le sea solucionado un determinado problema. Tiende por tanto a obtener un resarcimiento por los daños y perjuicios que posiblemente se hubiesen ocasionado a un bien o servicio.

Canales dispuestos por la entidad, para la atención de peticiones, quejas o reclamos del consumidor financiero.



Página Web
www.alianzavalores.com.co
(link contáctenos)



Correo Servicio al Cliente
(servicioalcliente_av@alianza.com.co)



Oficinas
(Sucursales)



Medio escrito



Teléfono
(En cualquiera de nuestras sucursales)

El Consumidor Financiero podrá acceder a otros mecanismos de protección en caso de considerarlo necesario; estos son:

**Revisoría
fiscal**



Revisoría Fiscal
Pricewaterhouse



Defensor del Consumidor
Financiero



Superintendencia
Financiera
de Colombia

Superintendencia Financiera de
Colombia



amv
Autorregulador del Mercado de Valores
de Colombia

Autorregulador del Mercado de
Valores

Son todos aquellos planes y programas, mediante los cuales la sociedad comisionista da a conocer al consumidor financiero, los productos, servicios y actividades de la entidad, para que puedan tomar decisiones informadas.



La Educación financiera le permite al consumidor financiero conocer sus derechos, obligaciones y deberes frente a la entidad.

Toda la información relacionada con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, se encuentra contenida y publicada en nuestro «Manual SAC». (documento actualizado el pasado mes de agosto de 2016)

Este documento esta a disposición de los funcionarios de la entidad en la Intranet y de nuestros clientes en el sitio web www.alianzavalores.com.co



Gracias

Bogotá, septiembre de 2016