



## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ANTE LA ENTIDAD

El servicio de Alianza Valores Comisionista de Bolsa S.A., está orientado a fortalecer los lazos con sus consumidores financieros, motivo por el cual las peticiones, quejas o reclamos formulados por los mismos, se constituyen en una oportunidad de acercamiento y mejora del servicio ofrecido.

### ➤ **Definiciones**

**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 un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

**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, bien porque ha existido un incumplimiento o porque ha habido un cumplimiento incorrecto a los productos contratados.

### ➤ **Área responsable**

La Coordinación del SAC.

### ➤ **Canales de atención**

Los canales dispuestos por la sociedad comisionista para la atención de peticiones, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros son: a) medio escrito; b) correo electrónico c) página web, d) oficinas y e) teléfono.

a) Medio escrito: radicando su solicitud en cualquiera de nuestras oficinas:

Bogotá: Avenida 15 N° 100 43 Piso 2  
Barranquilla: Calle 77B N° 57 103 Local 2 Edificio Green Towers  
Cali: Carrera 2 Oeste N° 7 130 Piso 3 Edificio Alianza  
Medellín: Calle 17ª Sur N° 48 35 Piso 4, Avenidas Las Vegas  
Manizales: Carrera 23 N° 63 15 Oficina 603 y 604  
Pereira: Calle 14 N° 23 26 Local 205, Edificio Álamos Plaza

*El horario de atención es de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.*

- b) Correo electrónico: dirigido a la dirección [servicioalcliente\\_av@alianza.com.co](mailto:servicioalcliente_av@alianza.com.co)
- c) Página web: ingresando a [www.alianzavalores.com.co](http://www.alianzavalores.com.co) en la sección "contáctenos".
- d) Oficinas Alianza Valores S.A: Acercándose a cualquiera de nuestras oficinas.
- e) Teléfono: Se encuentra a disposición las líneas 6447730 Ext. 3166, 3377 ó 3382 en la ciudad de Bogotá.

➤ **Información mínima que debe contener la solicitud**

a) Datos personales:

- Nombres y apellidos completos del solicitante
- Número del documento de identidad
- Dirección de notificaciones
- Número de teléfono del contacto
- Correo electrónico (opcional)

- b) Descripción de los hechos y derechos que considere vulnerados,
- c) Copia de los soportes que se tengan y sustenten los hechos expuestos y,
- d) La pretensión concreta de su reclamación.

➤ **Plazos de respuesta**

Se propenderá por que el tiempo de respuesta no supere los quince (15) días hábiles después de su radicación, sin embargo este plazo puede ampliarse dependiendo el grado de complejidad de la solicitud, situación ésta que será previamente informada al consumidor financiero a través de comunicación escrita o por correo electrónico.

➤ **Como obtener información sobre el estado de su solicitud**

Para obtener información del estado de avance de su solicitud, Usted puede comunicarse a través del correo de servicio al cliente [servicioalcliente\\_av@alianza.com.co](mailto:servicioalcliente_av@alianza.com.co) o en la página web a través del link "contáctenos".

➤ **Otros mecanismos de protección**

En caso de considerarlo necesario, Usted podrá radicar su solicitud a través de otros mecanismos de protección dispuestos tales como:

En caso de existir alguna queja o reclamación puede contactarse con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Liliana Sarmiento Martínez Correo electrónico: [defens.alianzav@gmail.com](mailto:defens.alianzav@gmail.com) - Teléfonos: 2113298 - Dirección: Kr 13 75 20 Of 208.

[www.alianzavalores.com.co](http://www.alianzavalores.com.co)

- Defensor del Consumidor Financiero  
Comunicación escrita a la dirección Kr 13 N° 75 20 Of 208, Bogotá, o al correo electrónico [defens.alianzav@gmail.com](mailto:defens.alianzav@gmail.com) dirigido a la Dra. Liliana Sarmiento Martínez.
- Revisoría Fiscal  
Comunicación escrita a nuestra Revisoría Fiscal [PricewaterhouseCoopers](https://www.pwc.co) a la Calle 100 N° 11ª 35 Piso 5, o al correo electrónico [Juan.colina@co.pwc.com](mailto:Juan.colina@co.pwc.com)
- Superintendencia Financiera de Colombia  
Ingresando al link <https://www.superfinanciera.gov.co>
- Autorregulador del Mercado de Valores - AMV  
En el link <http://www.amvcolombia.org.co/>