

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 1 de 43

MANUAL

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC



COMIAGRO S.A.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 2 de 43

CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	4
ASPECTOS GENERALES.....	4
1. PRESENTACIÓN.....	4
2. NORMAS QUE ENMARCAN EL MANUAL SAC.....	5
2.1. Criterios normativos externos.....	5
Fuente: elaboración propia.....	6
2.2. Criterios internos.....	6
3. ALCANCE DEL SAC.....	6
4. SISTEMAS DE RIESGOS Y DE GESTIÓN RELACIONADOS.....	7
5. RESPONSABLES DEL SAC.....	7
6. OBJETIVO DEL MANUAL.....	7
7. DESTINATARIOS DEL MANUAL.....	8
8. COMPETENCIA.....	8
9. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES.....	8
10. CONFLICTOS DE INTERÉS.....	8
PRINCIPIOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	9
11. PRINCIPIOS.....	9
12. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	10
13. OBLIGACIONES DE COMIAGRO S.A.....	11
14. BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA, POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	14
CAPÍTULO III.....	15
ELEMENTOS DEL SAC.....	15
15. POLÍTICAS.....	15
16. PROCEDIMIENTOS O LINEAMIENTOS.....	16
16.1. INSTRUMENTACIÓN DE LOS DIFERENTES ELEMENTOS Y ETAPAS DEL SAC.....	16
16.2. EVOLUCIÓN DE LOS CONTROLES.....	16
16.3. LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS EN CASO DE QUE LOS COLABORADORES, ADMINISTRADORES Y TERCEROS INCUMPLAN EL SAC.....	17
16.4. EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA.....	17
16.5. REVISIÓN DE LAS SOLICITUDES Y RECOMENDACIONES QUE FORMULEN LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - DCF - EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES.....	17
16.6. LA ATENCIÓN EFICAZ DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS QUE SE ENCUENTREN EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.....	17
17. DOCUMENTACIÓN.....	20
18. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	20
18.1. Asamblea de Accionistas.....	20
18.2. Junta Directiva.....	21
18.3. Representante Legal.....	21
18.4. Órganos de Control.....	22
18.4.1. El Revisor Fiscal como órgano de control externo, deberá:.....	22
18.4.2 La Auditoría Interna como órgano de control interno, deberá:.....	22

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 3 de 43

18.5. Defensor del Consumidor Financiero.....	23
18.6. Gerencia Administrativa.....	23
18.7. Gerencia de Riesgos.	24
18.8. Gerencia de Marketing y/o Dirección Comercial.....	24
19. INFRAESTRUCTURA.....	24
19.1. FÍSICA Y TÉCNICA.....	25
19.2. PERSONAL.....	26
20. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A COLABORADORES.....	26
21. EDUCACIÓN FINANCIERA.....	27
22. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	28
CAPÍTULO IV.....	28
ETAPAS DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO.....	28
23. IDENTIFICACIÓN.....	29
24. MEDICIÓN.....	29
25. CONTROL.....	29
26. MONITOREO.....	30
CAPÍTULO V.....	31
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	31
27. CONSIDERACIONES GENERALES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	31
28. CALIDADES.....	32
29. INFORMACIÓN DEL DCF QUE LAS ENTIDADES VIGILADAS DEBEN SUMINISTRAR AL PÚBLICO.....	34
30. INFORME DE GESTIÓN.....	34
31. FUNCIÓN DE VOCERÍA.....	36
32. FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN.....	37
33. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS EN RELACIÓN EL DCF. ..	38
33.1. Obligaciones generales de COMIAGRO S.A.....	38
33.2. Obligaciones de la Junta Directiva.....	38
33.3. Obligaciones del Representante Legal.....	38
34. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	40
CAPÍTULO VI.....	
35. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS.....	40
36. Control de Cambios.....	42

GLOSARIO

- **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.
- **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 4 de 43

- **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 estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **Cultura organizacional:** Constituye el factor determinante de las conductas de las entidades vigiladas o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.
- **Entidades vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **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.
- **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 esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

1. PRESENTACIÓN.

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales: fortalecer la normatividad existente sobre la materia, buscar el equilibrio contractual entre las partes y evitar la asimetría en la información.

Para el cumplimiento de estos, y atendiendo los lineamientos establecidos en la citada Ley, COMIAGRO S.A., ha implementado un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros – en adelante SAC -, el cual busca que: (i) se consolide al interior de COMIAGRO S.A. una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (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 del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 5 de 43

En desarrollo de este mandato legal y conscientes de la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, y que permita a COMIAGRO S.A. contar con reglas claras respecto de las medidas que debe adoptar para estos fines, en el presente Manual se imparten instrucciones conducentes para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC.

2. NORMAS QUE ENMARCAN EL MANUAL SAC.

2.1. Criterios normativos externos.

NORMATIVIDAD	TEMAS TRATADOS
Constitución Política de Colombia	El art. 333 de la Constitución Nacional consagra el derecho a la libre competencia como un derecho de todos que supone responsabilidades para los participantes, compitiendo al Estado velar porque dentro de los objetivos de eficiencia de los mercados se logre una adecuada protección de los consumidores y se garantice la libre contratación de bienes y servicios por parte de éstos.
Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, literal b), numeral 4° del artículo 326	Facultades de supervisión. La superintendencia Bancaria tendrá las siguientes facultades de supervisión: b) Practicar visitas de inspección a las entidades vigiladas con el fin de obtener un conocimiento integral de su situación financiera, del manejo de sus negocios, o de los aspectos especiales que se requieran.
Ley 1328 de 2009	Establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros.
Ley 1480 de 2011	Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2555 de 2010. Artículo 11.2.1.4.10	Por las cuales se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y de mercado de valores y se dictan otras disposiciones.
Circular Básica Jurídica-Superintendencia Financiera de Colombia.	A través de la cual se establecen los lineamientos normativos para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 6 de 43

NORMATIVIDAD	TEMAS TRATADOS
Circular Externa Nro. 13 de junio 10 de 2022	Instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

Fuente: elaboración propia.

2.2. Criterios internos.

- Estatutos Comiagro S.A.
- E-GES-COD02 - Código de buen gobierno corporativo.
- E-GES-COD01 - Código de ética, conducta y régimen sancionatorio.
- E-GES-POL02 - Política de conflicto de interés para colaboradores.
- E-GES-POL03 - Política de línea ética.
- E-GES-POL04 - Políticas de manejo de información confidencial.
- E-GES-POL07 - Política de información y comunicación.
- E-GES-POL10 - Política de protección de datos personales.
- E-GES-REG04 - Lista de chequeo de posesiones (Defensor del consumidor financiero)

3. ALCANCE DEL SAC.

El SAC de COMIAGRO S.A., tal como lo dispone la normativa se encuentra acorde con la estructura, tamaño y objeto social de la firma, de tal forma que permite identificar, medir controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros. Se apoya en los sistemas de riesgos y de gestión relacionados en acápites subsecuentes de este escrito.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero de COMIAGRO S.A., tiene alcance a nivel de toda la organización. Busca la debida atención y protección al consumidor financiero en todas las operaciones realizadas a través de canales adecuados y un equipo humano idóneo con orientación al cliente.

Es de obligatorio cumplimiento por los grupos de interés conforme los roles de cada uno, los cuales se encuentran descritos en el Código de Gobierno Corporativo de la firma; quienes deberán adoptar los valores institucionales de servicio, pertenencia y confianza, sumado a la observancia de los lineamientos definidos en el Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio.

El Sistema permite asegurar un servicio incluyente a los Consumidores Financieros, estableciendo condiciones especiales en la atención preferencial a las personas con

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 7 de 43

discapacidad, o en situación de movilidad o funcionalidad reducida, cumpliendo con lo establecido en las Circulares Externas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (C.E. 052 de 2.007 modificada por la C.E. 042 de 2012 y la C.E. 008 de 2017).

4. SISTEMAS DE RIESGOS Y DE GESTIÓN RELACIONADOS.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero funciona de manera transversal en la organización, y se encuentra relacionado con los siguientes sistemas que garantizan su adecuado funcionamiento:

- Sistema Integral de Administración de Riesgo SIAR E-GRI-MAN04: La identificación, medición, control y monitoreo de los eventos de riesgo SAC se incorporan en la matriz de riesgos operacionales E-GRI-REG28, aplicando las metodologías establecidas en el Manual.
- Sistema de Control Interno: Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la firma.

5. RESPONSABLES DEL SAC.

- Asamblea de Accionistas.
- Junta Directiva.
- Gerencia General.
- Auditoría Interna.
- Revisoría Fiscal.
- Defensor del Consumidor Financiero.
- Gerencia Administrativa. (Administrador de la gestión del SAC)
- Gerencia de Riesgos.
- Gerencia Marketing.
- Dirección Comercial.

6. OBJETIVO DEL MANUAL.

Garantizar la debida atención y protección a los consumidores financieros en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia prevista especialmente, en el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009, permitiendo la protección de los derechos de los consumidores financieros, en conjunto con la participación de sus accionistas, junta directiva y la de todos los colaboradores de acuerdo con su rol.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 8 de 43

7. DESTINATARIOS DEL MANUAL.

El cumplimiento de las instrucciones impartidas en este manual va dirigida a los Órganos de dirección, administración y control, colaboradores, accionistas, clientes y demás grupos de interés que impacten la cadena de valor de COMIAGRO S.A.

8. COMPETENCIA.

La aprobación y modificación, del presente manual es competencia exclusiva de la Junta Directiva de COMIAGRO S.A.

9. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES.

La firma tiene establecido desde su Gobierno Corporativo políticas rectoras enmarcadas en la confidencialidad de la información las cuales corresponden a:

- E-GES-POL04 - Política de manejo de información confidencial.
- E-GES-POL07- Política de manejo de información y comunicación.
- E-GES-POL10 - Política de protección de datos personales.

10. CONFLICTOS DE INTERÉS.

Dentro de la estructura de Gobierno Corporativo Comiagro S.A. se encuentra establecido en el capítulo 4 el tema relacionado con “Conflictos de Interés” así:

“(...) Se entiende por conflicto de intereses la situación en virtud de la cual una persona debido a 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.

El conflicto de intereses se presenta cuando los accionistas, administradores o los colaboradores, directa, o indirectamente, se encuentran en una situación en la cual tienen la posibilidad de elegir entre el interés de la empresa y su interés personal o el de un tercero, para obtener un beneficio, afectando la transparencia, equidad y responsabilidad del proceso de toma de decisiones.

Hay también un conflicto de interés cuando una persona pretende obtener una ventaja material, o de cualquier índole, teniendo la opción de decidir entre el deber y el interés creado, o cuando una persona busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda. (...)”

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 9 de 43

En los lineamientos consagrados en el Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio E-GES-COD01, se identifican, revelan y administran los conflictos de interés para colaboradores.

Los documentos asociados con este acápite son:

- E-GES-COD01 - Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio.
- E-GES-COD02 - Código de Buen Gobierno Corporativo.
- E-GES-POL02 - Política de conflicto de interés para colaboradores.

CAPÍTULO II PRINCIPIOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES

11. PRINCIPIOS.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1328 de 2009, se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y COMIAGRO S.A., los siguientes:

- a) **Debida Diligencia.** COMIAGRO S.A. debe emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre la sociedad y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. La sociedad deberá observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.
- b) **Libertad de elección.** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, COMIAGRO S.A. y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los 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 e injustificado a los consumidores financieros.
- c) **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.** COMIAGRO S.A. deberá suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita que los consumidores financieros conozcan

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 10 de 43

adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con la sociedad comisionista.

- d) **Responsabilidad en el trámite de quejas.** COMIAGRO S.A. deberá atender eficiente y debidamente 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 éstas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias.
- e) **Manejo adecuado de los conflictos de interés.** COMIAGRO S.A. 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 prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
- f) **Educación para el consumidor financiero.** COMIAGRO S.A., procurará una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- g) **Trato justo.** En desarrollo de este principio COMIAGRO S.A., debe garantizar el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros; así como el acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.

12. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.

Los consumidores financieros tendrán durante todos los momentos de su relación con COMIAGRO S.A., los siguientes derechos:

- a) Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la sociedad en desarrollo del principio de debida diligencia.
- b) Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.
- c) Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 11 de 43

- 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 la sociedad, 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 sociedad, 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 1328 de 2009 o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

13. OBLIGACIONES DE COMIAGRO S.A.

COMIAGRO S.A., tiene las siguientes obligaciones con los consumidores financieros:

- 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 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/o 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 cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, 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

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 12 de 43

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. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- 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 la entidad vigilada 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 la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- n) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- o) Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.
- p) 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.
- q) 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.
- r) No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 13 de 43

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.

- s) 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.
- t) Las demás previstas en esta 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.

Por otra parte, **se prohíben** las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que:

- a) Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.
- b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.
- c) Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.
- d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero.
- e) Cualquier estipulación o utilización de cláusulas abusivas en un contrato se entenderá por no escrita o sin efectos para el consumidor financiero.
- f) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se consideran **prácticas abusivas** por parte de las entidades vigiladas las siguientes:

- a) El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada de que este acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación.
- b) El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 14 de 43

consumidor.

- c) La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra de consumidor financiero.
- d) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

14. BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA, POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.

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

- a) Cerciorarse si la sociedad 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 la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- 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 la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f) Obrar de buena fe.

Parágrafo Primero: 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 COMIAGRO S.A. y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a la sociedad, de las obligaciones consagradas en este manual.

Parágrafo Segundo: Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la sociedad 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.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 15 de 43

CAPÍTULO III ELEMENTOS DEL SAC

De conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable, dentro del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de Comiagro S.A. se tienen contemplados los siguientes elementos:

15. POLÍTICAS.

La Junta Directiva de COMIAGRO S.A. en atención a lo normado en el art. 8 de la Ley 1328 de 2009, adopta las siguientes políticas:

- a) Fomentar la debida atención y protección del consumidor financiero de acuerdo con los lineamientos fijados en este documento y los establecidos en la normativa regulatoria del SAC.
- b) Propiciar un ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero respondiendo en términos las solicitudes que se deriven de la relación con COMIAGRO S.A.
- c) Propiciar e Impulsar a nivel institucional una sana cultura en materia de protección al consumidor financiero.
- d) Establecer y monitorear que el deber de los órganos de administración, de control y de los colaboradores, en cuanto a dar cumplimiento a las normas internas y externas relacionadas con la protección al consumidor financiero, se esté ejecutando en debida forma.
- e) Honrar la promesa de valor de los clientes con el objeto de establecer relaciones duraderas.
- f) Facilitar y propiciar la solución de los conflictos que pudieren derivarse de las negociaciones celebradas a través de la Bolsa, mediante un organismo que utilice mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- g) Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros. Se debe evitar que se produzcan eventos en los que se determine que la Entidad, favoreció los intereses de un consumidor financiero frente a otro, o que, en contravención de sus propias políticas, favoreció el interés de sí mismo frente al de los consumidores financieros. De existir cualquier incidente de esta naturaleza, el área encargada realizará una investigación sobre lo pertinente e implementará acciones de mejora que podrán consistir en campañas de sensibilización sobre el adecuado manejo de conflictos de interés o sanciones a quienes incurrieron en el manejo inadecuado del conflicto de interés, de acuerdo con lo establecido en el presente manual y en los Códigos de Gobierno Corporativo y de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio de la firma.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 16 de 43

- h) Establecer aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad, garantizando la inclusión y trato justo de todos los consumidores financieros.
- i) Garantizar la administración y funcionamiento del SAC, de manera que cada uno de los elementos y etapas del sistema cuenten con lineamientos claros y efectivamente aplicables que conduzcan a un adecuado funcionamiento de este.
- j) Proveer recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC, impulsando la cultura en materia de protección al consumidor financiero y procurando una adecuada educación financiera respecto de los productos y servicios que ofrece la entidad.

16. PROCEDIMIENTOS O LINEAMIENTOS.

COMIAGRO S.A., cuenta con lineamientos, los cuales le permiten tener una seguridad razonable frente a la adecuada implementación y funcionamiento del SAC frente a los temas que seguidamente se exponen:

16.1. INSTRUMENTACIÓN DE LOS DIFERENTES ELEMENTOS Y ETAPAS DEL SAC.

Dentro de este mismo capítulo se encuentra definida detalladamente la instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC.

16.2. EVOLUCIÓN DE LOS CONTROLES.

Se cuenta con controles definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se traducen en una disminución de la posibilidad de ocurrencia y/o del impacto del riesgo operacional en caso de materializarse. Los controles implementados contienen las características de adecuados y eficaces y contienen las reglas claras para la ejecución de cada tarea, fortaleciendo el actuar al interior de los procesos.

A continuación, se relacionan los controles definidos a partir de la identificación de los Riesgos SAC.

- E-GES-COD02 - Código de Buen Gobierno Corporativo.
- E-GES-COD01 - Código de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio.
- E-GES-POL03 - Política de Línea Ética.
- E-GES-MAN03 - Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- E-GES-REG04 - Lista de chequeo de posesiones.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 17 de 43

16.3. LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS EN CASO DE QUE LOS COLABORADORES, ADMINISTRADORES Y TERCEROS INCUMPLAN EL SAC.

En los Códigos de Buen Gobierno Corporativo E-GES-COD02, de Ética, Conducta y Régimen Sancionatorio - E-GES-COD01, Reglamento Interno de Trabajo E-GES-RGL05 y en los Manuales de Funciones se encuentran establecidas las conductas rectoras que deben seguir los grupos de interés que hacen parte de la cadena de valor de COMIAGRO, allí, se definen las medidas que adoptará la firma en caso de presentarse un incumplimiento al SAC y los mecanismos y procedimientos para garantizar su efectividad.

16.4. EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA.

Dentro del proceso de Gestión de Control en la Matriz de Gestión y Control de Indicadores de Procesos E-GCI-REG06 se encuentra establecido el indicador que nos permite evaluar y medir la efectividad del sistema.

16.5. REVISIÓN DE LAS SOLICITUDES Y RECOMENDACIONES QUE FORMULEN LOS DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - DCF - EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES.

En la página web de COMIAGRO S.A., se tiene publicado para todos los grupos de interés, el Reglamento de la Defensoría del Consumidor Financiero, que regula su actividad y en el cual se establecen las reglas, obligaciones, prohibiciones y procedimientos, así como el alcance de sus decisiones, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Ley 1480 de 2011 y las demás normas que sobre la materia expidan el Gobierno Nacional y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las solicitudes de información realizadas por la Defensoría del Consumidor Financiero a COMIAGRO S.A., serán atendidas con la oportunidad requerida.

16.6. LA ATENCIÓN EFICAZ DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS QUE SE ENCUENTREN EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.

COMIAGRO S.A. ha realizado una transición hacia las políticas de desarrollo humano con un enfoque diferencial y de derechos, que permite a las personas con discapacidad el acceso a servicios con criterios de pertinencia, calidad y disponibilidad, así como la garantía plena de los derechos de los ciudadanos y la eliminación de prácticas que conduzcan a la marginación y segregación, bajo los siguientes enfoques:

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 18 de 43

- a) **Enfoque de derechos:** el primer paso para la inclusión efectiva de la población con discapacidad es reconocer que esta es titular de derechos.
- b) **Enfoque diferencial:** involucra las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales específicos como sujetos de derecho, desde una mirada de género, etnia e identidad cultural, discapacidad o ciclo vital.
- c) **Enfoque de desarrollo humano:** sitúa a las personas en el centro del proceso, como beneficiarias del desarrollo y agentes del progreso y la transformación.

Categorías de discapacidad. Se entienden como Categorías de Discapacidad las siguientes:

- a) **Movilidad.** Esta categoría describe la limitación de personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios.
- b) **Sensorial auditiva.** En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.
- c) **Sensorial visual.** Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad.
- d) **Sistémica.** En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones severas en los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, genitourinario y reproductor.
- e) **Voz y habla.** Se refiere a trastornos de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones en el tono, la vocalización, la producción de sonidos, la velocidad, y manifestaciones que resultan inadecuadas para el hablante en términos de edad o desarrollo físico. También se refiere a las limitaciones de personas con dificultades graves o importantes para articular palabra (por ejemplo mudez o tartamudez).

Los colaboradores y demás prestadores de servicios de COMIAGRO S.A. deberán emplear los términos adecuados al lenguaje que se usa en relación con las personas que presentan alguna de las situaciones señaladas, Debe tenerse en cuenta el lenguaje utilizado, ya que algunas palabras y expresiones pueden resultar ofensivas y contrarias a la dignidad de las personas con discapacidad. A continuación, presentamos la forma correcta de referirse a las personas con discapacidad:

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 19 de 43

Tabla Nro. 1

Términos adecuados al lenguaje personas con discapacidad.

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(El) ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(El) sordo; el sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Sordociego	Sordociega
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejia o cuadriplejia
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico; siquiátrico; loco	Persona con esquizofrenia
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco lunático; desquiciado, etc.	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene
Persona en situación de	Persona en situación de
Aquejado por...	Persona que tiene...
Padece...	
Sufre de...	

Actualmente nuestros canales de atención están dispuestos para que las personas que presentan algún tipo de discapacidad tengan la posibilidad de consultar la información de nuestros productos, servicios, realizar y acceder a todos los beneficios que ofrece Comisionistas Agropecuarios S.A. COMIAGRO S.A., así:

Tabla Nro. 2

Canales personas con discapacidad.

Detalle Tipo	Paraplegia/ Minusvalidez/ Movilidad			Sordomudez/ No Verbal/ Sordera		
	Reducida	Obesidad	Persona de talla Baja	No Verbal/ Sordera	Sordo ceguera	Ceguera
Información						
Tarifas	WEB - OF* - SC **	WEB - OF -SC	WEB -OF*-SC	WEB-OF**	OF **	OF - SC **
Reglamentos	WEB - OF* - SC **	WEB - OF-SC	WEB- OF*-SC	WEB - OF**	OF **	OF - SC **
Información general de los productos y servicios.	WEB - OF* - SC **	WEB - OF SC	WEB- OF*-SC	WEB - OF**	OF **	OF-SC- **
Información Corporativa	WEB - OF* - SC **	WEB - OF-SC	WEB- OF*-SC	WEB - OF**	OF **	OF - SC**

	GESTIÓN ESTRATÉGICA		Código: E-GES-MAN03	
			Fecha: 26/09/2024	
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero		Versión: 5	
			Página. 20 de 43	

Detalle Tipo	Paraplegia/ Minusvalidez/ Movilidad			Sordomudez/ No Verbal/ Sordera		
	Reducida	Obesidad	Persona de talla Baja	No Verbal/ Sordera	Sordo ceguera	Ceguera
Defensor del Consumidor Financiero	WEB - OF* - SC **	WEB -OF -SC	WEB- OF*- SC	WEB - OF**	OF **	OF - SC-**
CONVENCIONES						
Página WEB				WEB		
Línea de Servicio al Cliente				SC		
Red de Oficinas				OF		

17. DOCUMENTACIÓN.

Los ejes que marcan la manera de proceder, comportamientos y normas vinculadas a la actividad de COMIAGRO SA, se encuentran estructuradas desde los lineamientos señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Bolsa Mercantil de Colombia.

Comiagro incorpora los documentos relacionados con la implementación del SAC, en el Sistema de Gestión de Calidad, garantizando la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida. Además, se cuenta con el Mapa de Procesos E-GES-DPL02 donde se describen las entradas y salidas de estos. Esta documentación se actualiza cuando se presentan cambios que impactan la operación.

Los informes de órganos de Administración y Control son elaborados conforme a los requerimientos y términos establecidos por Ley.

18. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Es un deber de todos en COMIAGRO S.A., velar por el cumplimiento de las políticas contempladas en el SAC, manteniendo en todo momento una cultura de atención, servicio, debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros.

En contexto, COMIAGRO S.A., establece las siguientes actuaciones en materia de atención al Consumidor Financiero a los responsables del SAC; quienes deberán dejar evidencia de sus funciones dentro del SAC.

18.1. Asamblea de Accionistas.

Sin perjuicio de las asignadas en otras disposiciones, la Asamblea de Accionistas tiene la función de designar los Defensores del Consumidor Financiero, para un periodo de dos años, prorrogable por periodos iguales.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 21 de 43

Evidencia de su actuación: Las actas de Asamblea de Accionistas y sus anexos en donde se designe el Defensor del Consumidor Financiero, principal y suplente.

18.2. Junta Directiva.

Sin perjuicio de las asignadas en otras disposiciones, la Junta Directiva tiene las siguientes funciones relacionadas con la atención al consumidor financiero:

- a) Establecer las políticas relativas al SAC.
- b) Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- c) 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.

Evidencia de su actuación: Las actas de Junta Directiva y sus anexos en donde se aprueben las políticas generales y el Manual del SAC y donde se pronuncie respecto de cada uno de los informes que realicen los órganos de control interno y externo.

18.3. Representante Legal.

Sin perjuicio de las asignadas en otras disposiciones, son funciones del Gerente General o Representante Legal:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por Junta Directiva, relativas al SAC.
- c) 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.
- d) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f) Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g) Presentar un informe periódico, como mínimo 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.
- h) Atender las solicitudes de Conciliación que le corresponda a la Entidad.
- i) Presentar los informes solicitados por la Superintendencia Financiera.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 22 de 43

Evidencia de su actuación: Los informes periódicos dirigidos a la Junta Directiva en donde se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC y presentar las evidencias cuando se deriven incumplimientos.

18.4. Órganos de Control.

Los órganos de control serán la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna, quienes son los responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar posibles desviaciones y el origen de estas.

18.4.1. El Revisor Fiscal como órgano de control externo, deberá:

- 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.
- Elaborar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas sobre el SAC.
- Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

Evidencia de su actuación: Los informes periódicos dirigidos a la Junta Directiva y Representante Legal en donde se informen las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC y de los incumplimientos evidenciados.

18.4.2. La Auditoría Interna como órgano de control interno, deberá:

- 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.
- Elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.
- Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

Evidencia de su actuación: Los informes periódicos dirigidos a la Junta Directiva y Representante Legal en donde se informen las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC y de los incumplimientos evidenciados.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 23 de 43

18.5. Defensor del Consumidor Financiero.

La Defensoría del Consumidor Financiero deberá cumplir sus funciones con autonomía e independencia de la respectiva entidad vigilada, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

Las actuaciones de esta institución se encuentran detalladas en el Capítulo V de este documento.

Evidencia de su actuación: Los informes periódicos dirigidos a la Junta Directiva en donde se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC, las comunicaciones dirigidas a la entidad en ejercicio de las funciones legales, en particular la de vocería.

18.6. Gerencia Administrativa.

- Administrar y actualizar el Manual SAC.
- Apoyar a las diferentes áreas de la entidad en la aplicación y desarrollo de las etapas elementos del SAC.
- Adelantar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente.
- Coordinar la elaboración de los informes periódicos que debe presentar a la Junta Directiva
- Incorporar en el informe semestral del Gerente General los resultados de la gestión en relación con el SAC.
- Brindar acompañamiento en el diseño de los formatos, contratos, pagarés y demás documentos que suscriba o utilicen los consumidores financieros con total apego a las disposiciones legales que regula la actividad de COMIAGRO S.A., procurando en todo caso la exclusión de cláusulas abusivas o cargas que lesionen los derechos de los consumidores financieros.
- Llevar registro mensual de las solicitudes, quejas o reclamos, generando estadísticas que permitan identificar la naturaleza o causas y determinar la criticidad o no y realizar los registros de QR en el SmartSupervisión cuando así se requiera.
- Entregar a los órganos de control interno y externos la información requerida para el desempeño de sus funciones en lo relacionado con el SAC.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 24 de 43

- Entregar al área de Tecnología la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero para efectos de su actualización en la página Web.
- Gestionar los planes de acción de los cuales sea responsable frente al SAC.

Evidencia de su actuación: Registro Mensual de solicitudes, quejas y reclamos, reportes de Smart Supervisión, planes de mejora e informes que presente en desarrollo de su función en el SAC.

18.7. Gerencia de Riesgos.

- Administrar los riesgos del SAC.
- Administrar y gestionar en acompañamiento con los dueños de procesos, los eventos de riesgo operacional que se lleguen a presentar.
- Definir planes de mejora.
- Incorporar en el informe semestral del Gerente General los resultados de la gestión en relación con el SAC.

Evidencia de su actuación: Los planes de acción definidos cuando a ello hubiere lugar. Matriz de Registro de eventos de riesgo operacional y seguimiento a indicadores.

18.8. Gerencia de Marketing y/o Dirección Comercial.

- Movilizar acciones encaminadas a desarrollar la estrategia de educación financiera para clientes y colaboradores.

Evidencia de su actuación: Seguimiento a través de Plan de Formación y Capacitación A-GAD-TH-REG15, Parrilla de Contenidos I-GMK-REG01, cursos e información entregada al público y grupos de interés.

19. INFRAESTRUCTURA.

COMIAGRO S.A. para cumplir con el **SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR-SAC**, ha definido la siguiente infraestructura con la cual garantiza la debida diligencia frente a los mecanismos para divulgar la existencia del DCF atendiendo los lineamientos que las entidades vigiladas deben suministrar al público:

- Avisos visibles en las oficinas, sucursales y agencias de la entidad donde se atiende público.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 25 de 43

- En las facturas y en los extractos a clientes incluir una nota que haga referencia a información precisa de ubicación del DCF (dirección física, teléfonos, correo electrónico).
- En la página web incluir la información correspondiente a la institución del Defensor del Consumidor Financiero y educación financiera.
- En las respuestas a las reclamaciones de los usuarios informar sobre la posibilidad de que se acuda al DCF, quien resolverá dentro del marco de sus funciones.
- 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.

19.1. FÍSICA Y TÉCNICA

En Manizales, capital del departamento de Caldas, se encuentra ubicada la sede principal de la firma. En Bogotá contamos con una sucursal y dos agencias una en Medellín y otra en Itagüí.

Canales de atención.

COMIAGRO S.A. cuenta con diferentes canales de atención presenciales y virtuales a través de los cuales se brinda información asociada con la empresa, el portafolio de productos y demás información de interés del consumidor financiero

Todos los canales de atención apoyan una cultura de inclusión e igualdad para los consumidores financieros en condición de discapacidad y/ o de pertenecer a un grupo étnico por lo que ofrecemos diferentes formas de comunicación tales como:

Página Web.

A través de la cual se divulga, publica e interactúa de forma permanente con los ciudadanos, clientes y usuarios de COMIAGRO S.A., que deseen obtener información relacionada con el portafolio de productos y servicios de la empresa y a su vez fortalecer el mensaje institucional y la presencia corporativa.

Redes sociales.

A través de las cuales se divulga el mensaje institucional, promociona el portafolio de servicios, y genera mayor acercamiento con la comunidad virtual de COMIAGRO

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 26 de 43

S.A. Se abre espacio en las redes sociales, en donde gestiona información de interés para la ciudadanía en general.

Chat.

A través del cual se ofrece una atención oportuna que permita la comunicación de la empresa con clientes que se encuentran en diferentes lugares del país, a través de una interacción inmediata y en unos horarios previamente establecidos por Comiagro S.A. El acceso al chat se puede realizar a través de la página web de la firma www.comiagro.com

Correo Electrónico.

A través del cual se recibe y da respuesta a solicitudes de todos los grupos de interés; administrativo@comiagro.com

19.2. PERSONAL.

Se cuenta con una estructura clásica vertical, donde las jerarquías inician desde los órganos de dirección, administración y los demás colaboradores que acompañan la gestión, delimitando las líneas de mando en cada nivel estratégico, misional y de apoyo.

La estructura organizacional de COMIAGRO SA, opera bajo los conceptos de front office, siendo esta la parte de la empresa que tiene contacto con el cliente, a través del área comercial y de mercadeo, el back office, es donde se gesta la actividad operativa, y el middle office es el área encargada de la medición y análisis de riesgos y de la verificación del cumplimiento de las políticas y límites establecidos en la empresa. De esta forma, COMIAGRO SA asegura la separación organizacional y funcional de los procesos.

La empresa dispone, además, de manuales de funciones, procesos y procedimientos que orientan el quehacer diario de sus colaboradores.

20. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A COLABORADORES.

COMIAGRO S.A., programa capacitaciones con una periodicidad anual, destinadas a mejorar las habilidades o conocimientos de los colaboradores, buscando la interiorización, optimización y cumplimiento del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), así como la mejora en la recepción, trámite y respuesta a las PQRS, entre otros aspectos.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 27 de 43

Los registros utilizados y que se encuentran integrados al Sistema de Gestión de la Calidad son:

- A-GAD-TH-REG15 - Necesidades de Formación y Sensibilización.
- A-GAD-TH-REG16 - Plan de Formación y Capacitación.

Las capacitaciones se presentan en los siguientes niveles:

- **Capacitación general:** se imparte con el objeto de fortalecer las competencias de servicio a los colaboradores. Se ejecuta con periodicidad anual.
- **Capacitación específica:** la Dirección Comercial, realizará capacitaciones según necesidades que se presentan en los procesos.

21. EDUCACIÓN FINANCIERA.

COMIAGRO S.A., implementará programas o campañas de Educación Financiera, dirigidas a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrollan, de manera que estos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos.

COMIAGRO S.A. para proporcionar una adecuada educación financiera podrá hacer uso de los siguientes mecanismos:

- Adelantar campañas o programas de educación desarrollados por la firma comisionista, a través de la página web <https://comiagro.com> y/o los diferentes canales dispuestos por la compañía
- Adelantar campañas en conjunto con la Asociación de Comisionistas de la Bolsa Mercantil de Colombia.
- Acoger campañas de la Bolsa Mercantil de Colombia, Superintendencia Financiera de Colombia u organismos de Autorregulación.

La capacitación debe estar orientada a:

- Procurar la educación financiera de sus clientes respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad de las entidades vigiladas, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.
- Capacitar a sus funcionarios, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los consumidores financieros.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 28 de 43

- Instruir a todos sus funcionarios respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la respectiva entidad.
- Los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, las obligaciones y los derechos consagrados en este manual.
- Los mecanismos para suministrar información adecuada en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia;
- Suministrar información al consumidor financiero sobre el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

22. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.

En cumplimiento del deber de información, la sociedad brindará especialmente información respecto de:

- Los diferentes productos y servicios que prestan, 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; y
- La Información del defensor del consumidor financiero, las funciones que éste desempeña respecto a la atención y resolución de quejas, la conciliación y la vocería de los consumidores, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte de ellos y los demás aspectos relevantes relacionados con dicha figura en la respectiva entidad.
- Contratos estandarizados -entendiéndose como aquellos contratos que se encuentren utilizando las entidades respecto de sus productos y servicios masivos- que estén empleando con sus clientes. Esta información deberá actualizarse cada vez que se realicen modificaciones respecto de dichos textos.

CAPÍTULO IV ETAPAS DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y MONITOREO

La gestión del riesgo es el término aplicado a un método lógico y sistemático para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados con cualquier actividad, función o proceso, bajo lineamientos normativos en la materia y con el fin de posibilitar a la empresa que minimice pérdidas, es decir, tiene que ver

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 29 de 43

tanto con la identificación de oportunidades como con la prevención o mitigación de pérdidas.

23. IDENTIFICACIÓN.

COMIAGRO S.A. cuenta con la metodología utilizada como insumo para la identificación de eventos de riesgos operacional, se basa en Juicio de Expertos y se inicia con la revisión del Plan Estratégico E-GES-DPL03 (la misión, la visión, objetivos estratégicos y valores), el Mapa de Procesos E-GES-DPL02 y su documentación diseñada e implementada desde el Sistema de Gestión de Calidad.

En la Matriz de Riesgos Operacionales SARO E-GRI-REG28 se consolidan todos los riesgos identificados por cada uno de los procesos, de acuerdo con su clasificación de procesos estratégicos, impulsores, misionales y de apoyo; tipo de riesgo, riesgo, causas, consecuencias y factores de riesgos. Así mismo el producto que impacta, las líneas operativas y clasificación del riesgo.

De esta manera se logra contemplar la especificación suficiente del riesgo, que facilitará su medición individual por proceso y de manera consolidada.

24. MEDICIÓN.

Una vez concluida la identificación de los riesgos operacionales, se inicia la medición de la probabilidad 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 del riesgo operacional se realiza mediante estimaciones cualitativas y cuantitativas a través del Método Juicio de Expertos y valoración de datos históricos a partir del análisis derivado de su experiencia y conocimiento de todos los procesos y la empresa, que reflejan el grado de convicción de que podrá ocurrir un evento o resultado o impacto en particular.

25. CONTROL.

COMIAGRO S.A. toma las medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 30 de 43

El control se implementa para mitigar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros (disminución de la probabilidad de ocurrencia o impacto en caso de presentarse), el área comercial de acuerdo con la medición realizada determinará los eventos de mayor posibilidad de impacto y les establecerá un plan de acción con el responsable del proceso afectado.

26. MONITOREO.

COMIAGRO S.A. realiza un monitoreo constante para velar porque las medidas que hayan establecido sean efectivas.

Para el efecto, éstas deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- 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.
- Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.
- Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadísticas sobre:
 - Tipologías de quejas y
 - Cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
Gestión de PQRS	No. PQRS atendidas / No. de PQRS recibidas
Número de quejas y reclamos	No. de PQRS recibidas
Principales causas y agentes generadores	Causas y agentes más repetitivos en las PQRS
Capacitación de funcionarios	Capacitaciones programadas/capacitaciones realizadas

Es deber de las entidades vigiladas revisar periódicamente los elementos y etapas del SAC a fin de realizar los ajustes que consideren necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 31 de 43

De acuerdo con lo expuesto, las etapas del SAC se desarrollan bajo la metodología institucional contemplada en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos -SIAR E-GRI-MAN04.

CAPÍTULO V DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

27. CONSIDERACIONES GENERALES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

COMIAGRO S.A., cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de estos.
- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 2220 de 2022, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes. El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento de este dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 32 de 43

- ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
 - g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

28. CALIDADES.

COMIAGRO S.A., velará por que tanto el DCF principal como el suplente, acrediten las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.

Por otra parte, la SCB, garantizará la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.

Para la designación del DCF COMIAGRO S.A., atiende los requisitos y calidades enmarcados en el artículo 18 de la Ley 1328 de 2088 y demás normas regulatorias:

- a) Los Defensores del Consumidor Financiero deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que establezca el Gobierno Nacional.
- b) Serán designados por la Asamblea General de Accionistas de las respectivas entidades vigiladas.
- c) Antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.
- d) Serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable por períodos iguales. Para tal efecto, la Superintendencia definirá los requisitos que acreditarán los Defensores del Consumidor Financiero, y en todo caso, deberán:
 - Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercería sus funciones.
 - Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.
 - Acreditar conducta idónea y solvencia moral.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 33 de 43

Los requisitos y calidades descritas anteriormente serán exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes.

Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas, conforme la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

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.

De igual manera COMIAGRO al momento de la postulación del DCF, deberá tener en cuenta los siguientes **criterios**, aplicando la debida diligencia que permita evaluar, documentar y tener 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 DFC postulado, así como 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.

En contexto de lo anterior, si el DCF postulado presenta las siguientes situaciones, la Sociedad Comisionista deberá aplicar las gestiones enmarcadas en estas:

- a) Presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, deberá evaluar:
 - La disponibilidad de tiempo;
 - Los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor; y,
 - La existencia de conflictos de interés.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.
- e) 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).
- f) Se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 34 de 43

29. INFORMACIÓN DEL DCF QUE LAS ENTIDADES VIGILADAS DEBEN SUMINISTRAR AL PÚBLICO.

En la página web de COMIAGO S.A., Se tiene publicado para todos los grupos de interés, el Reglamento de la Defensoría del Consumidor Financiero, que regula la actividad de la Defensoría del Consumidor Financiero y en el cual se establecen las reglas a las cuales debe sujetarse la actividad de la Defensoría del Consumidor Financiero de Comiagro S.A., sus obligaciones, prohibiciones y procedimientos, así como el alcance de sus decisiones, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Ley 1480 de 2011 y las demás normas que sobre la materia expidan el Gobierno Nacional y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Adicionalmente, en la página web de la Entidad Financiera contendrá los datos de contacto del DCF y su suplente, el horario de atención, dirección física, teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación que permita contactar de manera efectiva al DCF

30. INFORME DE GESTIÓN.

COMIAGRO S.A., solicitará al DCF un informe de gestión que debe presentarse a la Asamblea General de Accionistas en el cual se dé cuenta del resultado de las funciones ejecutadas y que se encuentran previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

Dicho informe deberá 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:

Frente a la función de atención y resolución de quejas o reclamos.

- Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.
- Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF que incluyan, por lo menos:
 - La descripción de los principales motivos de quejas o reclamos;
 - Los productos sobre los cuales se presentaron y;
 - 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

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 35 de 43

Smartsupervision y la “Tabla anexo quejas” publicada en la página web de la SFC.

- 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.
- Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
- Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:
 - Consideró que el DCF carecía de competencia;
 - No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y
 - No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.
- Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.

Frente a la función de vocería.

- 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.
- Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
- Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.

Frente a la función de conciliación.

- 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.
- Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada que, a juicio del DCF, sean relevantes.

Información adicional.

- 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 entidad para evaluar los

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 36 de 43

servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.

- 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:
 - Las recomendaciones formuladas a la entidad vigilada para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos;
 - Situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero;
 - Planes de acción adoptados por la entidad vigilada, derivados de las recomendaciones realizadas y;
 - Seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad vigilada.
- 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.
- Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite esta Superintendencia.

31. FUNCIÓN DE VOCERÍA.

El DFC en virtud de lo consagrado en 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 DCF tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas.

En desarrollo de esta función y sin perjuicio de lo establecido sobre este aspecto en el informe de gestión, el DCF podrá en cualquier momento poner en conocimiento de la Junta Directiva, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de la inclusión de cláusulas abusivas.

De acuerdo con lo expuesto, es pertinente precisar que:

- 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:
 - La correcta prestación del servicio.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 37 de 43

- Las relaciones entre las entidades y sus consumidores financieros.
- La seguridad en el desarrollo de las actividades.
- 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.

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.

Para el cumplimiento de lo anterior, la respectiva entidad debe informar al DCF las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de la solicitud.

32. FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN.

Para ejercer la función de conciliación mencionada en el literal c. del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009,

“(...) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento de este dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas. (...)”

COMIAGRO S.A., deberá garantizar que el DCF cuente con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permitan a los consumidores financieros de cualquier zona del país acceder en forma efectiva a esta instancia de protección.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 38 de 43

33. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS EN RELACIÓN CON EL DCF.

33.1. Obligaciones generales de COMIAGRO S.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.
- Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF.
- 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.
- 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.
- Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
- 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.
- 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.

33.2. Obligaciones de la Junta Directiva.

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

33.3. Obligaciones del Representante Legal.

- Proponer a la Junta Directiva los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 39 de 43

- 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.
- Documentar y reportar a la Junta Directiva, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia.
- 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.
- Presentar ante la Asamblea General de Accionistas, 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.
- Informar a la Asamblea General de Accionistas, 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.
- Poner a disposición de la Asamblea General de Accionistas, 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 órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la Junta Directiva, 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.
- 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.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 40 de 43

34. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La firma tiene establecido desde su Gobierno Corporativo políticas rectoras enmarcadas en la confidencialidad de la información las cuales corresponden a:

- E-GES-POL04 Política de manejo de información confidencial.
- E-GES-POL07 Política de manejo de información y comunicación.
- E-GES-POL10 Política de protección de datos personales.

CAPÍTULO VI PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

COMIAGRO S.A., cuenta con mecanismos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; los cuales pueden ser presentados por cualquier grupo de interés de manera gratuita, enmarcado en la confidencialidad, reserva y protección de la información del cliente o denunciante.

35. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS.

El proceso de Atención de PQRS, tiene por objeto establecer los pasos que se deben seguir para recibir, procesar y responder las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los Consumidores Financieros.

35.1. Etapa de Recepción: Es la etapa en la que se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias a través de los canales dispuestos por COMIAGRO S.A.:

- **Presencial:** En las instalaciones de Comiagro Manizales en la Carrera 23 B No. 66 11; en Bogotá en la Calle 95 No. 11 – 51 oficina 401.
- **Correo electrónico:** a través del correo electrónico: administrativo@comiagro.com
- **Contacto telefónico:** Podrá comunicarse a las siguientes líneas: (606) 8875600, y (311) 6173552.
- **SmartSupervisión:** Es la herramienta dispuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia accediendo a el siguiente enlace: <http://smart.superfinanciera.gov.co/login>.
- **Defensor del Consumidor Financiero:** De acuerdo con el procedimiento establecido por la defensoría y publicado en la página web de COMIAGRO S.A.

El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo mediante documento en el cual consigne:

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 41 de 43

- a) Sus datos personales.
- b) La información de contacto.
- c) La descripción de los hechos.
- d) Las pretensiones concretas de su queja o reclamo.
- e) Los documentos o medios de prueba que estime hacer valer.

Si se considera que la información aportada es insuficiente y no es posible tramitar la queja, se solicitará remitir la información faltante. En caso de que el consumidor financiero no dé respuesta a la solicitud dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, se entenderá que se desistió de esta. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentarla posteriormente con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

Tratándose de Quejas COMIAGRO S.A., la remitirá a la Defensoría dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción.

El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido a COMIAGRO S.A. En tales eventos, se dará por terminado el trámite y deberá comunicarse al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento.

3.5.2. Etapa de Gestión: Una vez recibida la PQRS, la Gerencia Administrativa o su delegado deberá identificar el tipo de requerimiento, consignarlo en el registro mensual de las solicitudes, quejas o reclamos y asignarla al área responsable para su análisis y respuesta.

Tratándose de Derechos de Petición, se les deberá asignar el tiempo de respuesta establecido por las normas colombianas aplicables a la materia. El mismo término será aplicado para el trámite de reclamos y sugerencias.

Tratándose de quejas, éstas deben ser tramitadas dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a su recepción, además de dar cumplimiento al procedimiento de registro a través de la plataforma de la Superintendencia Financiera de Colombia SMARTSUPERVISION. Para el efecto se atenderán las instrucciones impartidas por la Superfinanciera.

Las Quejas, Reclamos, Peticiones o Sugerencias sólo podrán ser asignados al Gerentes o Directores quienes serán responsables de su gestión.

Cuando frente a una PQRS se determina que hay lugar a realizar un ajuste económico, se deberá dar trámite al mismo previa autorización del Gerente General.

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página. 42 de 43

35.2. Etapa de Respuesta: Es la etapa en la que se le informa al Cliente o Consumidor Financiero, la solución de su Queja o Reclamo.

La respuesta a un Requerimiento puede ser a través de correo electrónico o de forma escrita.

Las respuestas serán remitidas a las direcciones relacionadas en las comunicaciones o de no encontrarse dirección de notificación se realizará a la dirección electrónica informada en el formato de vinculación tratándose de clientes.

COMIAGRO S.A., conservará copia de la respuesta y de la documentación que sirvió de soporte para la gestión del caso.

36. Control de Cambios.

Versión	Fecha	Resumen de Cambios	Elabora / Actualiza	Revisa	Aprueba
3	21/12/2022	Se ajusta a la Circular Externa Nro. 13 de junio 10 de 2022 Instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.	Gerente Administrativo	Gerente General	Junta Directiva
4	27/06/2024	Pasa a ser administrado por la Gerencia Administrativa. Se reasignan responsabilidades. Las responsabilidades de capacitación del SAC a colaboradores y consumidores financieros quedaron a cargo de la dirección comercial. Se ajustó lo relacionado con las cuatro etapas de identificación de riesgos.	Gerente Administrativo	Gerente General	Junta Directiva
5	26/09/2024	Se ajustó lo relacionado con los	Gerente Administrativo	Gerente General	Junta Directiva

	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Código: E-GES-MAN03
	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Fecha: 26/09/2024
		Versión: 5
		Página: 43 de 43

Versión	Fecha	Resumen de Cambios	Elabora / Actualiza	Revisa	Aprueba
		valores de COMIAGRO S.A. y códigos conforme al proyecto POMAS.			