UALET

ahorra poco, sueña en grande

MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. INTRODUCCION

El fomentar y mantener un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros hace parte del tema dominante de UALET S.A. COMISIONISTA DE BOLSA, en donde toda la compañía estará en función de la riqueza del cliente, a través de un modelo de gestión conservador que le permitirá construir un vínculo de largo plazo con éste.

Por esa razón, UALET S.A. desarrollará mecanismos que le permiten identificar, medir, controlar y monitorear adecuadamente todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir negativamente en la construcción de ese ambiente de servicio, protección y respeto.

Para este efecto, desarrollaremos un Sistema de Atención al Consumidor Financiero -SAC- a partir de los mecanismos que implementaremos en el marco de la gestión de calidad, en nuestro sistema de control interno, en la administración de los riesgos propios de la actividad, así como en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales.

El SAC constituye un compromiso institucional en procura de la protección del consumidor financiero, de modo que su aplicación e interpretación deberá hacerse en consonancia con los lineamientos de conducta adoptados por la compañía.
El SAC cuyas etapas y elementos se desarrollan en el presente Manual, ha sido implementado considerando la estructura, el tamaño y el objeto social de UALET S.A., guardando concordancia con los planes estratégicos de la compañía y procurando en todo momento, generar un ambiente de adecuada atención y protección a nuestros consumidores financieros.

2. GENERALIDADES

UALET S.A., está comprometida con ofrecer a sus consumidores financieros un servicio profesional, permanente y amigable, a partir de modelos de atención que serán diseñados para resolver los requerimientos en forma eficiente, construidos a partir de una filosofía de trabajo en la que el consumidor de sus servicios es el eje central.
Para ello implementaremos un SAC basado en un ambiente de servicio, protección y respeto para con nuestros consumidores financieros, el cual, a través de sus componentes, permitirá identificar, medir, controlar y monitorear aquellos hechos o situaciones que puedan incidir negativamente en la vigencia de un ambiente institucional orientado a la debida atención y protección del consumidor.

2.1. Marco Normativo

En esta sección del Manual se enuncian las principales normas que han sido consideradas durante la estructuración de nuestro SAC, las cuales, además, deberán ser conocidas y observadas durante su ejecución y desarrollo:

- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero: El artículo 97 de este Estatuto contiene disposiciones especiales en materia de la información que deben suministrarse a los consumidores financieros.

- Ley 1328 de 2009: Establece un régimen de Protección al Consumidor Financiero. Contempla de manera particular la obligación que asiste a las entidades vigiladas de implementar un SAC para procurar un adecuado ambiente de atención, protección y respeto a los consumidores.

- Decreto 2281 junio de 2010 incorporado en el Decreto 2555 de 2010: Reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.

- Capítulo Sexto del Título I de la Circular Básica Jurídica: Contiene las Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero.

- Capítulo Décimo Cuarto del Título I de la Circular Básica Jurídica: Imparte instrucciones a las entidades vigiladas sobre el adecuado funcionamiento e implementación del SAC.

- Circular 013 de junio del 2022.

2.2. Objetivos

UALET S.A. ha decidido enfocar su SAC en la debida atención y protección a los consumidores financieros y, enfocándose para ello en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Consolidar al interior de la estructura organizacional, un ambiente de atención, respeto y servicio hacia los consumidores financieros, a partir de una cultura organizacional permeada por los principios y valores corporativos que la entidad ha adoptado como propios.

- Propender porque la información que reciban los consumidores financieros de parte de UALET S.A. sea adecuada en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia.

- Promover y fortalecer, como herramienta de mejoramiento continuo, los procedimientos existentes para la atención de las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias que, en virtud de las relaciones comerciales existentes,

Presenten los consumidores de los productos y servicios ofrecidos por UALET S.A.

- Promover los derechos de los consumidores financiero, dando a conocer las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrolla UALET S.A, de manera que aquellos puedan tomar decisiones informadas en el marco de las relaciones comerciales que entablen con la compañía y conozcan, además los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como el alcance de sus deberes de protección propia.

3. POLÍTICAS

En consonancia con la normatividad establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, UALET S.A ha diseñado políticas y lineamientos aprobados por su Junta Directiva, relacionadas con el SAC, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la compañía, especialmente respecto de aquellos que sostengan una relación directa con los consumidores financieros.

3.1. Políticas Generales

El SAC de UALET S.A. permitirá a la entidad identificar, medir, controlar y monitorear todo aquello que pueda afectar la debida diligencia, atención y protección de los consumidores financieros. Dicho Sistema contará con un Manual, el cual será un documento dinámico, sujeto a modificaciones, donde se consagrarán las políticas y lineamientos en la materia, aprobadas por la Junta Directiva.

a. Con el fin de procurar la debida atención y protección del consumidor financiero, a través del presente Manual se adoptan las siguientes políticas:

- UALET S.A. procurará conocer de manera plena las necesidades de sus consumidores financieros, para ello brindará una atención personalizada en todo momento, a fin de identificar y comprender los requerimientos de aquéllos y entregar soluciones efectivas a sus inquietudes y problemas.

- En UALET S.A. queremos que nuestros consumidores financieros estén siempre atendidos debidamente y con respeto. Para ello, procuraremos que nuestros consumidores sean tratados siempre con calidad, eficiencia y oportunidad en aras de garantizar la satisfacción total de sus necesidades.

- En UALET S.A. valoramos la fidelización de nuestros clientes y procuramos lograr una relación de largo plazo. Para ello realizaremos un seguimiento efectivo del resultado de nuestra gestión ante éstos, asegurando que se cierren los ciclos, se cumpla lo prometido, que se verifique que los servicios hayan sido prestados con calidad y excelencia de manera que los consumidores queden plenamente satisfechos.

- UALET S.A. se compromete a tratar a todos sus consumidores financieros por igual. Para nuestra organización no existen clientes pequeños, tratamos a todos con la misma cortesía, dedicación y profesionalismo.

- La relación desde UALET S.A. hacia los consumidores no es asunto exclusivo de los Asesores Financieros, sino que involucra a la compañía completa.

- En UALET S.A. el ambiente de atención y respeto al consumidor financiero debe exteriorizarse. Para ello, procuraremos que nuestros consumidores financieros cuenten con los sitios adecuados, canales digitales efectivos para ser atendidos a las horas acordadas y sin espera, sean tratados por todos los funcionarios con amabilidad y cortesía.

- Para UALET S.A. la comunicación con nuestros consumidores financieros debe ser honesta en todo momento. Nuestros consumidores deben saber que somos capaces de reconocer nuestros errores y hacernos responsables por ellos.

- Al interior de UALET S.A. se implementará una cultura en materia de protección al consumidor financiero. Creemos que lo que se vive al interior es exactamente lo mismo que se expresa hacia los consumidores. Por lo tanto, si queremos entregar a los consumidores un servicio profesional, cortés, honesto, con dedicación y excelencia, y a la vez cálido y humano, es indispensable que el ambiente de trabajo al interior de UALET S.A. reúna esas mismas características.

- Ualet S.A., busca brindar un servicio que favorezca el trato igualitario a todos sus clientes y usuarios. Con este propósito ha establecido políticas para la atención de personas en situación de discapacidad, a través de las cuales busca ofrecer una atención basada en el respeto, la amabilidad y el trato digno. Bajo dichas premisas los empleados de Ualet S.A. brindaran un trato preferencial a aquellas personas que transitoria o permanentemente ven reducida sus funciones motrices, y en consecuencia su movilidad, o presentan algún tipo de dificultad para desplazarse.

  Toda persona en situación de discapacidad que ingrese a Ualet S.A., deberá recibir atención prioritaria de acuerdo con las condiciones de servicio en oficina física, para ello los empleados deberán hacer lo posible por evitarle largos tiempos de espera y direccionarlos de forma ágil y oportuna al servicio

requerido.

En los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten el desplazamiento de las personas en situación de discapacidad al interior de la oficina, las brigadas de emergencias y el Gestor o empleado a cargo brindarán al usuario o cliente la orientación y las herramientas necesarias para solucionar su necesidad.
Adicionalmente se permitirá el ingreso, a las Oficinas de Ualet S.A, de perros de asistencia como guía y compañía para las personas con Discapacidad.

Se establece la atención personalizada en el lugar de residencia para consumidores financieros en situación de discapacidad que impida su desplazamiento a las oficinas al igual que el acceso a diferentes medios digitales de atención al cliente con los que cuenta la entidad actualmente como Facebook, Instagram, página web, chatboot, correo electrónico y la app Ualet que permite vinculación digital.

b. Con el propósito de garantizar la adecuada administración y funcionamiento del SAC se adoptan las siguientes políticas:

- Para asegurar el cumplimiento de los reglamentos internos y demás disposiciones relacionadas con el SAC, UALET S.A. adoptará medidas de

control y procedimientos estrictos, que deberán ser acatados por el representante legal, los directores, gerentes y demás funcionarios.

- Para la administración eficiente del SAC, evaluaremos los hechos y situaciones que afectan a nuestros consumidores financieros, a través de la convergencia con el Sistema de Administración de Riesgo SARO, el Sistema de Control Interno, y aplicación de políticas propias, entre otros, y cuyos procesos se aplicarán para las diferentes etapas del SAC.

- El SAC de UALET S.A., se fundamentará en tres pilares: (i) el suministro de información, entendido como el primer nivel de protección, (ii) la debida diligencia y atención en la prestación de servicios y (iii) la consolidación de la Defensoría del Consumidor Financiero.

- UALET S.A. está comprometida con el empleo de la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, con el fin de que estos reciban la información y/o atención debida y respetuosa en las relaciones que se tengan.

- Las relaciones que se establezcan entre UALET S.A. y los consumidores financieros, se desarrollarán de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades de aquellos, teniendo en cuenta los derechos y obligaciones, bajo un ambiente de atención y respeto.

- La información suministre UALET S.A. a los consumidores financieros debe ser cierta, suficiente, clara y oportuna, de manera tal que les permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones, las características de los productos y servicios que ofrecemos, las medidas para el manejo seguro de los mismos, los contratos, los reglamentos y las consecuencias del incumplimiento de los mismos.

- UALET S.A. procurará una adecuada educación financiera respecto de los productos y servicios que ofrece a los consumidores financieros mediante webinars, campañas digitales, ecosistema basado en educación financiera página web, blog, Facebook lives, videos enfocados en mercado y la misma app en lo que a distribución de fondos se refiere.

- UALET S.A. contará con tiempos óptimos para atender las peticiones, quejas o reclamos que presenten los consumidores financieros dentro del marco de la debida diligencia teniendo en cuenta los diferentes canales digitales que se tienen dentro del ecosistema.

- Dentro de los programas de capacitación y divulgación internos de UALET S.A., se impulsará la creación y sostenibilidad de una cultura de protección y atención adecuada a los consumidores no solamente por parte de los funcionarios y terceros relacionados con los clientes, sino de toda la organización.

- De acuerdo al tamaño de UALET S.A., sus actividades y volumen de nuestros negocios, implementaremos una infraestructura digital, tecnológica adecuada para asegurar el funcionamiento del SAC.

- Para brindar una adecuada información y atención los consumidores financieros, UALET S.A. definirá y documentará las características, tasas, tarifas y condiciones del producto, el tipo de información, los mecanismos de actualización y los canales necesarios que se requieran para que los consumidores financieros estén debidamente informados.

- UALET S.A. velará por la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC y de acuerdo con los lineamientos estipulados en el Código de Conducta y Ética de la compañía, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores.

- Los Órganos de Gobierno de UALET S.A., velarán por la implementación, el funcionamiento adecuado del SAC.

- UALET S.A. tomará las medidas disciplinarias necesarias en los casos de incumplimiento de las políticas y procedimientos definidos para la debida atención a los consumidores financieros de acuerdo con los lineamientos de la legislación laboral.

3.2. Políticas Particulares

a. Políticas respecto de la atención y protección de los consumidores financieros

- Se empleará la debida diligencia en el ofrecimiento de productos y en la prestación de servicios a los consumidores financieros, con el fin de que éstos

reciban la información suficiente y la atención debida en virtud de la relación comercial que tienen con UALET S.A. y los principios éticos y valores corporativos de la compañía.

- UALET S.A se abstendrá de establecer tratamientos diferentes entre consumidores financieros cuando no exista un fundamento objetivo para ello de conformidad con las políticas de segmentación de los consumidores financieros de la compañía.

- UALET S.A. comunicará oportunamente y dará el manejo indicado en las políticas de la compañía, a los conflictos de interés que surjan entre los propios intereses de UALET S.A., los empleados o colaboradores y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre IOS intereses de dos o más consumidores financieros.

- UALET S.A. no acordará cláusulas que puedan afectar el equilibrio de los contratos, ni daremos lugar a generar abusos en nuestra posición dominante.

- UALET S.A. se abstendrá de negar la prestación de servicios o su ofrecimiento cuando no exista un fundamento objetivo para ello, de conformidad con las políticas de servicio de la compañía.

- UALET S.A. guardará la reserva de la información suministrada por los consumidores financieros en virtud de la relación comercial, en los términos establecidos por las normas correspondientes y sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.

b. Políticas de Información

- UALET S.A. informará a los clientes antes de iniciar a operar con los mismos, la naturaleza jurídica y las características de las operaciones que están

contratando, las características generales de los valores, productos o instrumentos financieros ofrecidos o promovidos y los riesgos inherentes a los mismos.

- UALET S.A. suministrará a los consumidores financieros el máximo de información, que le permita una adecuada orientación respecto de productos y servicios, así como protegerlos contra fraudes, engaños, prácticas ilícitas y en general todos los actos contrarios a los usos y sanas prácticas, en la medida en que le fuere posible.

- UALET S.A. brindará información cierta, suficiente, clara y oportuna a los consumidores financieros respecto de cada producto y servicio ofrecido teniendo en cuenta:

    - Los atributos y valores de los productos y servicios que ofrece.
    - Las condiciones del producto o servicio.
    - Los requisitos para acceder al producto o servicio.
    - Los derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
    - Los derechos y obligaciones de UALET S.A.
    - Las tarifas y costos de los productos y servicios.
    - Las medidas para el manejo seguro de los productos y servicios (recomendaciones de uso y seguridad).
    - Las consecuencias derivadas del incumplimiento de los contratos.
    - Exclusiones y restricciones definidas en los productos y servicios.
    - Los mecanismos establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros mediante la atención de quejas y reclamos a través del defensor del consumidor financiero y los esquemas creados por UALET S.A. a disposición del consumidor.

- Se publicarán y se mantendrán actualizados los aspectos mencionados en el punto anterior garantizando la integridad de la información respecto de los productos y servicios que ofrece UALET S.A. a los consumidores financieros.

- UALET S.A. mantendrá a disposición de los consumidores financieros mediante la página web una sección exclusiva para protección del mismo, en donde se informe entre otros aspectos:

- Los derechos y deberes de los consumidores y de UALET S.A.
- El mecanismo para acceder al defensor del consumidor financiero la existencia y funciones del DCF, los medios para contactarlo, los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.
- Los canales de consulta y divulgación de información.
- El acceso directo a la página web de la Superintendencia Financiera.

- Mantener actualizados los diferentes canales por los cuales UALET S.A. informará a los consumidores financieros respecto de los productos y servicios, y divulgar permanentemente los canales de acceso disponibles para obtener información.

- Con el propósito que el cliente potencial tenga la información suficiente que le permita realizar la comparación frente a las diferentes alternativas que pueda obtener en el mercado, se tendrá a su disposición en la página web, la información correspondiente a los productos y servicios ofrecidos por UALET S.A.

- UALET S.A. no requerirá a sus consumidores financieros información que ya reposé en la compañía. Solamente se realizará dicha actividad, cuando obedezca a políticas de actualización con las normas internas y aquellas establecidas por SARLAFT.

- UALET S.A. actualizará permanente los contratos y reglamentos de los productos y su publicación en la página web, teniendo en cuenta que deben involucrar los siguientes aspectos:

  - Términos y condiciones
  - Política de tratamientos de datos
  - Derechos y deberes de las partes
  - Consecuencias del incumplimiento
  - Exclusiones
  - Restricciones

- UALET S.A. notificará a los consumidores financieros sobre las modificaciones de los contratos y/o reglamentos a través de los mecanismos, canales o medios y tiempos que se hayan establecido en los contratos o reglamentos.

- UALET S.A. informará a los consumidores financieros las causas objetivas que generen la negación respecto a la vinculación o la cancelación de la prestación de los servicios cuando sean clientes vinculados, de acuerdo con los procedimientos que establecidos para el Conocimiento y Vinculación del Cliente.

c. Políticas de Educación al Consumidor Financiero

- UALET S.A. contará con programas de educación financiera como webinars, Facebook lives, blogs, videos de expertos en mercado de valores, así como email marketing.

- Los programas a desarrollar por UALET S.A. serán claros, acordes con el perfil de los consumidores teniendo en cuenta el nivel de conocimiento y comprensión de los temas financieros y serán de fácil acceso a los usuarios cuando lo necesiten incluyendo las campañas de marketing desarrolladas.

- Los programas a desarrollar incluirán instrumentos generales tendientes a mejorar el conocimiento y la comprensión de las oportunidades y los riesgos en el sector financiero.

- Los programas que se diseñen deben permitir la aplicación de técnicas de aprendizaje a través de diferentes herramientas y canales que sean de fácil acceso a los consumidores financieros y que se encuentren dentro del marco de la cultura de aproximación que tendrá UALET S.A. con sus clientes.

- Los programas de educación financiera serán desarrollados por fases tomando como base un esquema de seguimiento y medición que permita establecer el grado de eficiencia y efectividad de cada etapa de los programas en los consumidores financieros.

d. Políticas relacionadas con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

UALET S.A. asegurará la atención y gestión de quejas del consumidor financiero de una forma eficiente, así como el cumplimiento de los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente, permitiendo la identificación de las causas generadoras de aquellas, para poder diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias.

- UALET S.A. dispondrá de una estructura operacional que le permita recibir, atender y resolver las peticiones, quejas o reclamos.

- Basado en la atención de las quejas, reclamos y peticiones recibidas, así como en la evaluación de niveles de satisfacción de sus clientes, y demás circunstancias que ameriten trámites en aras de servicio a los consumidores financieros, UALET S.A. establecerá las causas, determinará acciones preventivas y correctivas, mejoras en los procesos y actividades dirigidas al mejoramiento continuo.

- UALET S.A. contará con mecanismos que permitan la producción de estadísticas por motivos de quejas (tipologías) que serán registradas en una matriz con seguimiento periódico que incluye las PQRS por los diferentes canales.

e. Políticas sobre capacitación

- UALET S.A. desarrollará modelos y mecanismos de capacitación frente a la atención a los consumidores financieros, de tal forma que aseguren los conocimientos fundamentales sobre la materia.

- Los diferentes modelos de capacitación permitirán una cultura de atención y protección al cliente, en toda la organización, de tal forma que al interior de UALET S.A. se propicie por la protección de los derechos de los consumidores financieros.

- Todos los empleados de UALET S.A., nuevos o antiguos, deberán dejar evidencia de la lectura del Manual del Sistema de Atención al Consumidor (SAC).

- Respecto a los programas de capacitación:

  - Se realizarán anualmente para actualización sobre los conceptos y responsabilidades frente a la atención y protección de los consumidores financieros.
  - Serán impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos empleados y a los terceros a lo que haya lugar de acuerdo con los parámetros del Sistema de Atención al Consumidor.
  - Serán constantemente revisados y actualizados, con el fin de determinar la eficacia de los programas y el alcance de los objetivos propuestos.
  - Constarán por escrito, describiendo el contenido.
  - Tendrán evaluaciones por capacitación a todos los empleados nuevos y antiguos.
  - Se realizará la capacitación, actualización y certificación de todos los empleados de UALET S.A. que tengan relación directa con el Consumidor Financiero, en los procedimientos establecidos en el Marco de Protección y Atención al Consumidor Financiero SAC.

f. Políticas para el manejo de la documentación

- UALET S.A. diseñará e implementará una estructura de documentación respecto a la administración del SAC en donde se deje constancia a través de documentos y registros de la adecuada administración del sistema que garantice a su vez la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información que se utilice como base para identificar, medir, controlar y monitorear los aspectos definidos por la compañía con impacto directo en la atención y protección a los consumidores financieros.

- La documentación mínima que manejará inicialmente UALET S.A. será:

  - El manual del SAC
  - Los registros y la trazabilidad que evidencien la operación efectiva del SAC

- Los informes generados por el Representante Legal y los órganos de control, sobre los cuales se pronunciará la Junta Directiva.
- Indicadores de seguimiento.
- Matrices de seguimiento de PQRS.

- Toda relación establecida con los consumidores financieros cuenta con diferentes niveles de riesgo que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos propuestos, por lo cual UALET S.A. identificará, establecerá y mantendrá métodos y procedimientos adecuados que aseguren la efectiva y oportuna identificación y mitigación de eventos a través de planes de mejora que permitan lograr la debida atención y protección a los consumidores.

- Sin perjuicio del desarrollo e implementación del SAC, UALET S.A. asegurará el cumplimiento de las normas que resulten aplicables.

g. Políticas respecto de la administración y funcionamiento de SAC

- La implementación del SAC deberá apoyarse en los elementos y etapas del Sistema de Gestión de Calidad de UALET S.A. y del Sistema de Control Interno, procurando que no haya redundancia en labores y la alineación de objetivos y planes.

- El Área de Servicio al Cliente (Área de estrategia) será la encargada de velar y asegurar el cumplimiento de lo establecido en el Manual SAC y de las directrices de servicio al cliente planteadas por la Junta Directiva.

- UALET S.A. controlará y monitoreará el cumplimiento de la ley y las normas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia respecto a la protección y atención de los consumidores financieros, así como la identificación y puesta en marcha de las acciones de mejora necesarias para cumplir con el objetivo general establecido para el correcto funcionamiento del SAC.

h. Políticas respecto de la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC

- Todo funcionario que se vincule a UALET S.A., recibirá capacitación en el proceso de inducción relacionada con el funcionamiento e implementación del SAC, previo al cumplimiento de sus funciones.

- Los funcionarios de UALET S.A. estarán permanentemente actualizados en todas las normas, políticas y procedimientos relacionados con el SAC.

- La organización proveerá los recursos humanos, físicos y tecnológicos suficientes para que en la Compañía se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.

- Herramientas contempladas para la administración del SAC:

Ecosistema

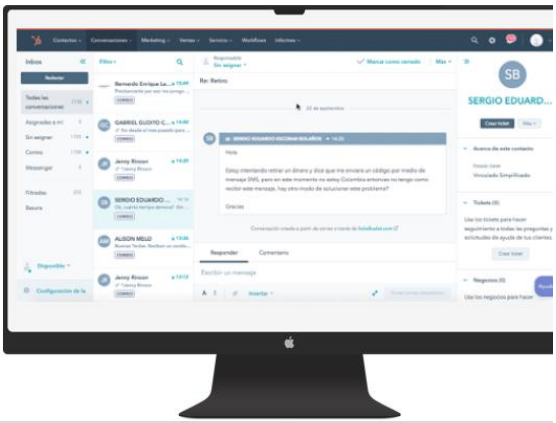
Aplicación

Sitio web
(no transaccional)

Redes sociales

HubSpot

- ✓ Centralizar la información de todos nuestros clientes
- ✓ Envío masivo y automatización de correos
- ✓ Panel de servicio al cliente
- ✓ Medición



i. Políticas de las etapas del SAC

- **Identificación:** UALET S.A. reconocerá todas aquellas peticiones realizadas por parte de los consumidores a la Compañía, así como los hechos que las motivan, lo que permitirá desarrollar acciones de mejora eficientes.

- **Medición:** UALET S.A. llevará a cabo un análisis de los hechos y situaciones que pueden afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, con el fin de determinar si necesitan algún tipo de control o tratamiento, esto con base en el perfil de riesgo individual. Este análisis involucra considerar los riesgos, combinando las consecuencias y probabilidades de que esas consecuencias puedan ocurrir, tomando en cuenta las medidas de control existentes.

- **Control:** UALET S.A. tomará 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 oportuna y continua respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

- **Monitoreo:** UALET S.A., realizará un monitoreo constante para velar porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas. Por medio de reportes de gestión verificará las acciones correctivas.

j. Políticas frente al defensor del consumidor financiero.

- El gerente de estrategia, encargado de SAC, será el responsable de velar para 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. Así mismo, deberá solicitar a los candidatos al rol de DCF, la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.

- Como mínimo se debe tener en cuenta además de lo ya estipulado lo siguiente para la postulación del Posible Defensor:

  ✓ Si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas,

evento en el cual se debe evaluar: (i) la disponibilidad de tiempo; (ii) los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor; y (iii) la existencia de conflictos de interés.

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

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

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

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

- ✓ Si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

Dichas disposiciones se deben 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 postulado.

El Defensor del Consumidor Financiero actuará con 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. En todo caso, el Defensor del Consumidor Financiero deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente. No podrá desempeñar en las entidades vigiladas funciones distintas de las propias de su cargo. No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la entidad vigilada en la cual va a desempeñarse como defensor, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma. En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones de la entidad vigilada, este deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaria como persona natural directa o indirectamente. Las entidades vigiladas deberán disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que este considere necesarios, para el

adecuado desempeño de sus funciones asignadas.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En esta sección del Manual se definen las funciones y responsabilidades atribuías a los encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC, de acuerdo con la normatividad vigente.

Junta Directiva

La Junta Directiva de UALET S.A. tendrá las siguientes funciones respecto del SAC:

- Establecer las políticas relativas al SAC.
- Aprobar el Manual del SAC y sus actualizaciones.
- Determinar los niveles de aceptación de riesgo de la entidad.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes semestrales que rinda el Representante Legal frente al SAC, así como sobre las evaluaciones que efectúen los órganos de control.

Representante Legal:

El Representante Legal de UALET S.A. tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades en relación con el SAC:

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relacionadas con el SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- Diseñar y establecer la estrategia y programas de educación financiera y de información a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.
- Presentar un informe periódico 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 incluyendo indicadores.

Área de Estrategia

Será responsabilidad del personal asignado para el Servicio al Cliente de UALET S.A., el cumplimiento de las siguientes funciones:

- Atender adecuadamente las solicitudes de los consumidores financieros, de manera que los mismos se sientan satisfechos y con sus necesidades cubiertas.

- Velar por tener actualizados los instrumentos, metodologías y procedimientos que permitan administrar eficientemente el SAC.
- Establecer y guardar los registros y demás documentación que evidencien la operación efectiva del SAC.
- Desarrollar e implementar el sistema de reportes respecto a los riesgos relacionados con la atención y protección a los consumidores financieros.
- Administrar el registro de eventos de riesgos relacionados con la atención y protección a los consumidores financieros.

Así mismo, dentro de UALET S.A., el área de estrategia será la encargada de supervisar el cumplimiento de las responsabilidades y funcionamiento del sistema, para garantizar la atención adecuada a las solicitudes de los consumidores financieros.

Los demás funcionarios

Es responsabilidad de todos los funcionarios de la entidad cumplir las siguientes funciones:

- Conocer, entender y aplicar las políticas, procedimientos y metodologías para la oportuna y efectiva administración del SAC.
- Apoyar a los funcionarios responsables en la administración del SAC y en la propuesta de planes de acción para mitigar los riesgos
- Propender por la permanente mitigación de los hechos, situaciones o eventos relacionados con la protección a los consumidores financieros de tal forma que se logre ir blindando los procesos.
- Informar al Área de Servicio al Cliente sobre los eventos relacionados con la protección a los consumidores financieros que se presenten en la ejecución de sus labores.
- Apoyar el desarrollo de los planes de acción, mediante la definición, desarrollo e implementación de herramientas, procesos y plataformas que se requieran.

Estas funciones son de estricto cumplimiento y deben ser aplicadas por todos los funcionarios de UALET S.A. de acuerdo con sus funciones y responsabilidades.

OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS y DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD VIGILADA	OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
1. Suministrar información respecto de la figura del Defensor del Consumidor Financiero y desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, especificando sus obligaciones, derechos y los costos de los productos y servicios, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.	1. Atender y resolver de manera oportuna, efectiva y gratuita las quejas o reclamos de los consumidores financieros de las entidades vigiladas dentro de los términos legales.
2. Prestar el servicio debidamente en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero y suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.	2. Actuar con 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.
3. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC); en el que establezca las políticas, procedimientos y controles adoptados con el fin de consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros.	3. Realizar un informe anual de actividades del defensor, el cual remitirá a la Superintendencia y a la Junta Directiva de la entidad dentro del primer trimestre de cada año y contendrá el número de quejas recibidas, explicación del trámite impartido, un análisis de las reclamaciones y las recomendaciones u observaciones que conlleven a una mejor relación entre el consumidor financiero y la entidad vigilada.
4. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven prácticas abusivas o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual. Por lo que deben elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, legible y disponibles para revisión 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.	4. Requerir a la entidad vigilada y/o al consumidor financiero la información necesaria para analizar, desarrollar y responder de una manera idónea.

5. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, al igual que realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos, por lo que las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.	5. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas y reclamos presentados y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
6. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite.	6. Establecer el Reglamento al cual se sujetará la actividad, en los términos de Ley.
7. Dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, suministrando los recursos humanos, físicos y tecnológicos. Al menos una vez al mes, deberá permitir la consulta gratuita del estado de sus productos y/o servicios.	7. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta y con el organismo autorregulador cuando a ello hubiere lugar.
8. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros.	
9. Abstenerse de requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad o en sus dependencias o sucursales.	
10. 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.	

11. Remitir al Grupo de Registro, la información relativa al nombre, identificación, ubicación física (dirección, teléfono y fax) y dirección electrónica, tanto de su defensor del Consumidor como del respectivo suplente, así como el tipo, fecha y número del documento mediante el cual se hicieron las respectivas designaciones. La información deberá remitirse inmediatamente ocurran las designaciones y en todo caso dentro de un término que no debe superar los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual hayan tenido lugar. De igual forma, se debe remitir a dicho Grupo, cualquier modificación que ocurra respecto de la información mencionada, tantas veces como cambios se presenten a efectos de mantener actualizadas las bases de datos y la información suministrada al público. Este deber implica el reporte de la información sobre todas las decisiones relacionadas directamente con el defensor del Consumidor y su suplente vb.gr. remoción, reelección, designación de uno diferente, etc, lo cual deberá ser informado inmediatamente y en todo caso dentro de un término que no debe superar los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual se hayan producido.	
12. Remitir a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, un informe del representante legal de la entidad, sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las recomendaciones o sugerencias en caso de que el defensor las hubiere realizado. Igual deber tendrá la administración de la entidad respecto de los casos y asuntos que el defensor hubiere solicitado llevar al conocimiento de la Junta Directiva o del Consejo de Administración.	
El término máximo para la remisión de estos informes será a los tres (3) meses contados a partir de la fecha de su presentación a la entidad y desde la fecha del escrito en el cual el defensor solicitó llevar a conocimiento de la Junta determinado caso o situación.	
13. Remitir a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero, copia de los pronunciamientos del defensor que hayan hecho públicos según lo dispuesto por el parágrafo segundo del artículo 7 de los decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 en el entendido que la Superintendencia podrá hacer públicas las decisiones que considere útiles. Tal remisión deberá realizarse dentro del mes siguiente a la publicación de tales decisiones.	
Colaborar oportuna y diligentemente en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran.	

4.1. Órganos de Control

Revisoría Fiscal y Auditoría Interna

En ejercicio de sus funciones la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna, serán responsables de:

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- Elaborar un informe semestral dirigido a la Junta Directiva, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento del Manual SAC.
- Divulgar el resultado de las auditorías a la Junta Directiva, Representante Legal, y a las instancias que se consideren necesarias.
- Informar el resultado de las auditorías a los entes externos cuando éstos sean solicitados.

5. Proceso de Administración y Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

UALET S.A. implementará dentro de la administración y funcionamiento del SAC, las etapas y elementos que ayudarán a la efectiva, eficiente y oportuna identificación, medición, control y monitoreo de los hechos y situaciones que puedan incidir, negativamente, en la formación, promoción y mantenimiento del ambiente de atención y protección a los consumidores financieros.
El SAC a implementar por UALET S.A. permitirá la retroalimentación permanente de todos sus elementos a partir de la información generada en cada una de sus etapas, de modo que permita su continua adaptación a la estructura de la Compañía, al perfil de sus clientes y usuarios, así como a la evolución de sus nichos de negocio.

5.1. Identificación

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

5.1.1. Procedimientos para la identificación:

Basados en que el sistema de Atención a los consumidores financieros parte de la prevención en la materialización de eventos que incidan de una u otra forma en el ambiente de atención y protección al consumidor, UALET S.A. contará con las siguientes herramientas:

- Herramientas que permitan tener un canal oficial, a través del cual los funcionarios de UALET S.A. podrán ingresar reclamos y quejas de nuestros clientes, los que serán recepcionados, registrados, calificados y finalmente

derivados área que corresponda para su resolución con el propósito de brindar una respuesta satisfactoria al cliente.

- Sistema de registro de eventos: Consistirá en el registro de todos los eventos de riesgo ocurridos al interior de la Compañía en los diversos procesos y que tienen el potencial de afectar el nivel de servicio ofrecido a los consumidores financieros. Estos eventos serán registrados por los funcionarios competentes y administrados por el Área de Servicio al Cliente o la persona que haga sus veces, para la elaboración de estadísticas que permitan ver la frecuencia en la ocurrencia de dichos eventos y, a partir del análisis de las causales de ocurrencia, establecer planes correctivos o preventivos.

- El registro de eventos relacionados con la atención y protección a los consumidores será realizado por las áreas de servicio al cliente y riesgo utilizando la misma Matriz de Registro de Eventos SARO. Es de vital importancia la integridad y fiabilidad de la información consignada en esta, pues de ello depende el seguimiento a los riesgos identificados, soportes a la medición cuantitativa del riesgo y apetito de riesgo, entre otros. Para el diligenciamiento de la matriz anteriormente mencionada se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

Tipos de Evento

Para hacer un efectivo registro de eventos se debe tener en cuenta su tipología y clasificación las cuales se describen a continuación:

k. **Generan pérdidas y afectan el estado de resultados de la organización.**

Para todos los efectos se incluyen en este concepto los eventos que produzcan algún tipo de pérdida o gasto atribuibles al riesgo relacionado con la atención y protección a los consumidores financieros con efecto evidenciable en cuentas específicas del estado de resultados.

Una característica de estos eventos es que siempre se presenta algún tipo de asiento o transacción contable asociada al evento, es decir, que hubo movimientos de cuentas en el estado de resultados bien sean especificas o generales.

l. **Generan pérdidas y NO afectan el estado de resultados de la organización.**

Estos eventos son todos aquellos que tienen los siguientes tipos de efecto:
Pérdidas inmersas en el negocio: En este concepto se incluyen los eventos que generan menores ingresos o mayores gastos en cuentas del negocio, tales como intereses, comisiones, servicios entre otras, siempre y cuando sean atribuibles a

eventos de riesgo relacionado con la atención y protección a los consumidores financiero. Estos suelen producirse en la comercialización de los diferentes productos y servicios de la organización y en la debida diligencia con los consumidores financieros.
Se refiere a una forma de daño patrimonial que consiste en la pérdida de un ingreso legítimo o de una utilidad económica por parte de la organización como consecuencia de un evento de riesgo relacionado con la atención y protección a los consumidores financieros, y que no se habría producido si el evento no se hubiera presentado. Es, por tanto, lo que se ha dejado de ganar y que se habría ganado de no haber sucedido el evento. En este caso hay una pérdida de una perspectiva cierta de beneficio.
Pérdidas inmersas en el negocio con componentes subjetivos: Son eventos con estimación subjetiva, a los que se les puede asociar algún tipo de renta o ingreso dejado de percibir. Su cuantificación se efectúa bajo supuestos y por lo tanto su medición se realiza con criterios subjetivos de tipo cualitativo o cuantitativo.

m. **NO generan pérdida y NO afectan el estado de resultados de la organización**

Se entienden como incidencias, sucesos o eventos que ocurren al interior de las diferentes áreas de la organización y que no tienen ningún tipo de pérdida, gasto, lucro cesante u horas de dedicación para su solución.

Clasificación de Riesgos:

n. **Fraude Interno:** Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de recursos en poder de UALET S.A. o incumplir normas o leyes, afectando los intereses de los clientes, en donde está implicado, al menos, un empleado o administrador de la Compañía.

o. **Fraude Externo:** Actos, realizados por una persona externa a UALET S.A., que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma, de sus clientes o incumplir normas o leyes.

p. **Fallas tecnológicas:** Inconsistencias o Pérdidas derivadas del uso indebido o procesos inadecuados de las herramientas tecnológicas.

q. **Fallas en la Ejecución y administración de procesos**: Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos.

r. **Asimetría en la Información:** Fallas en el manejo de la Información hacia los consumidores financieros, impidiendo que la información no sea clara, cierta, suficiente y oportuna respecto de los productos y servicios ofrecidos y los cambios en las condiciones de los mismos, tanto para clientes internos como externos.

s. **Fallas en la Debida Atención y Protección al Consumidor Financiero:** Actos que comprometan la Debida Atención y Protección al Consumidor Financiero y que eviten un ambiente adecuado de respeto por los mismos.

t. **Fallas en la Divulgación de Información y Confianza:** Incumplimiento negligente o involuntario que vulnere las políticas de Reserva Bancaria, cláusulas de confidencialidad, seguridad de la información, etc.

u. **Fallas en la Calidad de Productos y Servicios:** Incumplimientos y/o Pérdidas ocasionadas por fallas en el desarrollo de la estructura de diseño, operativa, técnica, de promoción y ventas de los productos y servicios afectando la atención o servicio a los consumidores financieros.

v. **Identificación de Causas y Planes de Acción**: Al momento de realizar el reporte de eventos de riesgo relacionado con la atención y protección a los consumidores financieros es necesario identificar las causas por las cuales se produjo el evento; estas se encuentran asociadas a los factores originadores de riesgo.

Los factores originadores se entienden como las fuentes generadoras de eventos las cuales están clasificadas en: internas (recurso humano, procesos, tecnología e infraestructura) y factores externos.
A continuación, se relaciona la definición para cada una de ellas:

- **Recurso Humano:** Es el conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente con la ejecución de los procesos de la entidad.

- **Procesos:** Es el conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad.

- **Tecnología:** Es el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad. Incluye: hardware, software y telecomunicaciones.

- **Infraestructura:** Es el conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización y la atención a sus consumidores financieros. Entre otros se incluyen: edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.

- **Externos:** Son situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza u ocasionadas por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad.

Una vez analizados los factores e identificadas las causas se procede a tomar las acciones correctivas a que haya lugar para controlar el evento, sin embargo, no se limita solo a corregir sino a establecer un plan de trabajo para eliminar o controlar la causa o la posible causa tomando acciones preventivas y revisando los controles establecidos para conocer su efectividad.
Así mismo UALET S.A. contará con un proceso de gestión de reclamaciones, quejas, y solicitudes de servicio, de cara al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, con el siguiente alcance:

- Cumplir con lo establecido en la reglamentación expedida por el Gobierno Nacional, la Superintendencia Financiera de Colombia y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en lo relacionado con el procedimiento que debe seguir UALET S.A. para la atención de quejas y reclamos a través de la Defensoría del Consumidor Financiero.

- A través del análisis de las estadísticas de tipologías de quejas y reclamos, identificar los riesgos y eventos que afecten la protección de a los consumidores financieros y que por tanto alimenten el modelo del Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero. Así mismo dicho análisis deberá conducir a la identificación de acciones correctivas y de mejora que permitan disminuir el volumen de reclamaciones.

- Identificación de hechos o situaciones probables, por medio de los funcionarios, y el Defensor del Consumidor Financiero, cuya ocurrencia pueda impactar al consumidor, con el fin de diseñar las acciones de mejora oportunas, permanentes y específicas que se requieran.

    - Calidad y suficiencia de la información que UALET S.A. suministra a sus consumidores.
    - Causas que motivan el retiro de sus clientes
    - Encuestas de percepción que midan el grado de satisfacción de los clientes frente al servicio prestado
    - Las recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero

5.2. Medición o Evaluación

Una vez concluida la etapa de identificación, UALET S.A. realizará la medición de probabilidad de ocurrencia e impacto de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto, generando de esta forma el perfil de riesgo respecto al SAC.

5.2.1. Procedimientos para la Medición

Realizada la etapa de identificación, UALET S.A. para lograr medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de todos aquellos hechos o circunstancias que influyen la debida atención y protección a los consumidores financieros, tendrá en cuenta el número de quejas y reclamos recibidos en la Compañía a través de los canales establecidos o los recibidos por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia.
El impacto será medido a través de las respuestas y consecuencias generadas a los requerimientos que se reciban en la compañía.
Con base en la información histórica que se logre estructurar se crearán los perfiles de hechos que se presenten con mayor frecuencia dentro de los consumidores financieros los cuales a su vez permitirán establecer las medidas que permitan mitigar la ocurrencia de tales circunstancias.
Así mismo, para esta etapa UALET S.A. se apoyará en la metodología de medición de los eventos de riesgo establecida para el Sistema de Administración de Riesgo Operativo, través de un análisis cualitativo realizado por expertos, de acuerdo a la escala definida, se medirá la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos identificados para el proceso de gestión de la relación con el consumidor financiero y los subprocesos asociados, de tal forma que se determine el riesgo inherente y, a partir de la efectividad de los controles implementados, evaluar el riesgo residual.
Más allá del alcance del Sistema de Administración del Riesgo Operativo como herramienta de apoyo para el SAC, se llevará a cabo la construcción de indicadores prospectivos y de gestión para lograr una medición real y acorde con las actividades y la prestación del servicio de UALET S.A., con el fin de controlar en forma efectiva el impacto que generen los eventos identificados. Estos serías en principio los indicadores a construir:

- Número de Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros extraídos desde el Informe mensual elaborado por el Área de Estrategia e información de la Superintendencia Financiera.
- Número de Quejas y Reclamos solucionados mensualmente.
- Satisfacción del Cliente a partir de la encuesta de servicios.

El resultado que arroje la medición será analizado con miras a tomar acciones de mejora en cuanto a los niveles de atención a los consumidores financieros en el menor tiempo posible.

5.3. Control

El control puede consistir en una actividad, procedimiento, validación automática realizada a un sistema, establecida en función de gestionar y mitigar la probabilidad de ocurrencia y/o impacto de los riesgos a los cuales está expuesta la entidad.

5.3.1. Procedimientos para el control

UALET S.A. adoptará las medidas necesarias para evitar que se presenten situaciones que afecten la eficiente y oportuna atención de los consumidores financieros.
Para poder obtener evidencia de si los beneficios otorgados por UALET S.A. a los consumidores han sido suficientes, y han alcanzado sus expectativas, se elaborarán encuestas de satisfacción, lo que permitirá obtener resultados, los cuales serán tabulados para una toma de decisiones favorable para el consumidor en temas de mejora de los servicios prestados y para la Compañía.

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

- Auditorías internas de calidad.
- Auditoría interna de UALET S.A.
- Comités establecidos

En esta etapa UALET S.A. designará a los responsables de cada una de las actividades, que permitan garantizar la debida diligencia en la atención a los consumidores financieros.

5.4. Monitoreo

El monitoreo regular de las actividades permite velar porque las medidas que establecidas hayan sido efectivas, detectando rápidamente y corrigiendo las deficiencias encontradas.

5.4.1. Procedimientos para el monitoreo

Para cumplir de manera adecuada con esta etapa UALET S.A. desarrollará, diseñará el implementará los siguientes puntos:

- Diseñar un procedimiento para el adecuado seguimiento, detección y corrección de las deficiencias que pueda presentar el SAC.

- Se construirán indicadores descriptivos y prospectivos, independientes de las estadísticas propias de reclamos, que evidencien potenciales hechos que afecten la debida atención a los consumidores financieros.

- Se implementarán mecanismos de control para establecer si los indicadores están funcionando en forma oportuna, eficiente y efectiva.

- Se establecerá un mecanismo para la producción y seguimiento de estadísticas sobre tipologías, quejas o cualquier otro tipo de reclamo judicial o administrativo.

Estos mecanismos nos permitirán contar con evidencias cualitativas y cuantitativas de la ejecución del SAC en UALET S.A.
La responsabilidad del cumplimiento de las etapas recae sobre los funcionarios involucrados en los procesos, su monitoreo estará en cabeza de los órganos de control.

6. PROCEDIMIENTOS

UALET S.A. establecerá medidas conducentes de control por medio de procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento de los elementos y etapas del SAC, los cuales están enfocados en la debida atención que debe prestarse a los consumidores financieros.

6.1. Procedimiento para la recepción de peticiones, quejas o reclamos realizados por los consumidores financieros:

Los clientes podrán, de manera verbal o escrita, presentar directamente sus solicitudes, reclamos o quejas en la oficina de UALET S.A., o a través de la página web o la línea de servicio al cliente.

- El área de servicio al cliente hará el registro del evento, detallando la solicitud del consumidor. Si es necesario escalar el evento, queja o reclamación, el área de servicio al cliente, dará las explicaciones a los consumidores sobre el procedimiento a seguir y tiempo de respuesta.

- Una vez generada la solución, en los plazos establecidos para tal fin, el área de servicio al cliente es la encargada de contactar a los consumidores financieros para evaluar la satisfacción sobre el servicio prestado. Dicha evaluación de satisfacción se llevará a cabo, con un cuestionario establecido por UALET S.A. en donde se consignen los ítems relevantes del servicio prestado, para poder contar con información que permita llevar a cabo estadísticas de niveles de satisfacción en atención a quejas, reclamos y peticiones.

6.2. Procedimiento para el manejo de conflictos de interés.

UALET S.A. administrará los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de sus consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más de sus consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables.

6.3. Procedimiento para la implementación de los programas y campañas de educación financiera.

UALET S.A. proporcionará el conocimiento suficiente para que los consumidores financieros a través del entendimiento y comprensión de los conceptos, buen manejo de los servicios financieros, realicen una adecuada administración de los productos y servicios que han adquirido, toda vez que mediante el diseño y aplicación de programas específicos se podrán mitigar de forma proactiva riesgos para la entidad y para el mismo cliente, por el inadecuado uso de los productos y servicios que pueden acarrear problemas, gastos, y reclamos innecesarios para la Compañía y para el cliente.
Todos los procedimientos que desarrolle UALET S.A. encaminados a la protección y debida diligencia en las relaciones con los consumidores financieros serán divulgados al interior de la compañía, con especial énfasis en las personas que tienen atención directa con los consumidores.

6.4. Procedimiento de actuación frente al Defensor del Consumidor Financiero.

El procedimiento de atención a requerimientos de UALET S.A., será diseñado sobre el marco normativo vigente y de acuerdo con las políticas internas de la Compañía, especialmente las relacionadas con la debida atención y servicio al Consumidor Financiero.
Los clientes de UALET S.A. podrán dirigirse al Defensor cuando estimen que en una operación o servicio ofrecido por la misma han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado.
El Consumidor Financiero podrá dirigir sus requerimientos, a través de los canales que UALET S.A. establezca para tal fin.
Los medios que serán habilitados para la recepción del requerimiento del Consumidor Financiero son:

- Telefónico
- Personal mediante documento escrito dirigido al representante legal o al Defensor del Consumidor Financiero.
- Página Web
- Correos Electrónicos

El procedimiento que debe seguir el cliente o usuario ante el Defensor es el siguiente:

- Presentar por escrito, en letra imprenta legible, o mediante correo electrónico, la reclamación dirigida directamente al Defensor o al Representante Legal de UALET S.A., solicitud que como mínimo deberá contener:
    - Los datos de identificación, dirección, fax, e-mail si es el caso y número telefónico del Cliente reclamante.
    - Descripción clara y precisa sobre los hechos y causas de la reclamación.
    - Declaración de que la reclamación no ha sido sometida a procesos judiciales.
    - Adicionalmente, deberá anexar copia del reclamo presentado ante la Compañía y copia de la respuesta dada por la entidad a la reclamación que el cliente considera adversa a sus intereses, si la hubiere.

- La reclamación podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del Defensor, o podrá ser presentada en las oficinas de la Compañía.

6.5. Adopción de medidas en caso de incumplimiento del SAC

Es deber de todos los funcionarios de UALET S.A., contribuir a una debida atención a los consumidores financieros. Corresponde a todos los funcionarios que soportan el SAC o intervienen en su ejecución, conocer y dar estricta aplicación al manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en los Reglamento Internos de Trabajo, circulares, manuales, códigos, políticas, contratos de trabajo, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección a los consumidores.

6.6. Otros procedimientos

Así mismo UALET S.A., desarrollará procedimientos encaminados a:

- Atender las recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero.
- Revisión periódica de la Evolución de los Controles.
- Y la evaluación de efectividad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

7. DOCUMENTACIÓN

Los aspectos relacionados con el SAC de UALET S.A., incluyendo sus etapas y elementos, deben constar en documentos y registros que evidencian la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

UALET S.A. contará con documentos que soporten y evidencien:

- Aprobación del SAC (acta de Junta Directiva)
- Divulgación del SAC (comunicación a los funcionarios, correos enviados, etc.)

Así mismo y una vez operando el sistema se incluirá:

- El Manual SAC
- Los registros y demás elementos que evidencien la operación del SAC
- Los informes de la Junta Directiva, el Representante Legal y los Órganos de Control.
- Documentos relativos a la vinculación de clientes, actualización de información, consignaciones y retiros se conserven adecuadamente para cuando sean requeridos por investigaciones judiciales, entes de control o por el mismo consumidor

Toda la documentación soporte de la operación del SAC será administrada por los funcionarios encargados y de acuerdo con los procedimientos establecidos al interior de la Compañía.

8. INFRAESTRUCTURA

UALET S.A. tendrá a su disposición los recursos físicos, técnicos y tecnológicos, así como el grupo humano, necesario para la adecuada administración y funcionamiento del SAC, todo de acuerdo al tamaño de la sociedad y la naturaleza de las actividades que desarrolla.

Así mismo, se cuenta con políticas, procedimientos y mecanismos que garantizan la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el desempeño de su actividad, de conformidad con las normas vigentes que regulan la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen o adicionen.

9. CAPACITACIÓN

UALET S.A. diseñará e implementará programas de capacitación dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la Compañía, con el fin de dar a conocer la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento general del SAC, para lo cual se deberá cumplir con:

- Tener una periodicidad mínima anual y la participación de los funcionarios será de carácter obligatorio.
- Durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios, se incluirá capacitación referente al SAC.
- Cualquier cambio a la normatividad deberá ser objeto de capacitación.

- De las capacitaciones se elaborará la correspondiente evaluación con el fin de determinar la eficacia y el alcance de los objetivos propuestos.
- Todo programa deberá ser documentado en su totalidad.

9.1. Programas de Capacitación

El objetivo del programa de capacitación es integrar en los procesos de UALET S.A. el sistema de administración de riesgos como un elemento fundamental para el logro exitoso de las diferentes actividades y convertirlo en el mecanismo natural que debe ser utilizado en el cumplimiento del objeto social.

9.2. Métodos de Evaluación

Cada programa de capacitación contará con sistemas de evaluación del grado de conocimiento adquirido por los empleados capacitados y se desarrollarán bajo las siguientes modalidades:

- Cuestionario de preguntas de respuesta múltiple
- Análisis de Casos
- Desarrollo de talleres

9.3. Revisión de programas de capacitación

Se efectuará una permanente evaluación de los contenidos de los programas de capacitación para garantizar que estos sean de buena calidad y cuenten con elementos actualizados de acuerdo con el sistema SAC.

9.4. Contenido general del programa

- Programa de capacitación para todos los empleados de la entidad

UALET S.A. desarrollará un cronograma de trabajo, donde se empleen diferentes programas de capacitación que permitan cumplir los siguientes objetivos:

  - Que llegue a todos los empleados de la organización
  - Que permitan mantener en la mente de los empleados las actividades del Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero que deben cumplir de acuerdo con su nivel de responsabilidad.

- Que permita evaluar a los empleados y se conozca el nivel de entendimiento de cada concepto y su aplicación en el trabajo diario.

El proceso de divulgación comienza con la publicación del Manual del Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero SAC, el cual contiene políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias y procedimientos que aplican en el desarrollo de SAC, y continúa con campañas de expectativa, boletines, etc.

10. EDUCACIÓN FINANCIERA

El objetivo principal del programa de educación financiera de UALET S.A. será mantener a los consumidores financieros debidamente informados de los diferentes tipos de operaciones que se realizan a través de la Compañía, así como informar sobre los derechos y deberes en su calidad de consumidores financieros. La adecuada información garantiza que los consumidores financieros tomen decisiones, conozcan sus riesgos y oportunidades, así como, los mecanismos existentes para la protección de sus derechos.
Un programa de educación financiera continúo y eficiente hace que la interacción con el Consumidor Financiero sea constante, dando como resultado mayores grados de fidelidad.
El programa de educación de UALET S.A. se desarrollará de la siguiente forma, atendiendo la naturaleza de nuestros clientes:

- En forma virtual a través de la página web de la Compañía
- Personalizada en la asesoría suministrada por las diferentes áreas de la Compañía y sus funcionarios
- A nivel gremial o de asociación cuando se realicen programas de capacitación promovidos por la Bolsa, la Cámara o la Asociación de Comisionistas, dirigidos a las comisionistas y sus clientes, sobre productos y servicios del mercado.

Es importante tener en cuenta que la Educación Financiera a realizar por UALET S.A. es adicional e independiente de la publicidad que se realice sobre el tema por diferentes medios.
El programa implementado por la Compañía será revisado por los Órganos de Control y su resultado será presentado al Representante Legal, quien deberá proceder a realizar o solicitar a quien corresponda los ajustes o actualizaciones a que haya lugar.

Información al Consumidor Financiero

Se define información como el conocimiento necesario que requieren los consumidores financieros respecto de los productos y servicios, derechos, obligaciones, costos y demás datos que necesite para tomar decisiones adecuadas y

acordes con el conocimiento obtenido. La información que suministre UALET S.A. debe ser cierta, suficiente, clara y oportuna.
De conformidad con la circular 038 de 2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia, UALET S.A. implementará en la página de inicio de sus sitios web un vínculo con el nombre "información sobre productos y servicios", en la cual se incluirá:

Información General

- La información correspondiente al producto o servicios comercializados, de forma tal que los consumidores financieros puedan conocerla en detalle y sin que dé lugar a confusión con otro producto o servicio.

- Las tarifas, tasas y comisiones deben ser informadas de manera individual, es decir, respecto de cada producto o servicio.

- Condiciones, plazos y requisitos mínimos para acceder a los productos o servicios.

- Plazos y términos (por ejemplo: duración del contrato, términos para el ejercicio de los derechos, plazos establecidos para la renovación, prórroga o cancelación de los productos o servicios, términos de respuesta a solicitudes de productos o servicios, entre otros).

- Procedimientos para la apertura y finalización de los productos o servicios ofrecidos.

- Mecanismos habilitados por las entidades vigiladas para la atención al consumidor financiero (por ejemplo: canales de comunicación habilitados para la atención del consumidor, tales como líneas telefónicas, correos electrónicos, chats en línea, entre otros).

- Descripción general de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y de las entidades vigiladas.

- Recomendaciones de seguridad para la realización de operaciones.

- Causales que facultan a la entidad vigilada o al consumidor financiero a terminar unilateralmente y por anticipado el contrato.

- Canales de distribución de servicios financieros habilitados para la realización de operaciones. Así mismo, deberán indicarse las operaciones que se pueden realizar a través de cada uno de ellos, junto con sus correspondientes restricciones y condiciones (por ejemplo: montos máximos y mínimos, operaciones o transacciones restringidas, preinscripciones, entre otros).

- Ubicación y horario de atención de todos los canales dispuestos para la realización de operaciones.

Tarifas, comisiones y tasas.

La entidad divulgará a los consumidores financieros la siguiente información relacionada con las tarifas, comisiones y tasas respecto de cada producto o servicio ofrecido comercialmente:

- Tarifas por concepto de administración y/o cuotas de manejo de los productos, servicios e instrumentos para la realización de operaciones.

- Comisiones por cada uno de los productos o servicios que se ofrecen al público.

- Tarifas por el uso de canales.

- Cargos tributarios del producto o servicio respecto de los cuales la entidad vigilada actúe como agente retenedor, indicando el porcentaje o monto de los mismos.

- Monto correspondiente a las sanciones pecuniarias establecidas por incumplimientos contractuales.

- Tarifas que se cobren por concepto de extractos, certificaciones y otros servicios prestados por la entidad a los usuarios de las operaciones no monetarias.

- Cualquier cobro o pago adicional que deban efectuar los consumidores financieros, diferente de los mencionados en los literales anteriores.

Cláusulas y Prácticas Abusivas

UALET S.A., consagrará la prohibición de utilización de Cláusulas abusivas en los contratos así:
Se prohíbe las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que:

- Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.
- Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.
- Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.
- Cualquier otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de UALET S.A. derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite las responsabilidades de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero.
- Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

Cualquier estipulación o utilización de cláusulas abusivas en un contrato se entenderá por no escrita o sin efectos para el consumidor financiero.

Prácticas Abusivas

Se consideran prácticas abusivas por parte de UALET S.A., las siguientes:

- El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor.
- La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra del consumidor financiero.
- Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las prácticas abusivas están prohibidas y serán sancionables conforme lo dispone la Superintendencia Financiera de Colombia.

11. DEFINICIONES

Con el objetivo de unificar conceptos y criterios, así como para facilitar la lectura y comprensión de los lineamientos establecidos en este manual, se presentan las siguientes definiciones:

- **SAC:** Sistema de Atención y Protección al Consumidor Financiero.
- **CLIENTE:** Persona natural o jurídica con quien UALET S.A. ha establecido una relación de origen legal o contractual, para la prestación de un producto o servicio, en desarrollo de su objeto social y dicha relación se encuentra vigente.
- **CLIENTE POTENCIAL:** Persona natural o jurídica que a través de los canales de atención dispuestos UALET S.A., se ha identificado y ha demostrado interés por conocer o adquirir productos o servicios que se ofrecen.
- **CONSUMIDOR FINANCIERO:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de UALET S.A.
- **CONFLICTOS DE INTERÉS FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO:** Diferencias que pueden surgir entre los intereses propios de UALET S.A. y los de los consumidores financieros.
- **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:** Ente externo a UALET S.A. que actúa como un canal adicional para la recepción de quejas, reclamos y solicitudes, así como mediador de los conflictos que se generen en la relación entre UALET S.A. y sus consumidores.
- **PETICIÓN:** Se entiende por petición toda solicitud presentada ante UALET S.A. por sus 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 ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **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.
- **CONTRATOS DE ADHESIÓN:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser

discutidas libre y previamente por los Clientes, limitándose éstos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

VERSIONAMIENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN CAMBIO	ACTA DE JD APROBACIÓN	VERSIONAMIENTO
21/08/2020	• Se incluyeron herramientas que componen el soporte y monitoreo del SAC. • Atención de clientes en situación de discapacidad. • Actualización de ecosistema digital y educación financiera.	**Acta No. 452**	**V2**
19/09/2022	• Ajustes circular 013 del 2022 • Suministro de información al público respecto del DCF; • Ejercicio de las funciones legales asignadas al DCF; • Criterios que deben atender las entidades vigiladas en la designación del DFC, entre otras.	**Acta No 488**	**V3**