



**MACROPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

**BOGOTA D.C – JULIO 2023**

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

## TABLA DE CONTENIDO

Definiciones .....	4
1. Generalidades .....	6
1.1. Generalidades .....	6
1.2. Manual sac .....	7
1.3. Control de documentos .....	7
1.4. Control de registros.....	7
1.5. Principios y conceptos .....	8
2. Elementos del sac.....	8
2.1. Políticas .....	8
2.2. Controles .....	9
3. Estructura del sac .....	10
3.1. Junta directiva.....	10
3.2. Representante legal.....	10
3.2. Gerencia de servicio al cliente .....	11
3.3. Gerencia de gestión humana .....	12
3.4. Auditoría interna.....	12
3.5. Revisoría fiscal .....	12
3.6. Todos los funcionarios .....	12
4. Etapas del sistema de atención del consumidor financiero.....	12
4.1. Identificación.....	12
4.2. Medición .....	13
4.3. Control.....	13
4.4. Monitoreo.....	14
5. Capacitación e instrucción a funcionarios.....	15
5.1. Capacitación a funcionarios al momento de su vinculación.....	15
5.2. Capacitación a funcionarios durante su relación laboral.....	15
6. Educación financiera.....	15
7. Procedimientos de atención al consumidor financiero .....	16
7.1. Recepción.....	16
7.1.1. Proceso de recepción .....	17
7.1.2. Gestión .....	17
7.1.3. Respuesta .....	17

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

7.2.	Atención de quejas ante el defensor del consumidor financiero .....	18
7.3.	Reportes de credicorp capital – smartsupervision .....	25
7.3.1.	Interposición de queja.....	25
7.3.2.	Gestión de queja.....	26
8.	Defensor del consumidor financiero .....	26
8.1.	Informe de gestión .....	27
8.2.	Funciones del defensor del consumidor financiero.....	28
8.3.	Obligaciones del defensor del consumidor financiero .....	28
8.4.	Deberes y responsabilidades de credicorp capital en relación con el defensor del consumidor financiero .....	29
8.4.1.	Obligaciones de la junta directiva.....	29
8.4.2.	Obligaciones del representante legal .....	30
9.	Sanciones por incumplimiento del sac .....	31
10.	Seguridad y confidencialidad de la información .....	31
11.	Anexos.....	31
12.	Control de cambios .....	31

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros (el “Manual”) de Credicorp Capital Colombia S.A. (“Credicorp Capital”), el cual ha sido estructurado y desarrollado con fundamento en el Modelo de Atención Integral al Cliente, adoptado por Credicorp Capital sobre un esquema de atención por etapas; la primera etapa hace referencia a la estandarización de los procesos del área de Servicio al Cliente, la segunda etapa al servicio diferencial y la tercera etapa a la adopción de mejores prácticas de atención al Consumidor Financiero.

Este Manual ha sido preparado siguiendo la normativa aplicable y en particular, las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (la “SFC”) en la Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Externa 029 del 2014 (la “Circular Básica Jurídica” o la “CBJ”) que contiene las instrucciones para que las entidades financieras implementen el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (“SAC”), creado mediante la Ley 1328 del 2009 (la “Ley 1328”). En esta medida, Credicorp Capital cuenta con una plataforma tecnológica robusta que profundiza el sistema de atención de Clientes y Consumidores Financieros, así como un esquema de atención a Clientes segmentado con propuestas de valor específicas y un equipo humano comprometido y capacitado con este tipo de iniciativas que son las que sustentan el crecimiento sostenido de Credicorp Capital.

Así mismo, este Manual tiene como objetivo implementar políticas, controles y procedimientos que ayuden a (i) garantizar la efectividad de los derechos no sólo de los Clientes de Credicorp Capital, es decir, personas con quienes se tiene una relación contractual, sino también a los Clientes Potenciales con quienes haya tratos previos respecto de los productos o servicios que ofrece Credicorp Capital; (ii) se consolide una cultura de debida atención, trato justo, protección, 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 Requerimientos; y (iv) se propicie la educación financiera de los Consumidores Financieros. Lo anterior, con el fin de evitar afectaciones reales o potenciales a los derechos del Consumidor Financiero derivadas de acciones u omisiones que hagan parte de la cultura organizacional durante el ciclo de vida del producto o por el incumplimiento de la regulación aplicable.

La estructura del presente Manual ha sido diseñada de acuerdo con lo dispuesto en la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ, lo cual permite no sólo cumplir con los Requerimientos legales aplicables a Credicorp Capital, sino también mejorar la cultura de atención y servicio al cliente, y los canales de información de Credicorp Capital propiciando escenarios de crecimiento y permanencia en el largo plazo.

## DEFINICIONES

**Accesibilidad o Accesible:** es la posibilidad que tiene una persona de acceder, circular, usar y evacuar un lugar de forma segura y autónoma, sin importar si es una persona en condición de discapacidad, con movilidad o funcionalidad reducida.

**AMV:** tiene el significado que se le asigna en la sección 2.2 del presente Manual.

**Circular Básica Jurídica o CBJ:** tiene el significado que se le asigna en la sección “Introducción” del presente Manual.

**Cliente:** es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, endesarrollo de su objeto social (Ley 1328).

**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 o Cliente Potencial de las entidades vigiladas (Ley 1328).

**Credicorp Capital:** tiene el significado que se le asigna en la sección “Introducción” del presente Manual.

**Discapacidad Auditiva:** la discapacidad auditiva puede manifestarse como pérdida total (sordera), o perdida parcial (hipoacusia) de la audición; como apoyos a dicha discapacidad, se usan audífonos, implantes cocleares o intérpretes de lengua de señas.

**Discapacidad Física:** son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial de sus extremidades superiores o inferiores, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio. En esta categoría se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tiene estatura significativamente inferior al promedio.

**Discapacidad Visual:** se manifiesta como ceguera total o baja visión. La persona con discapacidad visual puede utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía.

**ERO:** Evento de Riesgo Operativo.

**Infraestructura:** conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una organización, como edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.

Credicorp Capital en su infraestructura para atención de Requerimientos, cuenta con:

- Línea de atención telefónica
- Página web
- Correo electrónico
- Atención personalizada

**Ley 1328:** tiene el significado que se le asigna en la sección “Introducción” del presente Manual.

**Manual:** tiene el significado que se le asigna en la sección “Introducción” del presente Manual.

**Manual SARO:** tiene el significado que se le asigna en la sección 4 del presente Manual.

**MINTIC:** tiene el significado que se le asigna en la sección 7.1 del presente Manual.

**PEI:** tiene el significado que se le asigna en la sección 6 del presente Manual.

**Persona en Condición de Discapacidad:** son aquellas personas que tienen deficiencias físicas,

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

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

**Queja:** es la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la SFC, AMV o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

**Requerimiento:** son todos los casos relacionados a temas de servicio como consultas, Solicitudes de Servicio, Quejas, reclamos, peticiones, o felicitaciones efectuadas por los Clientes o Consumidores Financieros ante Credicorp Capital.

**SAC:** acrónimo de “Sistema de Atención al Consumidor Financiero”.

**SFC:** tiene el significado que se le asigna en la sección “Introducción” del presente Manual.

**Solicitudes y/o Consultas de Servicio:** son todas las solicitudes distintas a compra y venta de títulos, ingresos de dineros, retiros de dineros, traslado de dinero, traslado de títulos, compra y venta de divisas o de productos, y en general todas aquellas solicitudes no relacionadas con la ejecución de actividades financieras por parte de las entidades vigiladas.

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

**Tercero:** es la persona natural o jurídica autorizada por Credicorp Capital, que podrá apoyar la atención de los Requerimientos de los Consumidores Financieros.

**Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada. Para los efectos de este Manual, Credicorp Capital no ha identificado Usuarios en su operación.

## 1. GENERALIDADES

Este Manual especifica cada uno de los aspectos tenidos en cuenta para llevar a cabo la planeación, implementación y mantenimiento del SAC adoptado por Credicorp Capital, mediante el cual se crea una cultura de atención al Cliente y al Consumidor Financiero con el fin de procurar que todas las actividades, procesos, operaciones y actuaciones desarrolladas por los funcionarios de Credicorp Capital, así como la administración de la información de los Consumidores Financieros, se realice de acuerdo con las normas aplicables y las políticas definidas por la Junta Directiva y en atención a las metas u objetivos propuestos por Credicorp Capital.

### 1.1. Generalidades

Credicorp Capital ha definido una política para el SAC con unos objetivos concretos y unos documentos/registros internos que ha considerado importantes, de acuerdo con las condiciones establecidas en las normas aplicables.

Así mismo, dichas políticas involucran también la adopción de medidas relativas a la debida

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

atención a Personas en Condición de Discapacidad para que puedan acceder a los productos o servicios brindados por Credicorp Capital asegurando el trato justo, la protección, el respeto y el servicio adecuado a sus necesidades particulares.

El SAC tendrá la posibilidad de contar con un Tercero para atender de forma híbrida (de atención interna y/o tercerizado) y, por ende, de forma más expedita, los Requerimientos, y así poder brindar una mejor atención a los Consumidores Financieros.

## 1.2. Manual SAC

El presente Manual contiene los elementos, la estructura organizacional y las etapas establecidas por Credicorp Capital, con el fin de consolidar a su interior, un ambiente de protección, atención y respeto a los Consumidores Financieros.

## 1.3. Control de Documentos

Credicorp Capital identifica y controla los documentos requeridos por el SAC, tales como:

- a. El Manual de Sistema de Atención a los Consumidores Financieros.
- b. Informes del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros presentados ante la Junta Directiva.

Lo anterior, de acuerdo con las normas aplicables que tienen como objetivo estandarizar el proceso y los formatos para el levantamiento, documentación, aprobación y difusión de los macroprocesos, procesos y procedimientos de Credicorp Capital.

Esta normativa asegura que los documentos:

- a. Se revisen y aprueben en cuanto a su adecuación antes de su publicación;
- b. Se actualicen, revisen y aprueben para volver a publicarse según sea necesario;
- c. Se identifiquen con su estado de revisión actual;
- d. Estén disponibles en el punto de uso;
- e. Estén legibles, de fácil identificación y recuperables;
- f. De origen externo estén identificados y que se gestione su distribución al interior de la empresa;
- g. Que están obsoletos no se usen de forma no planeada y que se identifiquen fácilmente en caso de que se retengan para cualquier propósito.

## 1.4. Control de registros

El área de Servicio al Cliente de Credicorp Capital establece y mantiene el histórico de los casos registrados derivados de las PQRS de los Clientes mediante el sistema Salesforce Gestor adoptado por Credicorp Capital, y así poder proporcionar evidencia de conformidad con los Requerimientos y la operación efectiva del SAC. Los registros son debidamente protegidos, controlados, legibles, identificables y recuperables.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

## 1.5. Principios y Conceptos

Para el cumplimiento de las instrucciones contenidas en el presente Manual se deben tener en cuenta los siguientes principios y conceptos:

- a. Principio de trato justo: en desarrollo de este principio, Credicorp Capital garantizará en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:
  - Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los Consumidores Financieros.
  - 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.
  - Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.
  - Inexistencia de barreras para interponer Requerimientos.
- b. Cultura organizacional: constituye el factor determinante de las conductas de Credicorp Capital y sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.

## 2. ELEMENTOS DEL SAC

Políticas y controles para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero.

### 2.1. Políticas

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

- Suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna a los Consumidores Financieros sobre los productos y servicios ofrecidos por Credicorp Capital, que permita brindar un nivel razonable y suficiente de información para la toma de decisiones, incluyendo sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios.
- Prestar atención debida y respetuosa a los Consumidores Financieros, para esto la organización deberá proveer los recursos humanos, físicos y Tecnológicos suficientes para que en cada una de las sucursales brinde una atención eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.
- Otorgar información adecuada sobre la prestación de un servicio o producto.
- Evitar que se presenten Requerimientos por un mal servicio.
- Propender por la satisfacción de las necesidades de los Clientes.
- Atender dentro de los plazos establecidos en los procesos internos, los Requerimientos de los Clientes.
- Realizar los esfuerzos necesarios para desarrollar programas de educación financiera de los Consumidores Financieros.



	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

- Suministrar información suficiente y oportuna a los Consumidores Financieros, donde podrán conocer sus derechos, obligaciones y costos de los diferentes servicios ofrecidos en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia.
- Capacitar a todos los funcionarios de Credicorp Capital y/o Terceros en los temas relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero, con el objetivo de impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al Consumidor Financiero.
- Los funcionarios de Credicorp Capital y/o Terceros deben informar oportunamente a la Gerencia de Servicio al Cliente o a la instancia que considere prudente, cuando se encuentre en conflicto de interés que pueda afectar la debida atención y protección del Consumidor Financiero.
- Todo funcionario o colaborador de Credicorp Capital y/o Terceros que reciba o conozca algún hecho o situación que incida negativamente en la formación, promoción y mantenimiento del ambiente de atención y protección al Consumidor Financiero implementado por Credicorp Capital, deberá ponerlo en conocimiento de esta última a través de los canales habilitados para la unidad de servicio al cliente.
- Credicorp Capital realizará las modificaciones y adaptaciones necesarias en sus canales de servicio que no le impongan una carga desproporcionada o indebida a los Consumidores Financieros. Lo anterior, con el fin de garantizar a las Personas en Condición de Discapacidad el goce de los servicios ofrecidos por Credicorp Capital en igualdad de condiciones con los demás Consumidores Financieros y de forma Accesible.
- En el evento que se requiera dar una instrucción adicional a los procedimientos mencionados en el presente Manual, será el líder del área respectiva quien aprobará dicha instrucción de manera autónoma. Para aquellos casos especiales o que asocien una situación de algún riesgo, las aprobaciones se darán en conjunto entre los líderes de los equipos en los que se esté desarrollando el evento.

Las políticas definidas y demás provisiones de este Manual incluyen la atención a Consumidores Financieros que sean Personas en Condición de Discapacidad.

## 2.2. Controles

La Gerencia de Servicio al Cliente debe elaborar y enviar mensualmente al Managing Director Comercial y al área de Riesgo Operacional un informe con todas las Quejas presentadas por los Clientes y evidenciar si su resolución fue favorable para los Clientes con la posibilidad de identificar aquellos casos que se han atendido con extemporaneidad y toda la gestión realizada. Este informe debe contener las estadísticas de las Quejas presentadas y los medios por los cuales fueron remitidos (este informe solo aplica para las áreas involucradas con labor comercial). Así mismo, las Quejas se deben presentar ante el Comité de Quejas definido por Credicorp Capital y de acuerdo a las disposiciones que se incluyen en el Instructivo Comité de Servicio al Cliente (Anexo 1) para la atención y gestión de Quejas. Los siguientes puntos corresponden a responsabilidades del área de Servicio del Cliente:

- La Gerencia de Servicio al Cliente debe velar por que la información relacionada del Defensor del Consumidor Financiero se encuentre disponible en la página web de Credicorp Capital.
- La Gerencia de Servicio al Cliente, con previa coordinación por parte del área de Gestión Humana, debe informar por lo menos una vez al año a todos los funcionarios de Credicorp

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

Capital y/o Terceros sobre las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, establecidas en el presente Manual y del área de Servicio al Cliente.

- La Gerencia de Servicio al Cliente debe coordinar con el Autorregulador del Mercado de Valores (el “AMV”) la participación activa en las capacitaciones coordinadas por Credicorp Capital y que tengan como fin la educación al Consumidor Financiero.

### 3. ESTRUCTURA DEL SAC

Con el objetivo de brindar una adecuada atención y protección a los Consumidores Financieros, Credicorp Capital cuenta con una estructura organizacional que establece las funciones y responsabilidades de sus funcionarios.

Es deber de todos los funcionarios de Credicorp Capital y/o Terceros cumplir con las políticas establecidas en este Manual, para ello deberán conocer la existencia del presente Manual e implementar una cultura de servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los Clientes.

#### 3.1. Junta Directiva

A continuación, se establecen las labores de la Junta Directiva de Credicorp Capital en relación con el SAC:

- Establecer las políticas relativas al SAC.
- Aprobar el presente Manual y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto a cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto al SAC.
- Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC que realicen los órganos de control.
- Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener el funcionamiento efectivo y eficiente del SAC.
- Verificar que la política de incentivos implementada por Credicorp Capital evite conductas que afecten los derechos del Consumidor Financiero.
- Aprobar los lineamientos estratégicos que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros.

#### 3.2. Representante Legal

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Consumidores Financieros en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.
- Establecer mecanismos para realizar seguimiento permanente al SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: (i) la gestión realizada por la administración de Credicorp Capital para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los Consumidores Financieros; (ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a los Requerimientos por parte de los Consumidores Financieros (causa raíz) y (iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas. La identificación, medición, control y monitoreo también aplica para aquellos servicios tercerizados por Credicorp Capital que impliquen contacto directo con el Consumidor Financiero.

- h. Designar el área o cargo que actuará como responsable de la implementación y seguimiento al SAC de Credicorp Capital.
- i. Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias necesarias con el fin de establecer el cambio cultural que garantice la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y en la prestación de los servicios a los Consumidores Financieros para que éstos reciban productos que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la información y la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezca o pretenda establecer Credicorp Capital con sus Clientes y Clientes Potenciales.
- j. Recibir y evaluar los informes presentados por Servicio al Cliente.
- k. Liderar el diseño del SAC y los proyectos necesarios para su implementación y adecuado funcionamiento.
- l. Definir los instrumentos, metodologías y procedimientos tomando como base las propuestas de la Gerencia de Servicio al Cliente.
- m. Realizar seguimiento a los planes de acción o de mejora diseñados con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia del SAC.

### 3.2. Gerencia de Servicio al Cliente

- a. Proponer los instrumentos, metodologías y procedimientos destinados a que Credicorp Capital administre el SAC, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos, mínimos previstos en la normativa vigente en la materia.
- b. Desarrollar e implementar un sistema de reporte de los Requerimientos que hacen los Consumidores Financieros, incluyendo la recolección y procesamiento de los datos estadísticos contenidos en los informes que deban ser remitidos a la SFC.
- c. Evaluar las medidas de control potenciales y ejecutadas para la efectividad del SAC.
- d. Desarrollar un modelo de atención integral a Clientes y Consumidores Financieros.
- e. Diseñar, mantener, actualizar y mejorar el sistema de atención de peticiones, Requerimientos y sugerencias de Credicorp Capital y los Terceros, teniendo en cuenta las necesidades de los Clientes.
- f. Desarrollar los programas de capacitación a los funcionarios de Credicorp Capital y/o Terceros relacionados con el SAC.
- g. Preparar y generar los informes y reportes que requiera el Presidente Ejecutivo, sobre la evolución del SAC, los controles implementados y el monitoreo que se realice sobre el mismo. Estos informes deberán ser presentados dos veces al año (I y II semestre).
- h. Velar por la publicación del presente Manual en la página web de Credicorp Capital. En este Manual se divulgará el procedimiento para la recepción y atención de peticiones, Requerimientos y sugerencias ante Credicorp Capital y ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- i. Determinar estrategias de atención internas en Credicorp Capital y/o tercerizadas que permitan identificar y atender las oportunidades de mejora en cada uno de los procesos de atención de los Consumidores Financieros.
- j. Realizar seguimientos periódicos al Tercero para la atención de Requerimientos de los Clientes.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

### 3.3. Gerencia de Gestión Humana

Coordinar las capacitaciones para personal nuevo, así como de los procesos de reincorporación y capacitación de quienes ya están vinculados a Credicorp Capital y/o colaboradores vinculados al Tercero que tenga directamente relación con el SAC.

### 3.4. Auditoría Interna

- a. Evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SAC con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones.
- b. Elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, como mínimo semestral, en el que se reportan las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

### 3.5. Revisoría Fiscal

- a. Evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SAC con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones.
- b. Elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, como mínimo semestral, en el que se reportan las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

### 3.6. Todos los funcionarios

Es deber de todos los funcionarios de Credicorp Capital y/o del Tercero, cumplir las políticas establecidas en este Manual. Todos los funcionarios deben conocer la existencia del SAC y mantener en todo momento una cultura de atención de servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los Consumidores Financieros.

## 4. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Con el fin de hacer seguimiento a los eventos relevantes que puedan incidir en la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, la Gerencia de Servicio al Cliente debe proporcionar a la Gerencia de Riesgos Operacionales la información que permita la gestión oportuna y eficaz de los riesgos asociados, basados en la metodología de gestión de riesgos que reposa en su Manual del Sistema de Administración de Riesgos (el "Manual SARO"). A continuación, se detallan para cada una de las etapas el objetivo y las actividades que debe ejecutar la Gerencia de Servicio al Cliente:

### 4.1. Identificación

Objetivo: establecer todos aquellos hechos o situaciones en la organización que puedan afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros.

La Gerencia de Servicio al Cliente debe suministrar a la Gerencia de Riesgo Operacional información referente a:

- a) Los riesgos operacionales o fallas identificadas en los procesos que puedan afectar o afecten la adecuada prestación del servicio a los Clientes. Los criterios de reporte son los siguientes:
  - Requerimientos escalados antes de control.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

- Requerimientos que generen pérdida económica para Credicorp Capital.
  - Requerimientos que afecten varios Clientes.
  - Requerimientos relacionadas con fraudes.
  - Otros riesgos que según análisis se identifique un impacto relevante y recurrencia en su materialización y que requiera ser tratado para su mitigación.
- b) Los Requerimientos que se interpongan a Credicorp Capital por medio de la Gerencia de Servicio al Cliente y/o a través del Tercero, que son registrados en el sistema CRM de Credicorp Capital y que representen un riesgo operacional.
- c) Requerimientos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero y las autoridades competentes producto de fallas en los procesos o en la prestación del servicio.
- d) Los criterios definidos para controlar y monitorear los riesgos que pueden estar asociados son: integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.

Adicionalmente, Credicorp Capital realiza un proceso de identificación y análisis preventivo de riesgos operacionales derivados de fallas de las personas, procesos internos y sistemas, o derivadas de las relaciones con terceros y/o de eventos externos que pueden afectar a Credicorp Capital y por consiguiente a sus Clientes.

#### **4.2. Medición**

Objetivo: medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operacionales que afecten la debida atención y protección a los Consumidores Financieros y su impacto en caso de materializarse.

Los riesgos operacionales deben ser analizados con el fin de contar con información relevante y objetiva para su adecuada medición y tratamiento, para lo cual la Gerencia de Servicio al Cliente genera los siguientes indicadores que sirven de insumo para evaluar la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos.

- a. Numero de Requerimientos recibidos (consultas, Solicitudes, Requerimientos, sugerencias, felicitaciones).
- b. Número de Requerimientos favorables o desfavorables para el Consumidor Financiero.

#### **4.3. Control**

Objetivo: tomar las medidas para controlar los riesgos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros con el fin de disminuir su probabilidad de ocurrencia e impacto, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de los Requerimientos que se presenten.

Credicorp Capital debe tomar las medidas necesarias para mitigar los riesgos que afecten la debida diligencia y la protección a los Consumidores Financieros.

La medición de la efectividad de los controles se realizará de acuerdo con lo definido en el proceso de evaluación de riesgos operacionales.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

#### 4.4. Monitoreo

Objetivo: Hacer un monitoreo constante para velar porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas.

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

- a) Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC de Credicorp Capital y/o del Tercero. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral.
- b) Credicorp Capital cuenta con indicadores claves de riesgo que evidencian potenciales hechos o situaciones que afecten o puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

Mensualmente, se reporta a la Gerencia de Riesgo Operacional el informe del número de Quejas presentadas por los Clientes durante el periodo inclusive que generaron un ERO. La Unidad de Riesgo Operativo determinará con esta información la revisión que aplique para cada caso en cumplimiento de lo establecido en el Manual SARO.

El resultado de este análisis realizado por la Unidad de Riesgo Operativo según criticidad e impacto se presentada al Comité Local de Riesgo Operacional mínimo una vez al año según demanda o necesidad.

- c) El Gobierno de Procesos y Riesgos deben asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, eficiente y efectiva.
- d) Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadísticas sobre:
  - Tipologías de Quejas y
  - Cualquier otro tipo de Requerimientos de origen judicial o administrativo.

El detalle de la metodología que se aplica para cada etapa está desarrollado en el Manual SARO.

Con base en la anterior información, se establecerán planes de acción junto con la Gerencia de Riesgo Operacional y las áreas responsables para aquellos eventos de riesgo que presenten una mayor frecuencia e impacto para Credicorp Capital. Proceso que surgirá de la operación normal del reporte de eventos de riesgo operativo, del seguimiento y/o de los planes de acción que se hayan generado de acuerdo con la criticidad presentada.

Semestralmente la Gerencia de Servicio al Cliente presentara ante la Junta Directiva las Requerimientos presentados durante el periodo en curso por parte de los Consumidores Financieros con información adicional como: a favor de, reportado a Unidad de Riesgo Operativo, si las mismas representaron pérdidas económicas para Credicorp Capital entre otros, para conocimiento de lo presentado y lo gestionado de acuerdo con los casos. Asimismo, este informe podrá contener las mejoras que se hayan implementado por concepto de servicios o aquellas que hayan surgido de los planes de acción implementados a partir de los eventos de riesgo materializados.

Como un proceso adicional podrá eventualmente la Gerencia de Riesgo Operativo presentar informes a la Junta Directiva o el Comité de Riesgos de aquellos casos (Requerimientos, consultas o Solicitudes) que por su situación hayan generado o puedan generar un impacto

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

importante sobre los Clientes o sobre Credicorp Capital. Este reporte no incluirá el 100% de los casos registrados por SAC ni de la totalidad de los casos reportados como un ERO o situaciones reportadas por los Clientes o identificadas por alguna de las áreas, el mismo será un reporte donde los Requerimientos ameriten su presentación.

## 5. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A FUNCIONARIOS

Los funcionarios y colaboradores de todas las áreas de Credicorp Capital y/o del Tercero deberán participar en los programas anuales de capacitación que Credicorp Capital organice en temas relacionados con los derechos y deberes del Consumidor Financiero.

Se debe capacitar a todo el equipo de Servicio al Cliente de Credicorp Capital y/o del Tercero de forma anual o cada vez que así se considere en los siguientes temas:

- a. La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, funciones y procedimientos.
- b. Funciones del SAC.
- c. Aspectos relativos a la atención de Personas en Condición de Discapacidad.

No obstante, lo anterior, para las áreas involucradas en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.

### 5.1. Capacitación a funcionarios al momento de su vinculación

Todo funcionario que se vincule a Credicorp Capital debe asistir a una reunión de carácter obligatorio, donde se les dará a conocer la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, el funcionamiento del SAC y los aspectos relativos a la atención de Personas en Condición de Discapacidad. Estas reuniones serán coordinadas por la Gerencia de Gestión Humana.

### 5.2. Capacitación a funcionarios durante su relación Laboral

Anualmente, la Gerencia de Servicio al Cliente definirá la metodología y medios adecuados para mantener informados y capacitados a todos los colaboradores de Credicorp Capital y/o Terceros respecto a las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Sistema de atención al Consumidor Financiero.

## 6. EDUCACIÓN FINANCIERA

Credicorp Capital deberá procurar una adecuada educación financiera donde los programas y campañas atiendan las distintas necesidades y perfiles de los Consumidores Financieros. Para efectos de cumplir con esta obligación, Credicorp Capital colaborará con el AMV y participará activamente en su Programa de Educación al Inversionista (el "PEI") para dar cumplimiento a las obligaciones de educación financiera impuestas a los intermediarios del mercado de valores.

El PEI es independiente y adicional a la publicidad propia de Credicorp Capital y permite y facilita a los Consumidores Financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, y las obligaciones, derechos y forma de proteger sus derechos.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

El PEI:

- a. Contribuye al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios de Credicorp Capital;
- b. Promueve el uso de la Tecnología en forma segura; y
- c. Es Accesible teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los Consumidores Financieros a los que se dirigen, incluyendo a las Personas en Condición de Discapacidad.

## 7. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Credicorp Capital ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los Requerimientos de los Consumidores Financieros, los cuales pueden ser presentados directamente por ellos o por quien acredite su condición de representante ante Credicorp Capital, el Defensor del Consumidor Financiero, la SFC o AMV atendiendo el principio de responsabilidad en el trámite de Requerimientos que se establece en la Ley 1328 y en cumplimiento de los procedimientos que se establecen en la Parte I, Título IV, Capítulo II de la CBJ.

En todos los casos está prohibido divulgar cualquier información relacionada con una Queja, Solicitud o Requerimiento efectuada por o a nombre de un Cliente.

Las Quejas serán atendidas únicamente por el área de Servicio al Cliente de Credicorp Capital; por ende, no podrán ser atendidas por Terceros.

### 7.1. Recepción

Consiste en la recepción de Requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por Credicorp Capital, los cuales se detallan a continuación:

Por teléfono: la recepción de Requerimientos podrá hacerse a través del área de Servicio al Cliente de Credicorp Capital y/o del Tercero, o a través de los asesores comerciales.

Por escrito: los Requerimientos podrán radicarse en cualquiera de las oficinas de Credicorp Capital.

Por correo electrónico: la recepción de Requerimientos podrá hacerse a través del correo electrónico del área de servicio al cliente de Credicorp Capital [servicioalcliente@credicorpcapital.com](mailto:servicioalcliente@credicorpcapital.com), del Tercero o a través de los correos electrónicos de los asesores comerciales.

Por internet: en la página web de Credicorp Capital ingresando por opción de contáctenos, el Cliente podrá radicar su Requerimiento. No podrán radicarse Requerimientos de compra, venta, traslado de recursos o títulos valores, ni ingresos o retiros de dinero.

Personalmente: el Cliente puede acercarse a cualquier oficina de Credicorp Capital.

Funcionarios encargados de la recepción de Requerimientos de servicio: cualquier funcionario de Credicorp Capital a quien esté dirigido un Requerimiento debe direccionarlo al área de Servicio al Cliente.

En caso de que el Consumidor Financiero presente alguna Discapacidad Visual, Discapacidad Auditiva y/o Discapacidad Física, Credicorp Capital ha habilitado su oficina principal y regionales para que estas cuenten con las implementaciones físicas para el ingreso cómodo y seguro de personas que requieran elementos o herramientas para su movilidad.

Asimismo, en cada oficina se encuentran habilitados equipos de cómputo que cuentan con



	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

aplicativos diseñados y/o contratados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (el “MINTIC”) para la traducción o intermediación para personas que presenten alguna Discapacidad Visual, Discapacidad Auditiva y/o Discapacidad Física, puedan manifestar su petición y asegurar que las Solicitudes sean claras y completas para su debida atención y respuesta. En caso de que MINTIC no provea herramientas como JAWS, MAGIC, CENTRO DE RELEVO (actualmente implementadas) asegurará contar con opciones que le permitan dar continuidad al negocio y sus Solicitudes.

Por otro lado, Credicorp Capital deberá garantizar el tener personas capacitadas para el uso de herramientas de tal forma que garanticen una atención equitativa, clara y sin ningún tipo de discriminación o exclusión de los procesos existentes.

### 7.1.1. Proceso de Recepción

Cada vez que el área de Servicio al Cliente reciba Requerimientos de servicio, debe registrarlo en la ficha de casos del sistema CRM de Credicorp Capital. Los Requerimientos que el Cliente realice ante el AMV, la SFC, y el Defensor del Consumidor Financiero, también deben ser ingresados a la ficha de casos.

De ser posible la solución en un primer contacto se indicará al área de Servicio al Cliente que este ya fue gestionado y se procederá a cerrar el caso y no deberá ser asignado. Cuando en los Requerimientos se evidencia la existencia de un posible fraude, este debe ser notificado a la Dirección Jurídica y Auditoría Interna, quienes se encargarán de sugestión.

Todos los Requerimientos atendidos a través del tercero autorizados deberán quedar registrados en el CRM de Credicorp Capital.

### 7.1.2. Gestión

Consiste en la etapa en la cual se procede a investigar o solucionar el respectivo Requerimiento presentando por el Cliente.

Una vez ingresado el Requerimiento se procederá a revisar la información y documentos necesarios para iniciar su trámite y se establecerá una fecha de respuesta, así como el profesional del área de Servicio al Cliente responsable de su gestión, el cual puede apoyarse en otras áreas o funcionarios para dar solución y respuesta al Requerimiento.

La gestión de un Requerimiento incluye la investigación de los hechos que dieron lugar a ella, la consecución de documentos soporte y el análisis del mismo.


Si se determina que en un Requerimiento hay que efectuar un ajuste económico se tramitará el pago que corresponda al Cliente.

El profesional del área de Servicio al Cliente deberá explicar la solución del caso y anexarla respuesta al mismo, esto será efectuado en la ficha de casos del sistema CRM en los campos “comentarios del caso” y en “archivos adjuntos”.

### 7.1.3. Respuesta

Consiste en informar al Cliente la solución de su Requerimiento.

El profesional del área de Servicio al Cliente y/o el Tercero que ha sido asignado para gestionar un Requerimiento será el encargo de generar la respuesta al mismo.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

La respuesta a un Requerimiento puede ser por teléfono, correo electrónico o por escrito, salvo los casos de respuestas a derechos de petición, Quejas y/o Requerimientos elevados ante la SFC AMV o al Defensor del Consumidor Financiero, las cuales se efectuarán siempre por medio escrito o por correo electrónico.

Las cartas de respuesta deben suministrar la información completa, clara, precisa y comprensible, con la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de Credicorp Capital, junto con los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones, y deben estar firmadas por el Gerente del área de Servicio al Cliente.

Las cartas deben ser enviadas a la dirección registrada en el sistema CRM y entregadas al área de Correspondencia en un sobre cerrado, debidamente marcado y con la dirección de entrega o a la dirección de correo electrónico registrado en el CRM. Esta carta debe ser adjuntada en la ficha de casos del cliente en “archivos adjuntos” junto con la documentación que sirvió de soporte para la gestión de caso. Los soportes que sean extensos (más de 20 hojas) en caso de que se considere serán enviados al archivo del área de Servicio al Cliente.

El proceso de gestión, trámite y respuesta no excluye o atiende Consumidores Financieros de acuerdo con su condición, raza, o cualquiera relacionada, nuestra labor y gestión incluyen todas aquellas personas que quieran acceder a nuestros productos o servicios (teniendo en cuenta las políticas de inversión, de atención, vinculación, entre otras) con la misma atención, diligencia, responsabilidad y respeto que cada caso amerita.

Credicorp Capital tiene un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la Queja, reclamación o Requerimiento, para atenderlas y resolverlas a los Consumidores Financieros, independientemente del canal o instancia de formulación. Cuando no fuere posible atenderlas dentro de dicho término, Credicorp Capital debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando, la fecha en que se dará respuesta a la misma.

El plazo anteriormente citado se entiende incumplido cuando quiera que la respuesta a la Queja, reclamo o Requerimiento hubiere producido fuera del mismo, o se hubiere recibido incompleta, o cuando no hubiere sido enviada a la dirección física o electrónica informada previamente por el Consumidor Financiero.

Credicorp Capital deberá clasificar las respuestas dadas al Consumidor Financiero, con la identificación de las siguientes tres categorías de respuesta, según corresponda:

- Favorable: cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente el Requerimiento del Consumidor Financiero.
- Parcialmente favorable: cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente parte del Requerimiento del Consumidor Financiero.
- No favorable: cuando la respuesta resuelva desfavorablemente el Requerimiento del Consumidor Financiero.

La réplica interpuesta por el Consumidor Financiero contra la respuesta dada por Credicorp Capital será atendida en el plazo y en los términos señalados en el presente Capítulo 7. En el evento en que el Consumidor Financiero no presente réplica en un término de 2 meses, Credicorp Capital y la SFC darán por finalizado el trámite.

## **7.2. Atención de Quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero**

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

La defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros, y como tal ejerce sus funciones con autonomía e independencia.

### 7.2.1. Presentación y Resolución de las Reclamaciones

El Consumidor Financiero o Cliente de Credicorp Capital presentará su Requerimiento ante el Defensor del Consumidor Financiero, mediante documento en el que consigne: nombre, identificación, domicilio, teléfono(s) y correo electrónico; la descripción clara de los hechos y los derechos que considere vulnerados; y la información que permita identificarla entidad contra la cual se queja y en la medida de lo posible la oficina en la cual sucedieron los hechos, poder, para actuar en nombre y en representación de otra persona (en caso que aplique). Adicionalmente, si la hubiere, deberá anexar copia del Requerimiento presentado ante Credicorp Capital y copia de la respuesta dada por Credicorp Capital al Requerimiento que el Consumidor Financiero considera adversa a sus intereses. La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del Defensor del Consumidor Financiero o podrá ser presentada en las oficinas de Credicorp Capital. En este último caso, Credicorp Capital tiene la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

A fin de que el Defensor del Consumidor Financiero reciba en forma oportuna los Requerimientos presentados en las agencias o sucursales de Credicorp Capital, éstas deberán disponer de los medios necesarios para realizar su envío al Defensor del Consumidor Financiero, a más tardar, el día siguiente hábil a su recibo.


En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta que el Requerimiento interpuesto corresponde a aquellas que contienen elementos de interés general o colectivo, deberá dar traslado de la misma a la SFC o quien haga sus veces para su trámite.

Una vez recibido el Requerimiento, el Defensor decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Si estimase que no lo es negará su admisión y le comunicará lo resuelto a Credicorp Capital y al Consumidor Financiero, dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día hábil siguiente en que sea recibida la queja en la oficina de Credicorp Capital, o en el momento en que ingrese el mensaje de datos en el sistema de información designado para el efecto.

Inadmitida una Reclamación, el Consumidor Financiero, podrá dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes, y ésta no podrá ser presentada de nuevo ante el Defensor del Consumidor Financiero mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá un plazo de tres (3) días para solicitar al Consumidor Financiero, toda la información o pruebas que le permitan determinar si admitirá o no la reclamación. En este evento, Credicorp Capital o el Consumidor Financiero deberán dar respuesta dentro un término de ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente en que se les remita la solicitud de información. Transcurrido el lapso arriba indicado, sin que el Consumidor Financiero suministre la información requerida, se entenderá desistido el trámite del Requerimiento. Si posteriormente el Consumidor Financiero completa la información solicitada, así sea fuera del plazo indicado, el Defensor del Consumidor Financiero radicará el Requerimiento e iniciará su trámite.

Una vez admitido el Requerimiento, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a Credicorp Capital, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que, en el mismo traslado, se solicite a Credicorp Capital que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

Credicorp Capital deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de Credicorp Capital y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, Credicorp Capital deberá informar al Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la prórroga. El Defensor del Consumidor Financiero informará a Credicorp Capital sobre los Requerimientos no contestados dentro del plazo legal, con el objeto de que al interior de la misma adelante las gestiones que considere oportunas tendientes a brindar las respuestas solicitadas.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de Credicorp Capital se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a Credicorp Capital para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la SFC la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva de Credicorp Capital, quién deberá adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a Credicorp Capital y al Consumidor Financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver el Requerimiento en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término en el que Credicorp Capital le dio respuesta al Defensor del Consumidor Financiero.

La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al Consumidor Financiero y a Credicorp Capital el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

Credicorp Capital podrá rectificar total o parcialmente su posición frente un Requerimiento con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, Credicorp Capital informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de Credicorp Capital, consultará al Consumidor Financiero que formuló el Requerimiento, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El Consumidor Financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el Defensor del Consumidor Financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

En caso de que el Defensor del Consumidor Financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará el Requerimiento.

Si la rectificación fue parcial o el Defensor del Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación de acuerdo con la Sección 7.2.5 del presente Manual.

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación.

El Defensor del Consumidor Financiero podrá desistir de su Requerimiento en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al Defensor del Consumidor Financiero la recepción del documento de desistimiento y a Credicorp Capital sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

En ningún evento, se entenderá desistido el Requerimiento por falta de información o de respuesta de Credicorp Capital. Sin embargo, Credicorp Capital podrá entender que el Consumidor Financiero ha desistido de su Requerimiento si no aporta la información requerida por el Defensor del Consumidor Financiero dentro del término mencionado en el numeral anterior, sin perjuicio que posteriormente pueda tramitar su Requerimiento con la información completa.

### **7.2.2. Pronunciamiento de fondo y contenido**

De forma específica, el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero deberá contener la siguiente información:

- a. Identificación de las partes interesadas, con su nombre completo, dirección informada y la calidad jurídica en que actúan.
- b. Transcripción del Requerimiento presentado por el Consumidor Financiero.
- c. Transcripción de la respuesta enviada por Credicorp Capital y de la copia de la comunicación enviada al Consumidor Financiero, si es del caso.
- d. Los motivos que fundamentan la decisión del Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual deberá tener en cuenta las normas legales aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, la jurisprudencia, la doctrina, las costumbres comerciales y las sanas prácticas financieras.
- e. La decisión del Defensor del Consumidor Financiero que atienda de manera clara y suficiente la petición del Consumidor Financiero.
- f. La advertencia de que la decisión del Defensor del Consumidor Financiero no obliga al

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

Consumidor Financiero ni a Credicorp Capital, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario. Los conceptos del Defensor del Consumidor Financiero no obligan a las partes.

- g. Los conceptos serán firmados por el Defensor del Consumidor Financiero principal o suplente.

### 7.2.3. Conceptos a favor del Consumidor Financiero

Las situaciones que pueden presentarse con respecto a los conceptos que profiera el Defensor del Consumidor Financiero son las siguientes:

- Los conceptos que emita el Defensor del Consumidor Financiero que sean aceptados expresamente por Credicorp Capital, deberán surtir el trámite de notificación de la decisión al Consumidor Financiero, con copia al Defensor del Consumidor Financiero, indicando la cuantía que reconoce, modo, tiempo y lugar en que cumplirá las obligaciones a que se compromete. El caso concluye como “04 – A favor del Consumidor Financiero aceptado por la entidad”.

En estos casos, el concepto será de obligatorio cumplimiento para Credicorp Capital.

- Los conceptos que emita el Defensor del Consumidor Financiero que no sean aceptados por Credicorp Capital, deberán ser justificados por parte de Credicorp Capital al Defensor del Consumidor Financiero, indicando expresamente las razones por las cuales no se adhiere a su concepto.

En este sentido, es obligación de Credicorp Capital pronunciarse sobre todos los conceptos del Defensor del Consumidor Financiero concluidos a favor del Consumidor Financiero.

Todos los Requerimientos en donde se profiera concepto en contra de Credicorp Capital por suponer algún tipo de carga u obligación para Credicorp Capital, en principio se clasificarán como no aceptadas.

De igual forma, todos los Requerimientos contestados en forma incompleta por Credicorp Capital, esto es, donde no se refieran a todos los hechos objeto del Requerimiento, no remitan los documentos solicitados expresamente por el Defensor del Consumidor Financiero, así como cuando no remitan las pruebas que sirvan de soporte a las afirmaciones que realicen, se calificará a favor del Consumidor Financiero y como no aceptada por Credicorp Capital y se requerirá el envío de la información o documentación faltante.

En el evento en el que Credicorp Capital remita dentro del plazo señalado el documento no enviado inicialmente, adjunte la(s) prueba(s) faltante(s) o complemente la respuesta en forma completa, el Requerimiento será analizado en su totalidad y se modificará su conclusión según el concepto del Defensor del Consumidor Financiero.

Con todo, una vez Credicorp Capital informe al Consumidor Financiero, así como también al Defensor del Consumidor Financiero que el concepto ha sido aceptado, con las indicaciones de la cuantía que reconoce, modo, tiempo y lugar en que cumplirá las obligaciones a que se compromete, clasificará el Requerimiento como aceptado, realizando los ajustes y cambios necesarios para el efecto y por sobre todo para los fines estadísticos de la autoridad de control y vigilancia antes citada.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellas que estén determinados por la ley aplicable o el acuerdo de las partes.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

En este caso se le considerará como Requerimiento desistido para los efectos estadísticos y demás controles que ejerza la SFC. El Requerimiento se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial o arbitral, o si solicita la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador.

#### **7.2.4. Efectos del Concepto para el Consumidor Financiero**

El Consumidor Financiero no está obligado a aceptar el concepto del Defensor del Consumidor Financiero y en caso de no compartirlo, o aún antes de conocerlo, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas en defensa de los derechos que cree tener.

#### **7.2.5. Trámite de Réplicas**

- **Por parte de Credicorp Capital:** En el evento que Credicorp Capital no esté de acuerdo con el pronunciamiento emitido por el Defensor del Consumidor Financiero, podrá enviar su inconformidad por escrito expresando los motivos de hecho y de derecho en que fundamenta su posición y, adjuntando las pruebas que sirvan de soporte a sus afirmaciones.

Recibida la comunicación respectiva, el Defensor del Consumidor Financiero procederá al análisis de la reclamación, adelantará los trámites que estime oportunos y emitirá el concepto motivado que corresponda.

- **Por parte del Consumidor Financiero:** Recibida la comunicación mediante la cual el Consumidor Financiero expresa su desacuerdo con el concepto emitido o la respuesta enviada por Credicorp Capital o el Defensor del Consumidor Financiero, dará traslado de la misma a Credicorp Capital con copia al Consumidor Financiero, solicitando el pronunciamiento completo sobre las afirmaciones del Consumidor Financiero adjuntando las pruebas que le soporten.

Una vez se reciba la información solicitada, procederá a efectuar un nuevo análisis y/o estudio jurídico, procediéndose a emitir el concepto motivado que corresponda y el cual se enviará al Consumidor Financiero y con copia a Credicorp Capital,

Una vez concluido este trámite de la réplica, se procederá al archivo del Requerimiento y el Defensor del Consumidor Financiero ya no será competente para manifestarse sobre el asunto en los términos del artículo 14 de la Ley 1328.

#### **7.2.6. Terminación del trámite del Requerimiento**

Cuando el Consumidor Financiero o Credicorp Capital opten por acudir a la vía judicial o arbitral para reclamar sobre el mismo asunto que conoce el Defensor del Consumidor Financiero, se terminará de inmediato el trámite del Requerimiento, toda vez que se trata de un asunto excluido de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero al tratarse de un hecho sobreviniente, archivándose la actuación mediante decisión motivada que comunicará al reclamante y enviándole copia a Credicorp Capital.

#### **7.2.7. Asuntos excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero**

La decisión del Defensor del Consumidor Financiero de declararse no competente para conocer del trámite de un Requerimiento, o para no continuar con el procedimiento de la misma, podrá presentarse en cualquier etapa del trámite del Requerimiento, en cuyo caso así lo expresará al Consumidor Financiero mediante comunicación escrita motivada y con copia a Credicorp Capital. En cuanto a las comunicaciones dirigidas al Defensor del Consumidor Financiero en las cuales los Consumidores Financieros únicamente realicen solicitudes de información a Credicorp Capital, no se les dará el trámite de Requerimiento toda vez que no constituyen Queja o

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

reclamación. En este sentido estas solicitudes de información se trasladarán a Credicorp Capital para que les dé respuesta a sus Consumidores Financieros de manera directa y sin que sea necesario remitir copia al Defensor del Consumidor Financiero.

De conformidad con la legislación vigente, están excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Credicorp Capital.
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre Credicorp Capital y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de Credicorp Capital.
- d. Los relativo al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.
- e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor del Consumidor Financiero.
- h. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
- i. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

Los Requerimientos enviados al Defensor del Consumidor Financiero que hayan sido o estén siendo tramitados por la SFC, serán tramitadas por el Defensor del Consumidor Financiero.

Ahora bien, en aquellos eventos en que el Requerimiento presentado ante el Defensor del Consumidor Financiero esté siendo resuelto por vía judicial o arbitral, la cual se constituye en causal de incompetencia del Defensor del Consumidor Financiero para conocer del Requerimiento, el Defensor del Consumidor Financiero no emitirá concepto alguno sobre aspectos que tengan relación directa con el respectivo proceso. Sin embargo, el Defensor del Consumidor Financiero admitirá, dará trámite y emitirá concepto en aquellos casos en que el Requerimiento, a pesar de estar siendo sujeto a un proceso judicial o arbitral, verse sobre hechos que no hagan referencia al proceso, tales como la atención al Cliente por parte de la entidad, solicitud de documentos, etc., o cuando resuelva actuar en su calidad de “vocero”.

Dichos Requerimientos serán tramitados, cuando incluyan otros temas o asuntos que estén sometidos a la competencia del Defensor del Consumidor Financiero, en su criterio jurídico. El Defensor del Consumidor Financiero admitirá, dará trámite y emitirá concepto en aquellos casos en que deba analizarse si Credicorp Capital, a pesar de su libertad, independencia y autonomía contractual de que goza, de acuerdo con la ley, para no aprobar un producto o servicio, se fundamentó en una causal objetiva, de acuerdo con los parámetros jurisprudenciales expuestos por la Corte Constitucional, la Ley 1328, e instrucciones impartidas por la SFC, la cual en todos los casos debe ser informada por cualquier medio verbal o escrito al Consumidor Financiero.

Tampoco es competente el Defensor del Consumidor Financiero para conocer de los



	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

Requerimiento que, en su opinión, correspondan a aquellas que se instauren en interés general o colectivo, en cuyo caso deberá dar traslado de la misma a la SFC para su trámite.

Así mismo, el Defensor del Consumidor Financiero perderá competencia para pronunciarse sobre un determinado Requerimiento cuando:

- a. El Consumidor Financiero opte por la vía judicial, caso en el cual se suspenderá de inmediato el trámite de la reclamación mediante decisión motivada que comunicará al Consumidor Financiero y enviará copia a Credicorp Capital.
- b. Cuando el Consumidor Financiero solicite al Defensor del Consumidor Financiero actuar como conciliador.
- c. El Consumidor Financiero desista del Requerimiento en forma expresa o tácita.
- d. Cuando Credicorp Capital rectifique su proceder frente al Consumidor Financiero, a satisfacción de éste, en cuyo caso una vez enterado el Defensor del Consumidor Financiero, terminará y archivará el trámite del Requerimiento, mediante decisión motivada que comunicará al Consumidor Financiero y enviará copia a Credicorp Capital.
- e. En todo caso, corresponde única y exclusivamente al Defensor del Consumidor Financiero decidir si una queja, reclamación, petición o comunicación que se le dirija es o no de su competencia y podrá modificar su posición cuando existan fundadas razones jurídicas.

### **7.2.8. Conciliación**

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328.

En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 2220 de 2022 y en el Centro de Conciliación al cual se encuentran vinculados los Defensores del Consumidor Financiero como conciliadores.

El acuerdo al que lleguen las partes prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.

Las actas de conciliación de todos los documentos que conformen el expediente serán registrados y archivados ante el Centro de Conciliación.

## **7.3. Reportes de Credicorp Capital – SMARTSUPERVISION**


### **7.3.1. Interposición de Queja**

De acuerdo con la Circular Externa 023 del 2021, todas las Quejas interpuestas por los Consumidores Financieros directamente ante Credicorp Capital o ante el Defensor del Consumidor Financiero, deben ser registradas en la proforma “Smartsupervision - Interposición de la queja o reclamo” (F. 0000-165) (formato que se incluye en la Circular Externa 023 del 2021).

Las Quejas interpuestas simultáneamente por el Consumidor Financiero ante las Credicorp Capital y ante el Defensor Del Consumidor Financiero deberán reportarse por una sola vez.

Los trámites que no constituyan por su naturaleza una Queja no deben relacionarse en dicha proforma.

La información deberá ser actualizada en el API REST, de ser posible en tiempo real o a más

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

tardar a las 23:59:59 (hh:mm:ss) con las Quejas o reclamos interpuestos entre las 00:00:00 y las 23:59:59 de ese día. En el caso de los fines de semana y festivos, la información debe ser actualizada durante el día hábil siguiente antes de las 23:59:59.

### 7.3.2. Gestión de Queja

De acuerdo con la Circular Externa 023 del 2021, todas las Quejas interpuestas por los Consumidores Financieros directamente ante Credicorp Capital o ante el Defensor del Consumidor Financiero, deben ser registradas en la proforma “Smartsupervision - Gestión de la queja o reclamo” (F. 0000-166) (formato que se incluye en la Circular Externa 023 del 2021).

En esta proforma se deberá diligenciar la información derivada de la gestión llevada a cabo por Credicorp Capital o su Defensor del Consumidor Financiero de las Quejas interpuestas por los Consumidores Financieros.

La información reportada deberá ser actualizada en el API REST en los siguientes eventos: (i) cuando la Credicorp Capital informe al Consumidor Financiero sobre la necesidad de prorrogar el plazo para atender la Queja; (ii) cuando la Queja derive en una tutela; (iii) cuando la Queja sea objeto de requerimiento por parte de un ente de control; (iv) cuando se haya realizado un cambio en el estado de la misma; y (v) cuando se haya reclasificado el producto, canal o motivo. Dicha actualización se llevará a cabo de ser posible en tiempo real o a más tardar a las 23:59:59 (hh:mm:ss) con la gestión de las Quejas o reclamos llevada a cabo entre las 00:00:00 y las 23:59:59 de ese día. En el caso de los fines de semana y festivos, la información debe ser actualizada durante el día hábil siguiente antes de las 23:59:59.

## 8. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

De acuerdo con la Ley 1328 y la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ, Credicorp Capital contará con un Defensor del Consumidor Financiero y su respectivo suplente. El Defensor del Consumidor Financiero acreditará las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación o reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones; entre las cuales se encuentran las disposiciones del artículo 18 de la Ley 1328 y del numeral 2.2 y la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ. y el plan de trabajo para el cumplimiento de sus funciones asignadas por las normas aplicables.

Credicorp Capital implementará un mecanismo de publicidad y difusión por medio del cual se dé a conocer la siguiente información actualizada:

- a. El nombre del Defensor del Consumidor Financiero y de su suplente.
- b. Los datos para contactar al Defensor del Consumidor Financiero y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro mecanismo que permita contactar al Defensor del Consumidor Financiero de manera efectiva.
- c. Las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, incluyendo sus funciones como vocero, conciliador, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación

Credicorp Capital contará con un vínculo permanente en su página web denominado “Defensor del Consumidor Financiero” con acceso directo a la información actualizada del Defensor del Consumidor Financiero. Este vínculo es visible y de fácil acceso para su consulta por parte de los Consumidores Financieros. De igual forma, se incluirá la información del Defensor del

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

Consumidor Financiero en los demás canales de publicidad y difusión (diferentes a la página web) de Credicorp Capital.

### 8.1. Informe de gestión

El Defensor del Consumidor Financiero deberá enviar a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas de Credicorp Capital, un informe de gestión que incluya los aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el artículo 13 de la Ley 1328 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, y los aspectos que se incluyen en el numeral 2.4 y la Parte I, Título III, Capítulo II de la CBJ, entre los cuales se encuentran:

- a. La descripción de la gestión sobre la atención de Requerimientos.
- b. La descripción de los Requerimientos atendidas.
- c. Estadísticas de los Requerimientos atendidos por el Defensor del Consumidor Financiero que incluyan, por lo menos: (i) la descripción de los principales motivos de Requerimientos; (ii) los productos sobre los cuales se presentaron y; (iii) las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de Credicorp, 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 los Requerimientos a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la “Tabla anexo quejas” publicada en la página web de la SFC.
- d. Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del Consumidor Financiero como de los Requerimientos rectificadas por Credicorp Capital en las que el Defensor del Consumidor Financiero haya evidenciado una oportunidad de mejora.
- e. Un reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de Credicorp Capital después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
- f. La relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
- g. La relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.
- h. Reportes de su función como conciliador.
- i. Las recomendaciones formuladas a Credicorp Capital para la identificación, y corrección de la causa raíz de los Requerimientos; (ii) situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al Consumidor Financiero; (iii) planes de acción adoptados por Credicorp Capital, derivados de las recomendaciones realizadas y; (iv) seguimiento realizado por el Defensor del Consumidor Financiero a los planes de acción adoptados.
- j. Entre otras.

Una vez este informe sea autorizado por la Junta Directiva, será presentado ante la Asamblea de Accionistas de Credicorp Capital, la cual se lleva a cabo anualmente.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

## 8.2. Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

De acuerdo lo establecido en la Ley 1328, el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica, o las normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen, las funciones del Defensor del Consumidor Financiero son las siguientes:

- a. Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de Credicorp Capital.
- b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de Credicorp Capital 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 los mismos.
- c. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y Credicorp Capital 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 Credicorp Capital podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor del Consumidor Financiero, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- d. Ser vocero de los Consumidores Financieros ante Credicorp Capital.
- e. Efectuar recomendaciones a Credicorp Capital relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el 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.

## 8.3. Obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero tiene las siguientes obligaciones:

- a. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley aplicable que rigen su actividad y/o procedimientos para el trámite de los Requerimientos. Para estos efectos, será el mismo contenido en este Manual.
- b. Presentar a Credicorp Capital, un plan de trabajo para el cumplimiento de sus funciones y la efectiva protección del Consumidor Financiero.
- c. Solicitar a Credicorp Capital, así como al reclamante, la información que sea necesaria para el análisis, estudio y decisión final sobre la Queja.
- d. Emitir los pronunciamientos que le correspondan dentro de los términos señalados en el presente Manual, de acuerdo con las normas legales vigentes.
- e. Poner en conocimiento de la Junta Directiva de Credicorp Capital, las recomendaciones y

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

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.

- f. Presentar un Informe Anual de Gestión a la Junta Directiva que debe estar a disposición del órgano social con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

#### **8.4. Deberes y responsabilidades de Credicorp Capital en relación con el Defensor del Consumidor Financiero**

Credicorp Capital cumple con los siguientes deberes y responsabilidades relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero:

- a. Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero 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 Requerimientos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
- b. Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero.
- c. Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del Defensor del Consumidor Financiero, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los Consumidores Financieros.
- d. Velar porque el Defensor del Consumidor Financiero 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.
- e. Velar porque el Defensor del Consumidor Financiero mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
- f. 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 Defensor del Consumidor Financiero y en el desarrollo de su labor.
- g. Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del Defensor del Consumidor Financiero cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero y la prevalencia de los intereses del Consumidor Financiero frente a cualquier otro interés.

##### **8.4.1. Obligaciones de la Junta Directiva**

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

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

#### 8.4.2. Obligaciones del Representante Legal

- a. Proponer a la Junta Directiva los criterios adicionales para la designación del Defensor del Consumidor Financiero si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- b. Verificar la gestión realizada por el Defensor del Consumidor Financiero 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.
- c. Documentar y reportar a la Junta Directiva los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el Defensor del Consumidor Financiero en cualquier materia.
- d. Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el Defensor del Consumidor Financiero, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al Consumidor Financiero.
- e. Presentar ante la Asamblea General de Accionistas de Credicorp Capital las propuestas de servicios para la designación del Defensor del Consumidor Financiero, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por Credicorp Capital y las instrucciones impartidas por la SFC. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de Credicorp Capital en materia de protección y trato justo a los Consumidores Financieros, así como el número de Clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de Requerimientos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
- f. Informar a la Asamblea General de Accionistas, de manera previa a la designación o reelección del Defensor del Consumidor Financiero, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- g. Poner a disposición de la Junta Directiva de Credicorp Capital, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el Defensor del Consumidor Financiero, el plan de acción implementado por Credicorp Capital, si lo hay, y los casos y asuntos que el Defensor del Consumidor Financiero haya solicitado llevar a conocimiento de la Junta Directiva. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- h. Efectuar seguimiento permanente a la gestión del Defensor del Consumidor Financiero, 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 los Requerimientos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del Defensor del Consumidor Financiero. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.
- i. Verificar que el Defensor del Consumidor Financiero acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

## 9. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

El incumplimiento de las disposiciones de este Manual, por parte de los funcionarios de Credicorp Capital y/o Terceros, podrá dar lugar a amonestaciones, llamados de atención y suspensión, de acuerdo con el procedimiento sancionatorio aplicable a los mismos de manera general.

## 10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Credicorp Capital adopta políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el Defensor del Consumidor Financiero 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.

## 11. ANEXOS

Anexo 1: Instructivo Comité de quejas de Servicio al Cliente  
Anexo 2: Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Cambio	Versión	Descripción del Cambio
17/02/2014	001	Actualización de Logo Credicorp y codificación Aprobado mediante Acta de Junta Directiva No. 611 del 17 de Diciembre de 2013.
01/07/2015	002	Complementación etapas del SAC bajo el criterio de Riesgo Operacional.
01/12/2015	003	Se incluye el anexo 1 en el cual se describen las responsabilidades de los funcionarios del área de Servicio al Cliente. Aprobado mediante Acta de Junta Directiva No. 641 del 7 de Diciembre de 2015.
16/02/2018	004	Se actualiza los numerales 1. GENERALIDADES 1.1. Generalidades 7. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO 7.1.1 Recepción 7.1.4 Respuesta
20/06/2019	005	Se presenta modificación al Manual en la sección de Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en la cual se ajusta la descripción de las responsabilidades y requerimientos de clientes presentados ante CCC y CCF que por algún motivo generen un ERO.

	<b>Manual del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros SCB</b>	<b>CÓDIGO</b> PO-GCS-001
		<b>FECHA</b> 14/07/2023
		<b>VERSIÓN</b> 007

24/01/2019	006	<p>Se presenta modificaciones al Manual en la sección de definiciones, capacitación y políticas.</p> <p>Al complementar la sección de capacitación y al estar alineados con las políticas y definiciones por este concepto con el área de GDH (como líder del proceso de capacitación) se elimina el anexo 1. Responsabilidades del área de Servicio al Cliente.</p>
14/07/2023	007	<p>Se presenta modificaciones al Manual en diferentes secciones, donde además se menciona la estrategia de apoyarnos con un Tercero autorizado para la atención de Requerimientos de Consumidores Financieros. Así mismo se modifica la sección del Defensor del Consumidor Financiero y se incluye una sección con información relacionada al Smartsupervision.</p> <p>Se relaciona el Anexo 1. Instructivo Comité de quejas de Servicio al Cliente.</p> <p>Anexo 2. Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero.</p>

Elabora	Revisa	Aprueba
Mónica Marcela Gelvis Gerente Servicio al Cliente	Ingeniería de Procesos	Junta Directiva