



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

Colombia

Versión 2023



INTRODUCCIÓN

Este procedimiento establece los pasos que componen los trámites de las diferentes solicitudes que radican los Consumidores Financieros ante Compass Group S.A- Comisionista de Bolsa, donde se han establecido las siguientes etapas:

1. Radicación
2. Documentación de la petición, queja o reclamo
3. Elaboración de la respuesta preliminar
4. Remisión del área jurídica
5. Conformidad y firma
6. Remisión y envío de respuesta final
7. Archivo

A continuación, se describe cada uno de los procedimientos:

1. FORMULACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

Las quejas, reclamos y consultas pueden ser dirigidos a las siguientes instancias:

1. En primera instancia mediante escrito dirigido a la Comisionista con copia al Defensor del Consumidor, mediante correo electrónico dirigido a defensoriacompass@cgcompass.com. El mismo debe contener al menos la siguiente información:
 - a) Datos personales:
 - Nombres y apellidos completos del solicitante.
 - Documento de identidad
 - Dirección de notificaciones
 - Teléfono de contacto
 - Correo electrónico (opcional)
 - b) Descripción de los hechos
 - c) Se deben acompañar las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja

En el evento que la reclamación no sea atendida o sea atendida desfavorablemente, puede de considerarlo acudir a la siguiente entidad:

2. Copia escrita a la Superintendencia Financiera de Colombia donde se realizará el diligenciamiento del formulario de peticiones, el cual se puede encontrar en la sección de quejas, reclamos y peticiones en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia: www.superfinanciera.gov.co.

2. FORMULACIÓN DE QUEJAS

2.1- ACUSE DE RECIBO Y DECISIÓN DE NO INICIAR UNA INDAGACIÓN PRELIMINAR

Una vez presentada la queja, la Sociedad Comisionista a través de su Defensor del Consumidor evaluará la misma y analizará de manera preliminar si existe competencia o mérito para iniciar una indagación

preliminar, para lo cual tendrá en cuenta el principio de oportunidad y demás principios de conformidad con la normatividad aplicable.

Si se estimase que no existe competencia o mérito para iniciar una indagación preliminar, La Comisionista se comunicará con la persona que interpuso la queja, y, en caso de considerarlo procedente, trasladará la queja a la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta decisión será informada por escrito dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día en que se recibió la queja en la Comisionista.

En aquellos casos que no sea posible definir la competencia durante el lapso de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, el estudio podrá realizarse dentro de un plazo superior, circunstancia que será informada por escrito al cliente.

2.2- ACUSE DE RECIBO Y DECISIÓN DE INICIAR UNA INDAGACIÓN PRELIMINAR

En el evento en que se inicie indagación preliminar, el Defensor del Consumidor de la Comisionista informará al interesado sobre la posibilidad de que la definición preliminar será objeto de revisión en etapas posteriores que se adelantarán por parte del Defensor del Consumidor de la Sociedad Comisionista.

2.3- MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En aquellos casos que la persona que interpuso la queja solicite expresamente el resarcimiento de perjuicios, se podrá dar la posibilidad de acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos, como los que facilitan los centros que prestan servicios de arbitraje, conciliación y amigable composición, en donde es posible llegar a un acuerdo para resolver las diferencias económicas existentes.

2.4- EVALUACIÓN PARA INICIACIÓN DE PROCESO DISCIPLINARIO E INFORMACIÓN SOBRE LA DECISIÓN

Al término del recaudo y análisis de la información y pruebas, se pueden tomar una o varias de las siguientes decisiones por parte de la Sociedad Comisionista:

- a) Recomendar el inicio de un proceso disciplinario,
- b) Trasladar el caso de manera total o parcial a la Superintendencia Financiera de Colombia
- c) Adoptar medidas preventivas o correctivas frente a los sujetos de autorregulación
- d) Archivar la indagación preliminar

2.5- PROCESO DISCIPLINARIOS

En caso de que se decida iniciar un proceso disciplinario por parte de la Comisionista, se llevara de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

Teniendo en cuenta que siempre se guardará reserva y confidencialidad de la información suministrada.

3. FORMULACIÓN DE RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Defensor del Consumidor de la Comisionista, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

3.1 CONTENIDO DEL RECLAMO

Los denunciantes podrán abstenerse de revelar su identidad. En todo caso, las denuncias deberán contener la siguiente información:

1. Nombre del intermediario de valores contra el cual se presenta la denuncia, o a la cual se encuentra vinculada la persona natural denunciada, y/o el nombre de la persona natural sobre la cual se interpone la denuncia.
2. Detalles sobre las operaciones y hechos objeto de la denuncia.
3. Detalle sobre la documentación soporte de la denuncia (opcional),

3.2 DECISIÓN POR PARTE DE LA SOCIEDAD

Se tomarán por parte de la Comisionista las siguientes decisiones:

Decisión de iniciar una indagación preliminar: Se iniciará una indagación preliminar y se solicitará el apoyo del Defensor del Consumidor.

Evaluación para recomendar el inicio de proceso disciplinario: Se evaluará la posibilidad de recomendar el inicio de proceso disciplinario, en caso de concluir que no exista mérito, procederá a archivar la indagación preliminar.

Proceso disciplinario: En caso de tomar este tipo de decisión se iniciará un proceso disciplinario, de conformidad con la normatividad vigente.

4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.1 CONTENIDO DE LA CONSULTA

Las consultas deberán contener la siguiente información:

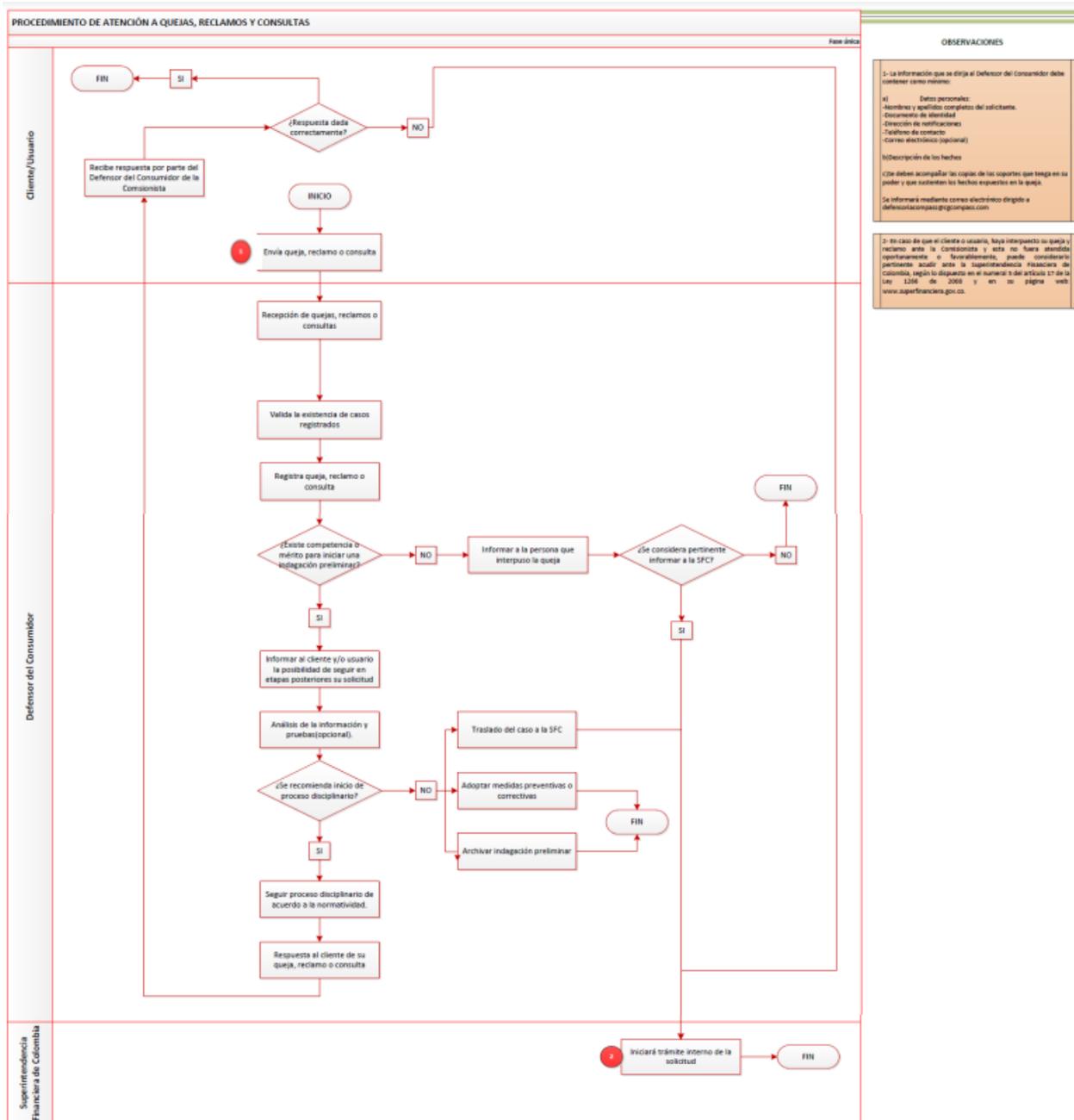
1. Nombre y apellidos completos del solicitante
2. Documento de identidad
3. Dirección de notificaciones
4. Teléfono de contacto
5. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable.
6. Objeto de la petición
7. La firma del peticionario (no aplica para peticiones remitidas a través de la página de internet).
8. Correo electrónico (opcional).

4.2 RESOLUCIÓN DE LA CONSULTA

Se coordinará en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción la consulta.

En caso de que no sea posible dar respuesta de fondo a la consulta dentro del término descrito, se informará sobre tal hecho al consultante y se informara sobre la fecha máxima en que se dará respuesta.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





www.cgcompass.com

