

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros. Su objetivo es ser el vocero de nuestros clientes, conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas relacionadas con la calidad y oportunidad en el servicio prestado. Si usted tiene una queja o reclamo contra Acciones & Valores S.A., Comisionista de Bolsa relacionada con el desarrollo o ejecución de los servicios o productos prestados por esta Sociedad Comisionista de Bolsa puede dirigirla a:

Defensor:	PABLO TOMÁS SILVA MARIÑO
E-mail:	dcf.accionesyvalores@silvayasociados.com.co
Teléfono:	300 906 1828 / (601) 466 1011
Dirección:	Calle 106 # 54-78, Torre Empresarial BAIKAL, Oficina 603, Bogotá D.C.
Horarios de atención:	Lunes a viernes de 7:30AM - 5:00PM
Suplente:	LUZ MARINA CASTELLANOS PACHÓN
Formulario para trámite de PQR:	https://silvayasociados.grupoli.com/pqr_form.php?cliente_to ken=pqr_6c5fdbd4d37983 afb682d2564c8c453a8329566e
Página web:	www.silvayasociados.com.co

También puede remitir sus quejas y reclamos a cualquiera de nuestras dos oficinas de Acciones & Valores S.A. Comisionista de Bolsa o vía telefónica de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Ciudad	Dirección	Teléfono
Bogotá	Calle 72 No 7 - 64	(601)3907400 Opción 1 (Comisionista); Opción 2 (Western Union)
Cali	Avenida 8 Norte No. 25N - 14 Piso 1 Ed. Spectra, Santa Mónica	(602) 485 4771

Defensor del Consumidor Financiero Sr. Pablo Tomás Silva Mariño, Cel: 300 906 18 28, Teléfono: (601) 466 10 11. Correo para PQRs: dcf.accionesyvalores@silvayasociados.com.co. Formulario para trámite de PQR: [Aquí](https://silvayasociados.grupoli.com/pqr_form.php?cliente_to ken=pqr_6c5fdbd4d37983 afb682d2564c8c453a8329566e). Suplente: Luz Marina Castellanos Pachón. Dirección: Calle 106 # 54-78, Torre Empresarial BAIKAL, Oficina 603, Bogotá D.C. Horario de Atención: Lunes a Viernes 7:30AM -5:00PM.

WWW.ACCIVALORES.COM

Correos electrónicos: servicioalcliente@accivalores.com (Comisionista); servicioalclientewu@accivalores.com (Western Union).
Bogotá D.C.: Calle 72 No. 7-64 Piso 12 Edificio Acciones & Valores S.A. - Teléfono Call Center (60-1) 514 33 43 Opción 1 (Comisionista); Opción 2 (Western Union) - PBX (Comunica a otras dependencias): Bogotá D.C.: (60-1) 325 78 00 - (Desde línea fija); Cali: Av. 8 Norte 25 N- 14 P.1 Ed. Spectra, Santa Mónica PBX: (60-2) 369 17 79; Barranquilla: PBX: (60-5) 436 95 15, Línea Nacional: 01 8000 111 700

En el siguiente enlace podrá conocer la ubicación de nuestras oficinas Acciones & Valores Western Union a nivel nacional donde podrá presentar sus quejas y reclamos: [Aquí](#).

Funciones del Defensor del Consumidor Financiero:

- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante ACCIONES & VALORES S.A.
- Atender a los Consumidores Financieros de ACCIONES & VALORES S.A. de manera oportuna y efectiva.
- Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita, dentro de los términos establecidos en el presente Manual, las consultas y reclamos relativas a un posible incumplimiento por parte de ACCIONES & VALORES S.A., de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o servicios financieros.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual el consumidor y la entidad pueden gestionar por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, en este caso el Defensor del Consumidor Financiero, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian.

¿Cómo acceder a la conciliación?

Se puede acudir al DCF para que actúe como conciliador de manera gratuita en cualquier etapa del trámite. Para hacerlo se debe presentar un escrito en el que se indique brevemente la situación y lo que se pretende, incluyendo datos personales del interesado y las pruebas que disponga. Se debe indicar de manera explícita el deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. En este evento, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor y se citará a audiencia de conciliación, la cual podrá ser física o virtual.

¿Cuáles son los efectos de la conciliación?

El acuerdo al que lleguen las partes en la conciliación tiene efectos de cosa juzgada, lo que significa que la controversia quedó resuelta y no puede acudirse a ninguna instancia judicial para que conozca de los mismos hechos. El acta de conciliación presta mérito ejecutivo, esto quiere decir que, si las partes incumplen lo acordado en

Defensor del Consumidor Financiero Sr. Pablo Tomás Silva Mariño, Cel: 300 906 18 28, Teléfono: (601) 466 10 11. Correo para PQRs: dcf.accionesyvalores@silvasociados.com.co. Formulario para trámite de PQR: [Aquí](#). Suplente: Luz Marina Castellanos Pachón. Dirección: Calle 106 # 54-78, Torre Empresarial BAIKAL, Oficina 603, Bogotá D.C. Horario de Atención: Lunes a Viernes 7:30AM -5:00PM.

dicho documento, se puede exigir el cumplimiento por la vía judicial, directamente mediante un proceso ejecutivo.

- Efectuar recomendaciones a ACCIONES & VALORES S.A. relacionadas con los servicios y la atención a los consumidores financieros.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los consumidores financieros.
- Formular recomendaciones y propuestas a las entidades vigiladas con fundamento en las solicitudes realizadas por los consumidores financieros

De conformidad con el art. 16 de la Ley 1328 de 2009, los Defensores del Consumidor Financiero y las entidades vigiladas, deben garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad vigilada preste sus servicios.

Presentación de Quejas y/o Reclamos:

Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero no se exige ninguna formalidad, será suficiente con que el Consumidor Financiero envíe su queja o reclamo por escrito, indicando sus datos personales, los datos que permitan contactarlo para hacerle llegar la correspondiente respuesta, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja, reclamo, o propuesta para la entidad. Es de anotar que todos los consumidores financieros tienen derecho a escoger si desea acudir directamente a Acciones & Valores S.A., al Defensor del Consumidor Financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar su queja y cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le correspondan

Trámite de Quejas y Reclamos:

- Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no.
- Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a Acciones & Valores S.A. Comisionista de Bolsa dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.
- Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere más información de parte de Acciones & Valores S.A. Comisionista de Bolsa o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria.

Defensor del Consumidor Financiero Sr. Pablo Tomás Silva Mariño, Cel: 300 906 18 28, Teléfono: (601) 466 10 11. Correo para PQRs: dcf.accionesyvalores@silvayasociados.com.co. Formulario para trámite de PQR: [Aquí](#). Suplente: Luz Marina Castellanos Pachón. Dirección: Calle 106 # 54-78, Torre Empresarial BAIKAL, Oficina 603, Bogotá D.C. Horario de Atención: Lunes a Viernes 7:30AM -5:00PM.

WWW.ACCIVALORES.COM

Correos electrónicos: servicioalcliente@accivalores.com (Comisionista); servicioalclientewu@accivalores.com (Western Union).
Bogotá D.C.: Calle 72 No. 7-64 Piso 12 Edificio Acciones & Valores S.A. - Teléfono Call Center (60-1) 514 33 43 Opción 1 (Comisionista); Opción 2 (Western Union) - PBX (Comunica a otras dependencias): Bogotá D.C.: (60-1) 325 78 00 - (Desde línea fija); Cali: Av. 8 Norte 25 N- 14 P.1 Ed. Spectra, Santa Mónica PBX: (60-2) 369 17 79; Barranquilla: PBX: (60-5) 436 95 15, Línea Nacional: 01 8000 111 700

- Acciones & Valores S.A Comisionista de Bolsa cuenta con ocho (8) días hábiles para dar respuesta completa, clara y suficiente al Defensor del Consumidor Financiero.
- El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles.
- En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador. La decisión que se adopte prestará mérito ejecutivo y tendrá efecto de cosa juzgada.
- Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero de Acciones & Valores S.A Comisionista de Bolsa NO SERÁN OBLIGATORIAS para la compañía, sin perjuicio de aquellos aspectos puntuales que sean objeto de conciliación.

Asuntos exceptuados:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas por Acciones & Valores S.A. Comisionista de Bolsa.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre Acciones & Valores S.A. Comisionista de Bolsa y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven condición de accionista de Acciones & Valores S.A. Comisionista de Bolsa.
- d) Los relativos 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 estas.
- 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.

Defensor del Consumidor Financiero Sr. Pablo Tomás Silva Mariño, Cel: 300 906 18 28, Teléfono: (601) 466 10 11. Correo para PQRs: dcf.accionesyvalores@silvayasociados.com.co. Formulario para trámite de PQR: [Aquí](#). Suplente: Luz Marina Castellanos Pachón. Dirección: Calle 106 # 54-78, Torre Empresarial BAIKAL, Oficina 603, Bogotá D.C. Horario de Atención: Lunes a Viernes 7:30AM -5:00PM.

WWW.ACCIVALORES.COM

Correos electrónicos: servicioalcliente@accivalores.com (Comisionista); servicioalclientewu@accivalores.com (Western Union).
Bogotá D.C: Calle 72 No. 7-64 Piso 12 Edificio Acciones & Valores S.A. – Teléfono Call Center (60-1) 514 33 43 Opción 1 (Comisionista); Opción 2 (Western Union) - PBX (Comunica a otras dependencias): Bogotá D.C: (60-1) 325 78 00 – (Desde línea fija); Cali: Av. 8 Norte 25 N- 14 P.1 Ed. Spectra, Santa Mónica PBX: (60-2) 369 17 79; Barranquilla: PBX: (60-5) 436 95 15, Línea Nacional: 01 8000 111 700

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.

i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Alcance y efectos de la decisión:

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley. En aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo Acciones & Valores ha establecido acatar como obligatorio el contenido de la decisión adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero.

Sanciones:

El incumplimiento de las normas previstas en la Ley 1328 de 2009, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con él, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.