

ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El interés de AdCap Colombia S.A. es que nuestros clientes y usuarios sean atendidos adecuadamente y que sus inquietudes, comentarios, reclamaciones y quejas relacionadas con los servicios que presta la sociedad sean resueltos oportunamente.

Para contactarnos con los fines anteriores, los clientes y usuarios cuentan con:

- Directamente con su asesor comercial.
- Línea de Servicio al Cliente: Medellín 3205940, ext. 4117; Bogotá 3122888, ext. 4117; en los horarios de atención de 8:30 a.m. a 12 m. y 2:30 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
- También puede contactarnos a través de nuestra página web (www.ad-cap.com) en el link “contáctenos”.
- Escribir directamente a servicioalcliente@ad-cap.com.co

En caso de que no reciba una oportuna o satisfactoria respuesta a sus solicitudes, usted podrá acudir al **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**, institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros.

Los consumidores financieros pueden escoger entre acudir directamente a AdCap Colombia, o al defensor del cliente o a la Superintendencia Financiera de Colombia para presentar su queja y cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

AdCap Colombia S.A Comisionista de Bolsa ha designado a las siguientes personas como defensores del consumidor financiero:

Principal:

Luis Carlos Palacio Ospina.

Dirección: Calle 7 D No. 43 A 99 Of 1113 Ed. Torre Almagran,
Medellín Teléfono: 2668424

Fax: 2682972

Dirección Electrónica: defensorconsumidor@ad-cap.com.co

Horario: 8:00 a.m. a 12.00 m. y de 2.00 p.m. a 6:00 p.m.

Suplente:

Juan Esteban Sanín Gómez

Dirección: 37 No. 8 – 05 Medellín

Teléfono: 268 34 34

Dirección Electrónica: jesanin@isanin.com

AdCap Colombia S.A.

Comisionista de Bolsa

Carrera 7 #75-51
Edificio Terpel Piso 7
Bogotá D.C.

Tel: + (57-1) 312 2888
www.ad-cap.com.co

AdCap

Es importante para los clientes y usuarios de la sociedad comisionista que conozcan aspectos importantes de la Defensoría del Cliente de AdCap Colombia con el fin de facilitar la información acerca de las funciones del defensor del consumidor financiero y el trámite que debe seguir para presentar ante él sus reclamaciones:

Las siguientes son las **FUNCIONES** del defensor del consumidor que deberá ejercer con autonomía e independencia:

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de AdCap Colombia.
2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de AdCap Colombia 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.
3. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y AdCap Colombia en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor se encuentra certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.
4. El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

AdCap Colombia S.A.

Comisionista de Bolsa

Carrera 7 #75-51
Edificio Terpel Piso 7
Bogotá D.C.

Tel: + (57-1) 312 2888
www.ad-cap.com.co

5. Ser vocero de los consumidores financieros ante AdCap Colombia.
6. Efectuar recomendaciones a AdCap Colombia relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
7. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
8. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Asuntos que son de la Competencia del Defensor del Consumidor Financiero:

El defensor del Consumidor Financiero se ocupará, entre otras cosas, de:

1. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores: i) Quejas de los clientes y usuarios presentadas dentro de los términos y el procedimiento establecido relativos a posible incumplimiento de AdCap Colombia de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan; y ii) Quejas de los clientes y usuarios presentadas dentro de los términos y el procedimiento establecido relativas a la calidad de servicios o productos que ofrecen o prestan.
2. Como vocero de clientes y usuarios, sobre la actividad de las entidades y que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir con los consumidores financieros

Asuntos que no son de la Competencia del Defensor del Consumidor Financiero:

No son asuntos de la competencia del defensor del consumidor financiero los siguientes:

1. Los reclamos o quejas que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Sociedad.
2. Asuntos concernientes al vínculo laboral entre la Sociedad y sus empleados.

AdCap Colombia S.A.

Comisionista de Bolsa

Carrera 7 #75-51
Edificio Terpel Piso 7
Bogotá D.C.

Tel: + (57-1) 312 2888
www.ad-cap.com.co

AdCap

3. Los reclamos o quejas que se deriven de la condición de accionista de la Sociedad.
4. Los reclamos o quejas relativas 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.
5. Temas que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
6. Quejas o reclamos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones o sobre la vinculación o admisión como cliente.
7. Asuntos derivados de hechos ocurridos con más de tres años de anterioridad.
8. Reclamos o quejas que ya fueron resueltas por el Defensor del Consumidor Financiero.
9. Asuntos donde la cuantía de la pretensión o reclamación sea superior a cien (100) salarios mínimos legales vigentes.

Procedimiento para reclamos y quejas:

Los reclamos o quejas de parte de los clientes y usuarios de AdCap Colombia se resolverán atendiendo el siguiente procedimiento:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en nuestras oficinas en las ciudades de Bogotá o Medellín. En este último caso, AdCap Colombia hará el traslado al Defensor del Consumidor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la

AdCap Colombia S.A.

Comisionista de Bolsa

Carrera 7 #75-51
Edificio Terpel Piso 7
Bogotá D.C.

Tel: + (57-1) 312 2888
www.ad-cap.com.co

Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al consumidor financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al consumidor financiero que la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero no es obligatoria según los reglamentos de AdCap Colombia, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de AdCap Colombia o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, AdCap Colombia o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el consumidor financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el consumidor financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a AdCap Colombia, 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 AdCap Colombia que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

AdCap Colombia S.A.

Comisionista de Bolsa

Carrera 7 #75-51
Edificio Terpel Piso 7
Bogotá D.C.

Tel: + (57-1) 312 2888
www.ad-cap.com.co

La entidad 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.

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 AdCap Colombia y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, AdCap Colombia deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad 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 AdCap Colombia para que allegue la información faltante.

7. 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 AdCap Colombia y al consumidor financiero.
8. 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, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.
9. 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 AdCap Colombia el día hábil siguiente después de proferida.

Este pronunciamiento deberá contener:

- Identificación de las partes interesadas, con su nombre completo, documento de identificación, dirección informada y la calidad jurídica en que actúan.
- Relación breve de los hechos objeto de la queja y el motivo de inconformidad expresado por el reclamante.
- Los motivos que fundamentan su decisión, para lo cual deberá tener en cuenta las normas legales aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y las sanas prácticas bancarias, si es del caso.
- Decisión del Defensor que absuelva de manera clara y suficiente la petición del reclamante.
- Identificación del Defensor con su nombre completo y documento de identificación.

AdCap Colombia S.A.

Comisionista de Bolsa

Carrera 7 #75-51
Edificio Terpel Piso 7
Bogotá D.C.

Tel: + (57-1) 312 2888
www.ad-cap.com.co

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

Tanto clientes y usuarios como AdCap Colombia en cualquier momento, podrán iniciar acciones judiciales a efectos de resolver sus controversias contractuales.

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

Las decisiones del defensor del cliente no obligan a las partes, a menos que sean expresamente aceptadas o que las entidades en sus normas de buen gobierno o reglamentos internos establezcan que los pronunciamientos a favor del consumidor financiero y aceptadas por éste, sean de obligatorio cumplimiento para la entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 9° de los decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005. En la actualidad el reglamento de AdCap Colombia no prevé que las decisiones del defensor del cliente sean obligatorias.

10. AdCap Colombia podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, AdCap Colombia informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al consumidor financiero que formuló la queja o reclamo, 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 consumidor financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el consumidor financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el 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.

AdCap Colombia S.A.

Comisionista de Bolsa

Carrera 7 #75-51
Edificio Terpel Piso 7
Bogotá D.C.

Tel: + (57-1) 312 2888
www.ad-cap.com.co

11. 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 de 2009. 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 640 de 2001.

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. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo 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 consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

SANCIONES AL DEFENSOR DEL CLIENTE Y A LA SOCIEDAD COMISIONISTA

El defensor del cliente puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo.

AdCap Colombia puede ser objeto de investigación con fines sancionatorios, por no designar defensor del cliente, no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de recursos humanos y técnicos que requiera el defensor para su adecuado desempeño o por no proveer al defensor la información que necesite, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 y 5° de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005.

CONCILIACION POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero puede actuar como Conciliador, así:

1. Competencia: El Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer, a solicitud de AdCap Colombia o de los consumidores financieros acerca de los trámites de conciliación de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia a la cual el Defensor preste sus servicios, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la competencia que sobre tales temas puedan tener los conciliadores inscritos en los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio del Interior y de Justicia, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los

AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa

 Carrera 43 A No. 1-50 Torre BVC Piso 12
Medellín- Antioquia

 Tel.:+(57-4) 320 5940

 www.ad-cap.com.co

agentes del Ministerio Público en materia civil y las notarías.

2. El Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá actuar como conciliador en el territorio nacional. El Defensor del Consumidor Financiero no podrá conocer como conciliador de aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contenciosa administrativas y laborales.
3. Naturaleza de la actuación del Defensor: El Defensor del Consumidor Financiero actuará como conciliador extrajudicial en derecho en los términos establecidos en la Ley 640 de 2001. El trámite que ante él se surta agotará, cuando proceda, el requisito de procedibilidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos 35 y 38 de la Ley 640 de 2001.
4. Prohibiciones: Las conciliaciones extrajudiciales en derecho que se adelanten ante el Defensor del Consumidor Financiero no podrán ser cobradas al consumidor financiero, ya que son de naturaleza gratuitas para los consumidores financieros.
5. Decisión de la conciliación: Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero en calidad de conciliador serán tomadas en derecho, en Actas de Conciliación, con efectos de cosa juzgada y mérito ejecutivo. El Defensor del Consumidor Financiero no está obligado a registrar el acta de conciliación. Con todo, deberá dar aplicación a lo dispuesto en los Capítulos 3 y 4 del Decreto 30 de 2002.
6. Reporte de Información: El Defensor del Consumidor Financiero deberá registrar todos los casos de conciliación que adelante en el Sistema de Información de la Conciliación -SIC- dentro de los tres días siguientes, para efectos de la formulación de política pública que sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos compete al Ministerio del Interior y de Justicia.

Para acceder a la información acerca del consumidor financiero que se encuentra publicada en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia dar clic en el siguiente link: www.superfinanciera.gov.co

AdCap Colombia S.A.
Comisionista de Bolsa

-  Carrera 43 A No. 1-50 Torre BVC Piso 12
Medellín- Antioquia
-  Tel.:+(57-4) 320 5940
-  www.ad-cap.com.co