



Manual para la Recepción, Registro, y Resolución de Reclamaciones y Acciones Judiciales

**Columbus de México,
S.A. de C.V.
Asesor en Inversiones
Independiente**



CONTENIDO

| | |
|--|---|
| Actualizaciones al Manual..... | 2 |
| Introducción..... | 3 |
| 1. Definiciones..... | 3 |
| 2. Procedimiento para el tratamiento de Reclamaciones. | 4 |
| 3. Procedimiento para el tratamiento de acciones judiciales. | 5 |
| 4. Registro de las reclamaciones y acciones judiciales. | 5 |
| 5. Envío de información a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. | 6 |
| Anexo 1 - Formulario para Reclamaciones | 7 |
| Anexo 2 - Subreporte R27 B-2711 Reclamaciones Bursátiles..... | 8 |

Actualizaciones al Manual

| Versión | Páginas Modificadas | Descripción del Cambio | Fecha de autorización del Consejo de Administración |
|---------|---------------------|------------------------|---|
| 1.0 | | | 05 / Nov / 2015 |
| | | | |



Introducción.

Columbus de México es una empresa comprometida con sus clientes que ha diseñado sus servicios de inversión con el propósito de satisfacer las necesidades de éstos dentro del marco legal y normativo aplicable.

Por otra parte, Columbus de México está consciente de que en la prestación cotidiana de sus servicios, los clientes pueden resultar insatisfechos y por ello presentar reclamaciones y acciones judiciales en contra de la empresa.

Para el ágil y eficaz tratamiento de las reclamaciones y acciones judiciales interpuestas en su contra o de sus empleados, Columbus de México ha establecido los procedimientos contenidos en este Manual.

1. Definiciones.

| | |
|--------------------------|--|
| Cliente | Persona u organización que recibe un servicio de Columbus de México. |
| Reclamación | Expresión de insatisfacción hecha a Columbus de México con respecto a sus servicios. Ver definición circular |
| Reclamante | Persona, organización o su representante que expresa una reclamación. |
| Retroalimentación | Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los servicios que presta Columbus de México. |
| Satisfacción del Cliente | Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos o necesidades. |
| Servicio al Cliente | Interacción entre Columbus de México y el cliente a lo largo del ciclo del servicio. |



2. Procedimiento para el tratamiento de Reclamaciones.¹

Columbus de México se compromete con sus clientes de que las reclamaciones que reciba tendrán un tratamiento transparente, imparcial, confidencial y exhaustivo.

Este Manual estará disponible para los clientes, el personal y otras partes interesadas, en la página oficial de la red mundial Internet. Adicionalmente, se informará del mismo en carteles visibles en la oficina matriz y sucursales de Columbus de México.

El área responsable para la recepción, seguimiento y resolución de las reclamaciones será la Dirección de Contraloría Normativa.

Como **Anexo 1** se incluye el formato de reclamación que podrá ser utilizado directamente por los clientes o por la Dirección de Contraloría Normativa para su registro.

Existirán tres canales para la presentación de una reclamación: i) en forma directa en la oficina matriz, sita en Boulevard Adolfo López Mateos número 2370 primer piso, Col. Altavista, Delegación Álvaro Obregón, C.P. en el Distrito Federal; ii) a través del correo electrónico reclamaciones@columbus.com.mx, y iii) al teléfono número (55) 53772818 en la Ciudad de México.

Cualquier reclamación recibida por área distinta deberá ser turnada de inmediato a la Dirección de Contraloría Normativa para su atención.

Al recibir cualquier reclamación, la Dirección de Contraloría Normativa enviará un correo a la dirección electrónica que el reclamante haya proporcionado, notificando la recepción de la reclamación.

El registro de la reclamación deberá identificar una descripción de la reclamación y los datos de apoyo pertinentes, la solución solicitada por el reclamante, la fecha límite para la respuesta y los datos de las áreas involucradas.

La Dirección de Contraloría Normativa evaluará inicialmente la reclamación en términos de su severidad, complejidad, impacto y la necesidad y posibilidad de una acción inmediata, para proceder a la investigación y resolución procedentes.

La reclamación deberá investigar todas las circunstancias e información pertinente al respecto con el personal de las áreas involucradas con el servicio prestado y tratar de ofrecer al cliente una solución eficaz tan pronto sea posible.

¹ Este proceso está basado en la norma internacional ISO 10002:2004 “Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones” emitida por la International Organization for Standardization.



Una vez realizada una apropiada investigación la Dirección de Contraloría Normativa deberá ofrecer al cliente una respuesta. Las respuestas pueden incluir reprocesos, asistencia técnica o financiera, información, compensación o disculpas.

Columbus de México deberá realizar el seguimiento de la reclamación agotando todas las alternativas razonables a recurrir para lograr la satisfacción del cliente. Para determinar el nivel de satisfacción del cliente se realizará una encuesta al final del proceso.

Las reclamaciones deberán ser analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales.

3. Procedimiento para el tratamiento de acciones judiciales.

En casos extremos y por situaciones graves, los clientes de Columbus de México podrían interponer contra la empresa, sus directivos o empleados acciones judiciales.

Las acciones judiciales que sean notificadas directamente a Columbus de México, a sus directivos o empleados, deberán ser turnadas en original a la Dirección de Contraloría Normativa para su registro y control.

La Dirección de Contraloría Normativa informará a la Dirección General de las notificaciones recibidas y solicitará instrucciones para el tratamiento de las mismas, pudiendo turnarse el proceso legal a los consultores autorizados por Columbus de México, dando seguimiento a las acciones que se generen y a la sentencia de la autoridad judicial.

4. Registro de las reclamaciones y acciones judiciales.

De conformidad con el Artículo 21 y el Anexo 9 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras y demás personas responsables², la Dirección de Contraloría Normativa llevará un registro de todas las reclamaciones así como de las acciones judiciales interpuestas en su contra o de sus empleados o directivos con motivo de la prestación de servicios de inversión. El registro de cada reclamación o acción judicial recibida deberá ser conservado por un periodo de tres años a partir de que se resuelva o la sentencia relativa se considere cosa juzgada, respectivamente.

² Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2015.



5. Envío de información a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

De conformidad con el Artículo 53 de las disposiciones arriba señaladas, la Dirección de Contraloría Normativa enviará a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, dentro de los 25 días naturales siguientes al cierre de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, la información relativa a las reclamaciones o acciones judiciales interpuestas en contra de Columbus de México en el formato que se contiene en el Anexo 9 referido y que se incluye como **Anexo 2** al presente Manual.



Anexo 1 - Formulario para Reclamaciones

Lugar y Fecha: _____

| I. Datos del Reclamante | | |
|--|--------------------|--|
| Nombre / Razón Social | | |
| | | |
| Nombre de la persona que representa a la empresa | | |
| | | |
| Número de cliente Columbus | Correo electrónico | Teléfono (código país + lada + número) |
| | | |
| II. Reclamación | | |
| Folio | Problema detectado | Fecha de ocurrencia |
| | | |
| Descripción | | |
| | | |
| Solicita una solución | | |
| <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | | |
| Documentos Anexos | | |
| | | |

Nombre y Firma del reclamante X

Nombre y Firma de recibido de la Dirección de Contraloría Normativa X



Anexo 2 - Subreporte R27 B-2711 Reclamaciones Bursátiles

| INFORMACIÓN SOLICITADA | |
|---|--|
| SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL FORMULARIO | PERIODO QUE SE REPORTA |
| | CLAVE DE LA ENTIDAD O ASESOR EN INVERSIONES |
| | CLAVE DEL FORMULARIO |
| SECCIÓN DATOS DEL CLIENTE | NÚMERO DE CONTRATO |
| | SERVICIO DE INVERSIÓN |
| | PROMOTOR APODERADO |
| SECCIÓN DATOS DE LA INSTITUCIÓN | FOLIO DE RECLAMACIÓN |
| | FECHA DE RECLAMACIÓN |
| SECCIÓN DATOS DE LA RECLAMACIÓN | FECHA DE SUCESO |
| | PRODUCTO O ESTRATEGIA DE INVERSIÓN |
| | CANAL EN CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN ORIGEN DE LA RECLAMACIÓN |
| | MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN |
| | IMPORTE RECLAMADO |
| | ESTADO DE LA RECLAMACIÓN |
| SECCIÓN DATOS DE LA RESOLUCIÓN | PROCESOS RELACIONADOS CON LA RECLAMACIÓN |
| | RESOLUCIÓN |
| | FECHA DE RESOLUCIÓN |
| | CAUSA DE LA RESOLUCIÓN |
| | SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN |
| | IMPORTE ABONADO AL CLIENTE |
| | FECHA DEL ABONO AL CLIENTE |
| ACCIONES REALIZADAS PARA ATENDER LA RECLAMACIÓN | |