

Código: P-FIN-TES-RN-001		Versión: 1
Fecha: enero 2021	MANUAL DE ATENCIÓN AL INVERSIONISTA Y ACCIONISTA	Página 1 de 1

HISTORIA DEL DOCUMENTO					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
1	Versión inicial del documento.	Gerente de Tesorería	Gerencia Legal - VP Financiero	Gerencia Legal - VP Financiero	28/01/2021

Artículo 1: Atención a los PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y/ Sugerencias)

Esta función es responsabilidad de la Oficina de Atención al Inversionista / Accionista la cual permite el relacionamiento y la comunicación con el Accionista / Inversionista / Mercado y atender personalmente o por medios electrónicos las solicitudes y consultas recibidas.

Artículo 2: Canales de atención

Los canales de atención dispuestos por la Compañía para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias son:

Oficina de atención al inversionista	
Correo electrónico - Inversionistas	inversionistas@primax.com.co
Correo electrónico - Accionistas	accionistas@primax.com.co
Oficina de atención al inversionista / Accionista	Bogotá: Calle 90 #19c - 32 piso 3
Horario de atención oficina (Cita previa)	Lunes a viernes de 9 a.m. a 3 p.m. sábados, domingos y festivos no se presta servicio.

Artículo 3: Tiempos de respuesta de los PQRS

La Oficina de Atención al Inversionista / Accionista gestionará la petición y dará respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

En caso de no ser posible dar respuesta dentro del plazo previamente establecido por razones relacionadas con la evaluación del PQRS u obtención de información, la Oficina de Atención al Inversionista / Accionista informará al interesado los motivos de la demora y señalará el plazo adicional en el cual se entregará la respectiva respuesta, el cual no excederá de 30 días hábiles desde la recepción del PQRS.