

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

<b>HISTORIA DEL DOCUMENTO</b>					
<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	<b>FECHA</b>
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:

<b>Oficina de atención al inversionista</b>	
Correo electrónico - Inversionistas	<a href="mailto:inversionistas@primax.com.co">inversionistas@primax.com.co</a>
Correo electrónico - Accionistas	<a href="mailto:accionistas@primax.com.co">accionistas@primax.com.co</a>
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.