

---

# Procedimiento Tramites De PQRS



## **Advertencia de Riesgo: Smart Contracts y Activos Digitales**

Operar con contratos inteligentes (smart contracts), protocolos descentralizados y activos digitales conlleva un alto nivel de riesgo derivado de la volatilidad extrema del mercado, la complejidad técnica de la arquitectura blockchain y la naturaleza irreversible de las transacciones, lo que puede resultar en la pérdida total de los fondos depositados y acepta que, al no existir intermediarios ni autoridades centrales, usted es el único responsable de la seguridad de sus claves privadas y de las decisiones ejecutadas; por lo tanto, es imperativo que comprenda plenamente los riesgos tecnológicos.

Última actualización: [Octubre 2025]

## 1. Introducción

El presente Procedimiento de Trámite de PQRS establece los lineamientos generales mediante los cuales Inverza Smart (en adelante, la “Plataforma”) gestiona las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por sus Usuarios, inversores, partners o terceros relacionados con el uso de la Plataforma.

Este procedimiento tiene como objetivo garantizar un canal ordenado, transparente y eficiente para la recepción, análisis, atención y respuesta de las PQRS, en coherencia con los Términos y Condiciones, el Aviso de Privacidad y el marco documental de Inverza Smart.

## 2. Alcance

El presente procedimiento aplica a todas las PQRS relacionadas con:

- El uso de la Plataforma tecnológica.
- La interacción con Smart Contracts.
- Procesos operativos, tecnológicos o de acceso.
- Servicios educativos, informativos u orientativos.
- Atención al Usuario y comunicaciones institucionales.

Quedan excluidas del alcance de este procedimiento las reclamaciones relativas a resultados financieros, rendimientos esperados, fluctuaciones de mercado, ejecución irreversible de Smart Contracts o eventos inherentes a la tecnología blockchain.

## 3. Definiciones

Para efectos del presente procedimiento, se entenderá por:

- Petición: Solicitud de información, aclaración o gestión relacionada con los servicios de la Plataforma.
- Queja: Manifestación de inconformidad respecto de la atención, experiencia o funcionamiento general de la Plataforma.
- Reclamo: Solicitud relacionada con un presunto incumplimiento operativo atribuible a la Plataforma, dentro de los límites técnicos y contractuales establecidos.

- Sugerencia: Propuesta, recomendación o comentario orientado a la mejora del servicio, funcionalidades o experiencia del Usuario.

#### **4. Canales de Recepción de PQRS**

Las PQRS podrán presentarse a través de los canales oficiales habilitados por Inverza Smart, tales como:

- Formulario digital disponible en la Plataforma.
- Correo electrónico oficial de soporte.
- Canales de atención habilitados dentro de la aplicación.

No se considerarán válidas las solicitudes enviadas por medios no oficiales.

#### **5. Información Requerida**

Para una adecuada gestión de la PQRS, el solicitante deberá proporcionar, como mínimo:

- Nombre completo o denominación del Usuario.
- Correo electrónico de contacto.
- Tipo de PQRS (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia).
- Descripción clara y detallada de la solicitud.
- Información o evidencias relevantes, cuando aplique.

La falta de información suficiente podrá generar demoras o imposibilidad de atención.

#### **6. Procedimiento de Atención**

##### **6.1. Recepción y Registro**

Toda PQRS recibida será registrada en los sistemas internos de la Plataforma, asignándole un identificador de seguimiento.

##### **6.2. Análisis y Clasificación**

La Plataforma analizará la naturaleza de la PQRS, clasificándola según su tipo y complejidad, y determinando el área responsable de su atención.

### **6.3. Evaluación Técnica u Operativa**

Cuando sea necesario, la PQRS será evaluada por los equipos técnicos, operativos o de soporte correspondientes, considerando las limitaciones propias de la tecnología blockchain y la ejecución automática de Smart Contracts.

### **6.4. Respuesta**

Inverza Smart emitirá una respuesta al solicitante dentro de un plazo razonable, atendiendo la complejidad de la PQRS y la información disponible.

- Las respuestas podrán consistir en:
- Aclaraciones informativas.
- Orientaciones generales.
- Acciones correctivas operativas, cuando sean técnicamente viables.
- Explicación de limitaciones técnicas o contractuales.

### **7. Plazos de Respuesta**

Los plazos de atención serán razonables y proporcionales al tipo de PQRS, sin que ello implique garantía de resolución favorable. La Plataforma podrá solicitar información adicional al solicitante, lo cual suspenderá temporalmente el plazo de respuesta hasta su recepción.

### **8. Limitaciones del Trámite de PQRS**

El Usuario reconoce que: Las operaciones ejecutadas mediante Smart Contracts son automáticas e irreversibles. La Plataforma no puede modificar, revertir o cancelar transacciones confirmadas en blockchain. Los eventos derivados de la volatilidad del mercado o fallos externos no constituyen, por sí mismos, fundamento de reclamo.

En consecuencia, ciertas PQRS podrán ser atendidas únicamente de forma informativa.

## **9. Tratamiento de Datos Personales**

Los datos personales suministrados por el solicitante en el marco del trámite de PQRS serán tratados de conformidad con el Aviso de Privacidad, la Política de Retención de Datos y demás documentos aplicables de Inverza Smart. Dichos datos serán utilizados exclusivamente para:

- La recepción, análisis y gestión de la PQRS presentada.
- La verificación de la identidad del solicitante cuando resulte necesario.
- La comunicación de respuestas, aclaraciones o requerimientos adicionales.
- El registro interno y trazabilidad del proceso de atención.

Inverza Smart implementa medidas razonables de seguridad para proteger la información suministrada y no utilizará los datos recopilados a través del trámite de PQRS para fines distintos a los aquí descritos.

## **10. Seguimiento y Cierre**

Una vez registrada la PQRS, la Plataforma asignará un identificador o referencia interna que permitirá el seguimiento del estado de la solicitud, cuando dicho mecanismo esté disponible.

El trámite se considerará cerrado cuando Inverza Smart haya emitido una respuesta al solicitante, independientemente de que esta resulte o no favorable a sus pretensiones. La respuesta podrá consistir en una aclaración informativa, una orientación general, una explicación técnica o una comunicación de cierre fundamentada.

La Plataforma podrá considerar cerrada la PQRS cuando:

- Se haya dado respuesta dentro de un plazo razonable.
- El solicitante no atienda requerimientos adicionales de información.
- La solicitud verse sobre asuntos excluidos del alcance del procedimiento.

## **11. Actualización del Procedimiento**

Inverza Smart podrá modificar, revisar o actualizar el presente Procedimiento de Trámite de PQRS en cualquier momento, con el fin de adaptarlo a mejoras operativas, cambios tecnológicos, ajustes en los procesos de atención o evolución del ecosistema de la Plataforma.

Las actualizaciones podrán realizarse sin notificación individual al Usuario y entrarán en vigor desde el momento de su publicación a través de los canales oficiales de Inverza Smart.

El uso continuado de la Plataforma o de los canales de PQRS implica la aceptación de la versión vigente del procedimiento.

## **12. Aceptación**

La presentación de una PQRS y el uso de los canales habilitados para tal fin implica que el solicitante declara haber leído, comprendido y aceptado el presente Procedimiento de Trámite de PQRS.

Este documento forma parte integral del marco documental, contractual y operativo de Inverza Smart y deberá interpretarse de manera conjunta con los Términos y Condiciones, el Aviso de Privacidad y demás políticas aplicables de la Plataforma.

**Inverza Smart**

**“Uniendo el mundo financiero tradicional y digital”**