

MERCADO Y BOLSA S.A.

**MANUAL SISTEMA ATENCIÓN AL  
CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC**

Versión: 2.2.  
Mayo 2.019

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha Aprobación</b>	<b>Descripción</b>
1.0.	23/Mayo/2011	Implantación Manual SAC
2.0.	30/Julio/2018	Ajuste integral al Manual SAC
2.1.	18/Diciembre/2018	Incorporación Políticas y procedimientos Consumidores Financieros en Condición de discapacidad. Ampliación de aspectos en documentación, estructura organizacional, infraestructura y Etapa de Monitoreo del SAC.
2.2.	27/Mayo/2019	Ajustes funciones órganos externos. Educación financiera a consumidores en situación de discapacidad.

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
ALCANCE.....	4
OBJETIVOS.....	4
CAPÍTULO I - ASPECTOS GENERALES.....	5
1.1.DEFINICIONES.....	5
CAPÍTULO II – ELEMENTOS DEL SAC.....	6
2.1.POLITICAS DEL SAC.....	6
2.2.PROCEDIMIENTOS.....	7
2.3.DOCUMENTACIÓN DEL SAC.....	8
2.4.ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	9
2.5.INFRAESTRUCTURA.....	10
2.6.CAPACITACIÓN.....	10
2.7.EDUCACIÓN FINANCIERA.....	11
CAPÍTULO III – ETAPAS DEL SAC.....	13
3.1.ETAPA DE IDENTIFICACIÓN.....	13
3.2.ETAPA DE MEDICIÓN.....	13
3.3.ETAPA DE CONTROL.....	13
3.4.ETAPA DE MONITOREO.....	14
CAPÍTULO IV – DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO.....	14
4.1.DESIGNACIÓN.....	14
4.2.FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	15
4.3.ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	15
4.4.PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS.....	16
4.5.CANALES Y MEDIOS DE RECEPCIÓN.....	19
CAPÍTULO V – INCUMPLIMIENTOS.....	19

## INTRODUCCIÓN

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales: (i) fortalecer la normatividad existente sobre la materia, (ii), buscar un equilibrio contractual entre las partes y (iii) evitar la asimetría en la información. El capítulo III de la Ley 1328 de 2009 y la Circular externa 015 de 2010 establecieron una de las principales estructuras del régimen de protección al consumidor financiero y obligaciones a cargo de las entidades vigiladas de implementar un “Sistema de Atención al consumidor Financiero” SAC.

**Mercado y Bolsa S.A.** en cumplimiento de dichas disposiciones impartidas ha promovido dentro de su organización la responsabilidad de crear conciencia sobre el tema y participar de forma activa en el manejo de servicio al cliente, adoptando acciones, códigos, y procedimientos que permitan garantizar que sus actividades sean ejecutadas con respeto a las normas legales y consecuentemente al consumidor financiero.

En el presente Manual se recoge los procedimientos apropiados y suficientes aplicados por la sociedad para el manejo del servicio al cliente, así como los procedimientos para el suministro de información cierta, suficiente y oportuna, el trámite adecuado y diligente de quejas, el debido manejo de los conflictos de interés, la educación al consumidor financiero y la divulgación de las instancias que protegen y salvaguardan los derechos del Consumidor Financiero en el país.

## ALCANCE

Las normas definidas en el presente Manual aprobado por la Junta Directiva, es de aplicación general para toda la sociedad comisionista, sus órganos de dirección, administración y control; sus funcionarios y vinculados, especialmente aquellos que prestan asesoría en relación con los servicios que presta **Mercado y Bolsa**, y cualquier otro involucrados con la atención al consumidor financiero.

## OBJETIVOS

El SAC de **Mercado y Bolsa** se ha establecido con el objetivo fundamental de establecer los principios y reglas que rigen la protección del consumidor financiero, y en la necesidad de dar cabal cumplimiento a las directrices impartidas por el ente de supervisión y control.

### Objetivos Específicos

- Consolidar al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Que se adopten sistemas para suministrarles información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a los clientes conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes productos y servicios.
- Que se fortalezcan los procedimientos para atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- Que se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos, en relación con los servicios que presta **Mercado y Bolsa**.

## CAPÍTULO I - ASPECTOS GENERALES

### 1.1. DEFINICIONES

**Mercado y Bolsa** ha considerado importante establece el siguiente glosario para conocimiento de todos los involucrados en el SAC de la Entidad:

- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- **Usuario:** Es la persona Natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.
- **Cliente Potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.
- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **Productos o servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- **Contratos de Adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose éstos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **Entidad Vigilada:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## CAPÍTULO II – ELEMENTOS DEL SAC

Dentro de los elementos definidos para la efectiva implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financieros tenemos los siguientes:

### 2.1. POLITICAS DEL SAC

La Junta Directiva de **Mercado y Bolsa** como entidad vigilada por la SFC, ha adoptado las siguientes políticas y lineamientos generales y particulares:

- a) El sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC de **Mercado y Bolsa** se ha establecido con el fin de propiciar un ambiente de atención, respeto y servicios al consumidor financiero.
- b) La sociedad garantiza el adecuado funcionamiento del SAC dotando a la organización de la infraestructura física y técnica y del personal necesario para cumplir con este objetivo.
- c) Con el objetivo de procurar la debida atención del consumidor financiero, además de las políticas previstas en el presente Manual, se ha establecido el “Manual de Servicio al cliente”, donde establece lineamientos de Servicio al Cliente definidos por la alta gerencia de la sociedad.
- d) **Mercado y Bolsa** promoverá en sus funcionarios la Cultura de protección al Consumidor Financiero, apoyándose en los valores corporativos de la sociedad: integridad, transparencia, efectividad, cumplimiento, calidad y liderazgo.
- e) Es deber de los órganos de administración, control y demás funcionarios y vinculados, asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al consumidor financiero.
- f) Proveerá capacitación a todos los nuevos funcionarios en relación con los productos ofrecidos por la sociedad a los Consumidores Financieros, e instruirá respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes afines con el Defensor del Consumidor Financiero.
- g) **Mercado y Bolsa** ha designado un Defensor del Consumidor Financiero principal, con las facultades necesarias para el adecuado ejercicio de sus funciones. El Defensor tiene acceso a la información y documentos necesarios para el desarrollo de sus funciones, y es deber de las áreas de la sociedad suministrarle la información que les sea requerida. El DCF mantiene un nivel de independencia que evita la generación de conflictos de intereses o incompatibilidades con el correcto desempeño de sus funciones.

- h) **Mercado y Bolsa** atenderá los argumentos de los consumidores financieros, valorando las consideraciones presentadas por estos, y siempre procurando la resolución de cualquier conflicto.
- i) Se promueve que todos los funcionarios y vinculados cumplan los procedimientos que impacten en el SAC, especialmente aquellos que impliquen relación con el consumidor financiero, haciendo énfasis en anteponer al logro de las metas comerciales el cumplimiento de las normas y principios en materia de atención, protección, transparencia y buen servicio.
- j) Procurará una adecuada educación a los consumidores financieros en relación con los productos y servicios financieros ofrecidos por **Mercado y Bolsa** y la naturaleza de los mercados, buscando facilitar la adopción de decisiones informadas, así como el conocimiento de los derechos y de la normatividad vigente para la protección de los mismos.

### 2.1.1. Políticas de Atención a las personas en Condición de Discapacidad

En cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular Básica Jurídica, **Mercado y Bolsa** ha establecido las siguientes políticas para la adecuada atención a los clientes de la sociedad en condición de discapacidad:

- a) Brindar un trato digno y respetuoso a las personas con discapacidad, evitando en todo momento el uso de lenguaje excluyente o discriminatorio.
- b) Garantizar una atención prioritaria de los clientes que visiten las oficinas de la sociedad comisionista, dándoles una adecuada ubicación dentro del primer piso de la compañía y evitando largos tiempos de espera.
- c) Capacitación especial a todos los funcionarios de la sociedad, en especial aquellos que se encargan de la atención a clientes con el fin de brindar adecuada atención a los clientes en condición de discapacidad que visiten o contacten con nuestra **Mercado y Bolsa**.
- d) **Mercado y Bolsa** permitirá el acceso a sus instalaciones de perros de asistencia guía y/o de compañía para clientes en condición de discapacidad.

## 2.2. PROCEDIMIENTOS

**Mercado y Bolsa** ha implementado el Modelo de gestión por procesos realizados al interior de la sociedad, partiendo de la agrupación por Macroprocesos, definidos como conjuntos de procesos interrelacionados con un objeto general común, y desagregando a procesos, subprocesos y actividades.

Los procedimientos del Defensor del Consumidor Financiero se encuentran identificados de los Macro-procesos de Control y Mejora de **Mercado y Bolsa. (Anexo N°1)**

Los funcionarios de **Mercado y Bolsa** ejecutaran los procedimientos descritos en el Anexo 1 para la atención de los clientes de la sociedad en condición de discapacidad, dando en todo momento aplicación a las Políticas establecidas en el numeral 2.1.1. del presentar Manual, brindando un trato digno, respetuoso y prioritario.

### 2.3. DOCUMENTACIÓN DEL SAC

Todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida.

Dicha documentación debe incluir como mínimo:

- El manual del SAC, el cual es actualizado periódicamente acorde con las novedades normativas.
- El Manual del Servicio al Cliente de **Mercado y Bolsa. (Anexo N°1)**
- Los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC, tales como actas de Junta Directiva y Comité de Riesgos.
- Informes semestrales de actividades presentados a la Junta Directiva.
- Cualquier otro informe relativo a la gestión del SAC, tales como informes del Defensoría del Consumidor, Revisoría Fiscal, Auditoría o cualquier otro órgano interno o externo.

#### 2.3.1. Conservación de documentos

En cumplimiento de las disposiciones legales y con el propósito de garantizar la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información, la Unidad de Riesgo Operativo (URO) de **Mercado y Bolsa** se encargara de la conservación de los documentos y registros relativos al cumplimiento de las normas del sistema de atención al consumidor financiero por el término de (5) cinco años, de conformidad con el Artículo 96 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, al cabo de los cuales podrán ser destruidos, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- a) Que no medie solicitud de entrega de los mismos, formulada por autoridad competente.
- b) Que se conserven en un medio técnico que garantice su posterior reproducción exacta y la preservación de su valor probatorio, conforme lo previsto en los decretos números 2527 de 1950, 3354 de 1954 y 2620 de 1993 y en el artículo 12 de la Ley 527 de 1999, circular Externa 010 de 2013 y demás normas que los complementen o adicionen.

## 2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para la adecuada administración de los Sistemas de Riesgo reglamentados por la Superintendencia Financiera de Colombia, **Mercado y Bolsa** ha implementado una estructura organizacional desarrollando una correcta asignación de funciones y tareas específicas a cada uno de los órganos de administración, dirección y demás vinculados a la sociedad.

### 2.4.1. Junta Directiva

Las funciones de la Junta Directiva con el SAC son:

- a) Establecer las políticas relativas al SAC.
- b) Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- c) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.

### 2.4.2. Representante Legal

Las responsabilidades del Representante Legal para con el SAC son:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual del SAC y sus modificaciones.
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva relativas al SAC.
- c) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
- d) Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- e) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- f) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- g) Velar por la correcta aplicación de los controles.

### 2.4.3. Comité de Auditoria

Las funciones del Comité de Auditoria con el SAC son:

- a) Evaluar los eventos de riesgo que se presenten en relación con el SAC, y proponer posibles planes de acción y mejora.

### 2.4.4. Órganos De Control

Los órganos de control previstos por la entidad para llevar a cabo las labores de verificación y seguimiento del SAC cumplen con las siguientes funciones específicas:

VERSIÓN: 2.2.	Fecha Aprobación: Mayo 27 /2.019	Aprobado por: Junta Directiva – Acta N° 178	Manual SAC
---------------	-------------------------------------	--	------------

#### 2.4.4.1. Revisoría Fiscal

- a) Evaluar semestralmente la efectividad y cumplimiento de cada una de las etapas y los elementos del SAC, con el fin de determinar posibles deficiencias y el origen de las mismas, con el objeto de dar cumplimiento a la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Informar los resultados de las evaluaciones efectuadas semestralmente sobre el proceso de cumplimiento de normas del SAC a la Junta Directiva y Comité de Auditoría.

#### 2.4.4.2. Auditoría Externa

- a) Evaluar semestralmente el cumplimiento de cada una de las etapas y los elementos definidos por el órgano de control y vigilancia para el SAC, con el fin de determinar posibles debilidades y proponer las recomendaciones y planes de acción de mejora correspondientes, con el objeto de dar cumplimiento a la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Informar los resultados de las evaluaciones efectuadas semestralmente sobre el proceso de cumplimiento de normas del SAC al Comité de Auditoría y/o Junta Directiva.

### 2.5. INFRAESTRUCTURA

La Compañía cuenta con la infraestructura física, técnica, las herramientas tecnológicas apropiadas y el grupo humano profesional idóneo para garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, acorde con el tamaño y la naturaleza de las actividades que desarrolla **Mercado y Bolsa**.

Dentro de la infraestructura física se cuenta con las oficinas de la sociedad comisionista en la ciudad de Bogotá, y la principal herramienta tecnológica utilizada para la gestión del SAC corresponden a los aplicativos en Excel para el control de las quejas presentadas por los clientes de la sociedad.

### 2.6. CAPACITACIÓN

Para el adecuado funcionamiento del SAC es primordial la permanente ejecución de programas de capacitación a todo el personal con el objeto que se conozcan los principios, instrumentos y criterios básicos del SAC, así como las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

Las jornadas de capacitación en **Mercado y Bolsa** serán programadas mínimo una vez al año, con la participación activa y obligatoria de todos los funcionarios, acorde con los recursos que dispondrá la alta gerencia para el desarrollo de las mismas, y contará con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos, para determinar la eficacia de dichos programas.

El Plan de Capacitación para **Mercado y Bolsa** se dirige a:

VERSIÓN: 2.2.	Fecha Aprobación: Mayo 27 /2.019	Aprobado por: Junta Directiva – Acta N° 178	Manual SAC
---------------	-------------------------------------	--	------------

**a) Nuevos funcionarios**

Al momento del ingreso de nuevos funcionarios a la Entidad, éstos deben ser capacitados en todo lo relacionado con el SAC. Es por ello que debe ser programada una inducción por quien delegue la administración, en la cual se explique la metodología, las políticas y la importancia del SAC a los nuevos funcionarios.

**b) Funcionarios Actuales**

La capacitación se basa en las actualizaciones con relación a la evolución, importancia y modificaciones que haya tenido el SAC, y demás que se consideren relevantes como cambios en la normatividad y su incidencia.

## 2.7. EDUCACIÓN FINANCIERA

Acorde con la normatividad establecida **Mercado y Bolsa** pone a disposición de los consumidores financieros los mecanismos de información necesarios y suficientes para la toma de decisiones adecuadas en relación con las características de los productos y servicios ofrecidos, mercados que desarrolla procedimientos en la atención de quejas y reclamos y la instauración del Defensor del Consumidor Financiero que funcione tal como lo ha definido la Superintendencia Financiera de Colombia.

La sociedad ha dispuesto su página de internet [www.mercadoybolsa.com](http://www.mercadoybolsa.com) como su canal masivo y principal herramienta para el desarrollo de programas de educación financiera dirigidos a los consumidores financieros, los cuales son de fácil entendimiento, contribuyen al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, y además se familiariza al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura.

En el caso de los consumidores financieros en situación de discapacidad **Mercado y Bolsa** brindará atención especial con el objetivo que la información sea comprensible, clara y suficiente, por tanto podrá asesorarlos de forma presencial en sus oficinas, donde tendrán garantizado acceso por rampas y espacio para la normal locomoción en el caso que requieran ayudas de movilización. Así mismo, en el evento de consumidores financieros en situación de discapacidad auditiva/visual la sociedad contratará los servicios de intérpretes que reproduzcan la información y mensajes, o expertos en ayudas audiovisuales con sonido y simbología, de agremiaciones como el Instituto Nacional del Ciego, entre otros.

### 2.7.1. Información al Consumidor Financiero

La información que sea entregada a los consumidores financieros deberá ser clara, precisa, suficiente y oportuna que le permita tomar sus mejores decisiones de inversión y comparar las distintas opciones ofrecidas en el mercado, y estará relacionada con los siguientes temas:

VERSIÓN: 2.2.	Fecha Aprobación: Mayo 27 /2.019	Aprobado por: Junta Directiva – Acta N° 178	Manual SAC
---------------	-------------------------------------	--	------------

- Características de los productos y servicios ofrecidos por **Mercado y Bolsa**.
- Las tarifas establecidas para cada uno de los productos.
- Los mandatos estandarizados para cada uno de los productos.
- Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten ante la sociedad.
- Identificación del Defensor del Consumidor Financiero, funciones que desempeña, procedimiento para canalización de quejas, y demás que se consideren relevantes.

### 2.7.2. Derechos de los Consumidores Financieros

El Congreso de la República aprobó la Ley 1328 del 2.009, donde se definen de forma clara los derechos de los consumidores financieros. Sin perjuicio de los demás establecidos por la normatividad vigente, **Mercado y Bolsa** ha definido los siguientes derechos para sus clientes:

- a) Recibir de las entidades financieras productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, acorde con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas.
- b) Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable en relación con las características de los productos o servicios ofrecidos por la sociedad.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación de los servicios por parte de la sociedad.
- d) Recibir adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, costos que se generan sobre los mismos y los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad financiera, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y demás organismos de autoregulación.

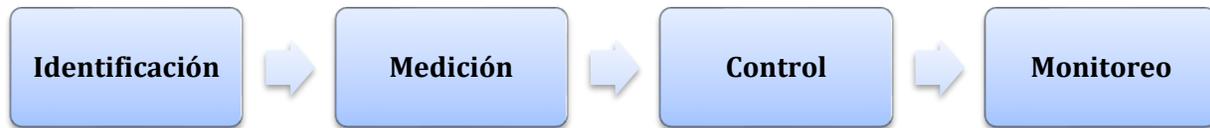
### 2.7.3. Prácticas de Autoprotección de los Consumidores Financieros

**Mercado y Bolsa** recomienda a sus clientes las siguientes buenas prácticas de protección propia:

- a) Cerciorarse que la sociedad con la cual proyecta contractar un producto o servicio se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Infórmese sobre las condiciones generales de los productos y servicios que piensa adquirir.
- c) Observe las instrucciones y recomendaciones que imparta **Mercado y Bolsa** sobre el manejo de los productos y servicios.
- d) Revise los términos y condiciones de los contratos de mandato y anexos, y conserve copia de ellos.
- e) Infórmese sobre los órganos y medios que dispone la sociedad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

### CAPÍTULO III – ETAPAS DEL SAC

El SAC que ha implementado **Mercado y Bolsa** comprende las siguientes etapas:



#### 3.1. ETAPA DE IDENTIFICACIÓN

Esta etapa se busca Identificar todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros.

Inicialmente, la metodología que utilizará la sociedad para la identificación de los riesgos SAC se basa en la lluvia de ideas del comité de expertos, que para el efecto será considerado como el Comité de riesgo de la sociedad. Así mismo, serán tenidos en cuenta los motivos de peticiones, quejas o reclamos, cualquier circunstancia con la que el Consumidor Financiero manifieste no estar conforme para efectos de mejorar y/o establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos.

#### 3.2. ETAPA DE MEDICIÓN

Una vez concluida la etapa de identificación, **Mercado y Bolsa** mide la probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse, para este caso en la matriz general de riesgo operativo (SARO), que se establezca para el SAC. **[Anexo N°3]**

Estas mediciones, tanto de probabilidad como de impacto se harán en una escala de 5 niveles de riesgo, tanto en la probabilidad como para el impacto, usando las tablas determinadas para la medición de riesgo operativo.

La medición se aplicará para cada uno de los eventos de riesgo, los cuales una vez consolidados, reflejarán el Perfil de Riesgo SAC de la sociedad.

#### 3.3. ETAPA DE CONTROL

El SAC implementado por **Mercado y Bolsa** permite establecer los controles necesarios para mitigar la materialización de hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los

consumidores financieros disminuyendo la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten por parte de los consumidores financieros.

La lista de controles consiste en los procedimientos o mecanismos utilizados para evitar la materialización de alguno de los riesgos (preventivos), o en su defecto para corregirlos (correctivos).

### 3.4. ETAPA DE MONITOREO

Durante esta etapa **Mercado y Bolsa** realizará un monitoreo constante para velar porque las medidas establecidas sean efectivas. Para ello, los órganos de control presentaran de forma semestral un informe con el estado del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Así mismo, el Representante Legal presentará un informe semestral a la Junta Directiva con los aspectos más relevantes de la gestión del SAC.

Con el objeto de cumplir adecuadamente esta etapa deberán llevarse registros cronológicos de las quejas presentadas por los clientes de la sociedad bajo custodia del Defensor del Consumidor Financiero, donde indique claramente la solución otorgada al cliente o la razón para no tramitarse. Así mismo, se implementarán indicadores estadísticos para segmentar las quejas o reclamaciones interpuestas por los clientes de la sociedad.

## CAPÍTULO IV – DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO

Acorde con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia- SFC, **Mercado y Bolsa** ha designado un Defensor del Consumidor Principal y Suplente, orientados a la protección especial de los consumidores financieros siendo sus voceros ante la sociedad, y ejerciendo sus funciones con autonomía e independencia

El Defensor del consumidor financiero debe conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales que éstos le presenten, relativas a un posible incumplimiento por parte de la entidad vigilada, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

### 4.1. DESIGNACIÓN

Los Defensores del consumidor financiero, principal y suplente, deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del consumidor financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia, serán designados por la Asamblea General de accionistas de la entidad para un período de

VERSIÓN: 2.2.	Fecha Aprobación: Mayo 27 /2.019	Aprobado por: Junta Directiva – Acta N° 178	Manual SAC
---------------	-------------------------------------	--	------------

dos (2) años, prorrogable por períodos iguales y antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### **4.2. FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la entidad.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento establecido para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.
- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad en los términos indicados en la Ley 640 de 2001 y sus normas concordantes y complementarias.
- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la entidad.
- e) Efectuar recomendaciones a la entidad relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de atención al consumidor financiero SACF.

#### **4.3. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante la Defensoría del consumidor financiero los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre la entidad y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la entidad.
- d) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltos en estas vías.
- e) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- f) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante la Defensoría.
- g) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte de la Defensoría.
- h) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

- i) Los demás que defina el Gobierno Nacional.

#### 4.4. PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS

Los consumidores financieros de **Mercado y Bolsa** pueden dirigirse al Defensor cuando estimen que en una operación o servicio ofrecido por la misma han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado al Derecho.

Para la presentación del reclamo o queja, el consumidor financiero debe contemplar el procedimiento descrito en el anexo **(Anexo N°1)**, observando el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante la Defensoría 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 la Defensoría del consumidor financiero o podrá ser presentada en sus oficinas o en las agencias o sucursales de la entidad. En este último caso, la entidad tiene la obligación de hacer el traslado a la Defensoría del consumidor financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.
  
2. Cuando la Defensoría del consumidor financiero estime que la queja interpuesta corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la 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, la Defensoría del consumidor financiero 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 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, la Defensoría del consumidor financiero deberá comunicar al consumidor financiero si la decisión final proferida es obligatoria o no según los Reglamentos de la entidad, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.  
 Si la queja o reclamo es inadmitida, la Defensoría del consumidor financiero comunicará su decisión al consumidor financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que ello no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.
  
4. Si la Defensoría del consumidor financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad o del consumidor financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine la Defensoría 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, la Defensoría 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 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, la Defensoría del consumidor financiero dará traslado de ella a la entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente.  
 La respuesta deberá ser allegada a la Defensoría 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 la entidad y a juicio de la Defensoría del consumidor financiero. En este último caso, la entidad 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, la Defensoría del consumidor financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.  
 Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas a la Defensoría del consumidor financiero deberá ser informado a la Junta directiva de la entidad, la cual deberá adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.
  
7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, la Defensoría del consumidor financiero tiene conocimiento de que ésta no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al consumidor financiero.
  
8. La Defensoría 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 sexto del presente artículo.
  
9. La decisión que profiera la Defensoría del consumidor financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al consumidor financiero y a la entidad el día hábil siguiente después de proferida.

En caso que la decisión sea desfavorable al consumidor financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

- 10.** La entidad podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a una queja o reclamo con el consumidor financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte de la Defensoría del consumidor financiero. En estos casos, la entidad informará tal situación a la Defensoría del consumidor financiero y ésta, 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 la Defensoría del consumidor financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral segundo 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, la Defensoría del consumidor financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

- 11.** En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación de la Defensoría del consumidor financiero como conciliadora, 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 de la Defensoría 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 Centro de conciliación alguno. Lo anterior sin perjuicio de efectuar el respectivo registro del acta para efectos de publicidad, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 8 de la Ley 640 de 2001.

- 12.** El consumidor financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido a la Defensoría del consumidor financiero. En tales eventos, la Defensoría del consumidor financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al consumidor financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

#### 4.5. CANALES Y MEDIOS DE RECEPCIÓN

Los medios de contacto y recepción habilitados para el contacto del Consumidor Financiera con el Defensor, son los siguientes:

- Telefónico,
- Mediante documento escrito entregado de forma personal en el domicilio de la sociedad o del Defensor del Consumidor financiero.
- Mediante documento escrito dirigido al email del Defensor del Consumidor financiero.

Los datos completos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente se encuentran publicados en la página web de **Mercado y Bolsa**: [www.mercadoybolsa.com](http://www.mercadoybolsa.com)

### CAPÍTULO V – INCUMPLIMIENTOS

Los funcionarios de **Mercado y Bolsa**, que incumplan las disposiciones previstas por la normatividad legal vigente relacionada con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, serán responsables por tales acciones u omisiones y en consecuencia se harán acreedores a las sanciones que se estimen pertinentes en el reglamento interno de trabajo.

Por consiguiente, el incumplimiento por parte de los funcionarios, de las obligaciones contenidas en el presente manual dará lugar a una amonestación con copia a la hoja de vida, de ser repetitiva, generará una solicitud de explicaciones escrita, y de permanecer la conducta podrá dar lugar a la terminación del contrato de trabajo.

#### Anexos del Manual SAC

Anexo #	Contenido
1	Procedimientos SAC
2	Manual del Servicio al Cliente MYB
3	Matriz de riesgos SAC