

<b>AGROBOLSA S.A.</b> <b>Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización:</b> <b>Agosto de 2017</b>

**MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO  
SAC**

**APROBACION ACTUALIZACION JUNTA DIRECTIVA, AGOSTO 14 de 2017  
ACTA 196**

<b>AGROBOLSA S.A.</b> Comisionista de Bolsa	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		Fecha Actualización: Agosto de 2017

## TABLA DE CONTENIDO

- 1. SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO**
  - 1.1 Consideraciones Generales**
  - 1.2 Ámbito de Aplicación**
  - 1.3 Debida atención y protección al consumidor financiero**
  - 1.4 Alcance del SAC**
    - 1.4.1 Programas y campañas de educación financiera**
    - 1.4.2 Mecanismos de información**
  - 1.5 Elementos mínimos que componen el SAC**
    - 1.5.1 POLITICAS**
    - 1.5.2 PROCEDIMIENTOS**
    - 1.5.3 DOCUMENTACION**
    - 1.5.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**  
Junta Directiva  
Representación legal  
Órganos de Control
    - 1.5.5 INFRAESTRUCTURA**
    - 1.5.6 CAPACITACIONES**
    - 1.5.7 EDUCACION FINANCIERA**
    - 1.5.8 INFORMACION AL CONSUMIDOR FINANCIERO**  
Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros
  - 1.6 Etapas del SAC**
    - 1.6.1 Identificación**
    - 1.6.2 Medición**
    - 1.6.3 Control**
    - 1.6.4 Monitoreo**

<b>AGROBOLSA S.A.</b> Comisionista de Bolsa	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		Fecha Actualización: Agosto de 2017

## **2. DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

- 2.1    Ámbito de aplicación**
- 2.2    Información sobre el Defensor del Consumidor Financiero a cargo de AGROBOLSA**
- 2.3    Quien es el Defensor del Consumidor Financiero  
Designación y Suplencia    Terminación del cargo**
- 2.4    Principios orientadores de la función del Defensor del Consumidor**
- 2.5    Funciones del Defensor del Consumidor**
- 2.6    Asuntos excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero**
- 2.7    Procedimiento de Atención a Requerimientos**
- 2.8    Canales y medios de recepción de requerimientos**
- 2.9    Presentación del requerimiento**
- 2.10   Trámite del requerimiento**
- 2.11   Medidas de protección y seguridad**

### **ANEXO 1**

- 1. Derechos de los Consumidores Financieros**
- 2. Atención personalizada para los Consumidores financieros en situación de DISCAPACIDAD.**
- 3. Obligaciones de AGROBOLSA S.A. como entidad vigilada.**

### **ANEXO 2**

- 1. Medidas de protección y seguridad**

### **ANEXO 3**

- 1. Metodologías Etapas del SAC**

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

## **1. SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **1.1 CONSIDERACIONES GENERALES**

Atendiendo los términos de la Ley 1328 de 2009 y demás instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, especialmente la Circular Externa 15 de 2010, mediante los cuales se consagro un régimen especial de protección a los consumidores financieros, son propósitos generales para la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, los siguientes:

- (i) Consolidar al interior de A G R O B O L S A S . A una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- (ii) Adoptar sistemas para el suministro de información adecuada;
- (iii) Fortalecer los procedimientos para la atención de las quejas, peticiones y reclamos del Consumidor Financiero;
- (iv) Propiciar la protección de los derechos del Consumidor Financiero, así como la educación financiera de éstos.

En cumplimiento de la normatividad y de acuerdo con el tamaño y organización de AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa y la naturaleza de las actividades que esta desarrolla, el SAC propenderá por la debida atención y protección a los consumidores financieros y en la observancia de los principios orientadores en la materia.

### **1.2 AMBITO DE APLICACIÓN**

Están obligadas a implementar el SAC las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera entre ellas, los Miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios y agroindustriales.

- Ley 1328 de 2009: Establece un régimen de Protección al Consumidor Financiero. Contempla la estructura del adecuado ambiente de atención, protección y respeto a los consumidores. Normas aplicables:
- Decreto 2281 junio de 2010: Reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Circular Externa 015 de 2010: Imparte instrucciones a las entidades vigiladas sobre el adecuado funcionamiento e implementación del SAC con el objeto de contar con normas, procesos y procedimientos que generen una cultura sana de protección al consumidor.
- Circular 038 de 2011, adiciona el numeral 9 “*Información al consumidor financiero*” al Título Primero, Capítulo Sexto de la Circular Básica Jurídica, donde se imparten instrucciones necesarias para que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia suministren a los consumidores financieros toda la información que estos requieran.
- Circular 039 de 2011, adiciona el numeral 10 “*Cláusulas y prácticas abusivas*” al Capítulo Sexto del Título I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996).

<b>AGROBOLSA S.A.</b> <b>Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE</b> <b>ATENCION AL</b> <b>CONSUMIDOR FINANCIERO</b> <b>SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización:</b> <b>Agosto de 2017</b>

- Circular 018 del 26 de mayo de 2016, estableció plazo para actualizar contratos y demás documentos asociados a los mismos, que puedan contener alguna disposición alusiva a cláusulas abusivas.

### **1.2.1. DEFINICIONES**

De acuerdo con la Ley 1328 de 2009, se consagran las siguientes definiciones:

**Cliente:** Persona natural y jurídica con quien la Comisionista establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos y servicios en desarrollo del objeto social de la entidad.

**Usuario:** Persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, se beneficia de los servicios prestados por la Comisionista.

**Cliente Potencial:** Persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la Comisionista, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

**Consumidor Financiero:** Es todo cliente/mandante, usuario o cliente potencial de la Comisionista.

**Productos:** Es el conjunto de operaciones debidamente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley.

**Servicios:** Aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

**Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Comisionista y puesta en conocimiento de está, del defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

**Entidades Vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **1.3 DEBIDA ATENCION Y PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Se entiende por debida atención y protección al consumidor financiero el conjunto de actividades desarrolladas por AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros. Para ello deberán:

- a. Emplear debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y en la prestación de los servicios a los consumidores, a fin de que ellos puedan recibir la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de la relación que se establezca.
- b. Procurar una adecuada educación del consumidor financiero.

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

- c. Suministrar al consumidor financiero información clara, suficiente, cierta y oportuna de tal manera que estos conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos por los servicios de la comisionista.

#### **1.4 ALCANCE DEL SAC**

El SAC implementado en AGROBOLSA S.A esta acorde con la estructura, tamaño y objeto social de la compañía permitiendo la identificación, medición, control y monitoreo de todos los hechos y situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros. Guarda concordancia con los planes estratégicos de la sociedad.

El SAC implementado se apoya en los procesos, procedimientos y herramientas adoptados en el marco de la administración de los riesgos propios de la actividad, en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad de la información y en las decisiones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno.

Para la adecuada implementación de una cultura y protección al consumidor financiero se tendrán:

- 1.4.1 Programas y campañas de educación financiera adecuados y suficientes que permitan y faciliten a los consumidores financieros tomar decisiones y comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos, así como los costos por tarifas de la bolsa y las comisiones de AGROBOLSA S.A. También las obligaciones y los derechos de los consumidores financieros como los mecanismos establecidos en la normatividad para su protección.
- 1.4.2 Mecanismos que permitan suministrar información cierta, suficiente y oportuna respecto de:
- Las características de los productos,
  - Los derechos de los consumidores financieros;
  - Las obligaciones de la comisionista;
  - Las tarifas aprobadas y publicadas,
  - Las medidas para el manejo seguro del producto;
  - Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato;
  - Los mecanismos establecidos para la defensa de los derechos del consumidor financiero.
  - Las demás que se consideren convenientes.

Finalmente, el Sistema de Administración del Consumidor Financiero atenderá los distintos elementos y etapas contemplados en la normatividad para instrumentar de forma organizada y metódica la administración del mismo.

#### **1.5 ELEMENTOS MINIMOS QUE COMPONEN EL SAC**

##### **1.5.1 Políticas**

<b>AGROBOLSA S.A.</b> Comisionista de Bolsa	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		Fecha Actualización: Agosto de 2017

Le corresponde a la junta directiva adoptar las políticas respecto de:

- a) La atención y protección a los consumidores financieros para lo cual se debe dar cumplimiento como mínimo a los siguientes requisitos:
  - Procurar la debida atención y protección;
  - Propiciar un ambiente de atención y respeto para el Consumidor Financiero;
  - Impulsar al interior de AGROBOLSA S.A la cultura en materia de protección al consumidor financiero
  - Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés.
- b) Supervisar que los elementos y etapas del SAC cuenten con políticas claras, aplicables y que conduzcan a un adecuado funcionamiento del mismo.
- c) Vigilar a través del Representante Legal, Comités de Auditoría y de Control Interno, Revisor Fiscal y el Auditor Interno, el cumplimiento de las normas relacionadas con la protección al Consumidor Financiero
- d) autorizarla provisión de los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el funcionamiento del SAC.

### **1.5.2 Procedimientos**

Se establecerán procedimientos aplicables para:

#### **1.5.2.1.** La adecuada implementación y funcionamiento del SAC, contemplando:

- a. La instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC,
- b. La evolución de los controles adoptados,
- c. La adopción de medidas en caso de incumplimientos del SAC por parte de los funcionarios, administradores y terceros,
- d. La evaluación y medición del sistema.

**1.5.2.2.** La atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros incluyendo plazos de respuesta, el funcionario responsable de atender las peticiones y la forma como deben presentarse los mismos.

- 1.5.2.3.** La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los defensores en ejercicio de sus funciones.

### **1.5.3 Documentación**

Los aspectos relacionados con el SAC de AGROBOLSA S.A., incluyendo sus etapas y elementos, deben constar en documentos y registros que evidencian la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

Dentro de la documentación se incluirá:

- El Manual SAC
- Los registros y demás elementos que evidencien la operación del SAC
- Los informes de la Junta Directiva, el Representante Legal y los Órganos de Control.

Toda la documentación soporte de la operación del SAC será administrada en el archivo general de AGROBOLSA S.A., por los funcionarios encargados del mismo y de acuerdo con los procedimientos establecidos al interior de la compañía.

#### **1.5.4 Estructura organizacional**

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa dentro de su Estructura Organizacional y de acuerdo con las disposiciones reglamentarias, ha establecido responsabilidades para garantizar un eficiente funcionamiento del SAC.

##### **1.5.4.1 Junta Directiva**

La Junta Directiva de AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa, deberá:

- a) Establecer y aprobar las políticas relativas al funcionamiento y administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- b) Aprobar el Manual SAC y sus actualizaciones
- c) Pronunciarse sobre los informes periódicos que presente el Representante Legal de la compañía, respecto al SAC, así como de las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control

##### **1.5.4.2 Representante Legal**

El Representante Legal de AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa deberá:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual SAC y sus modificaciones.
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC
- c) Establecer las medidas relativas a la capacitación de los funcionarios en especial los que están directamente involucrados en áreas de atención y servicio al Consumidor Financiero.
- d) Diseñar y establecer planes y programas de educación y de información al Consumidor Financiero.



<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

- e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f) Velar por la correcta aplicación de los controles que se establezcan.
- g) Presentar un informe como mínimo semestral, a la Junta Directiva sobre la evolución y aspecto relevantes del SAC, incluyendo entre otros acciones preventivas y correctivas e implementadas o por implementar.

#### **1.5.4.3 Órganos de Control**

##### **1.5.4.3.1 Revisoría Fiscal y Auditoría interna**

Le corresponde a la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, con el fin de determinar deficiencias y origen de las mismas.

Así mismo presentar un informe dirigido a la Junta Directiva, como mínimo semestral, en el que se reporten las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

##### **1.5.5 Infraestructura**

AGROBOLSA S.A. cuenta con un grupo humano idóneo y profesional, además de los recursos físicos, técnicos y de tecnología, necesarios para la adecuada administración y funcionamiento del SAC, acordes con el tamaño de la sociedad y la naturaleza de las actividades que desarrolla.

Le corresponde a la Gerencia designar a un funcionario del área comercial como responsable de atender las reclamaciones o quejas que presenten los consumidores financieros.

##### **1.5.6 Capacitaciones**

AGROBOLSA S.A. diseñará e implementará programas de capacitación dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la compañía, con el fin de dar a conocer la existencia del Defensor del Consumidor Financiero y el funcionamiento general del SAC, sobre la base de las siguientes pautas

- a) Tener una periodicidad mínima anual con la participación de los funcionarios. Se citarán por correo electrónico y su asistencia es de carácter obligatorio.
- b) Adelantar procesos de Inducción de los nuevos funcionarios en lo referente al SAC.
- c) Incluir en las capacitaciones los cambios a la normatividad y su incidencia
- d) Realización de evaluaciones con el fin de determinar la eficacia y el alcance de los objetivos propuestos en las capacitaciones.
- e) Todo programa se documentará en su totalidad.

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

Se precisa la importancia de la capacitación dirigida a toda área y funcionario que tiene contacto directo con el Consumidor Financiero, ya que su deber radica en el adecuado ofrecimiento y asesoría de las operaciones que se realizan a través de AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa.

### **1.5.7 Educación Financiera**

El objetivo principal del programa de educación financiera de AGROBOLSA S.A. es mantener al Consumidor Financiero debidamente informado de los diferentes tipos de operaciones que se realizan a través de la compañía, además de informar sobre los derechos y deberes que les corresponden en su calidad de Consumidor Financiero. La adecuada información garantiza que el Consumidor Financiero tome decisiones, conozca sus riesgos y oportunidades, así como, los mecanismos existentes para la protección de sus derechos.

Un programa de educación financiera continuo y eficiente hace que la interacción con el Consumidor Financiero sea constante, dando como resultado mayores grados de fidelidad.

El programa de educación de AGROBOLSA S.A. se desarrollará de la siguiente forma:

- En forma virtual a través de la página web de la compañía
- Personalizada en la asesoría suministrada por las diferentes áreas de AGROBOLSA y sus funcionarios
- A nivel gremial o de asociación cuando se realicen programas de capacitación promovidos por la Bolsa Mercantil de Colombia o la Asociación de Comisionistas, dirigidos a las comisionistas y sus clientes, sobre productos y servicios del mercado.

El programa implementado por la compañía será revisado periódicamente por los Órganos de Control y su resultado será presentado a la Gerencia General, quien deberá proceder a realizar los ajustes o actualizaciones a que haya lugar.

### **1.5.8. Información al Consumidor Financiero**

#### **1.5.8.1. Generalidades**

Los mecanismos desarrollados por AGROBOLSA S.A. están diseñados para que el Consumidor Financiero reciba información cierta, suficiente, clara y oportuna que le permita escoger las mejores opciones del mercado, de acuerdo con sus necesidades.

La información al Consumidor Financiero tiene estricta relación con:

- Los diferentes productos y servicios que se prestan
- Derechos y obligaciones del Consumidor Financiero

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

- Tarifas y características de las operaciones que se realizan a través de Bolsa
- Procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten en AGROBOLSA S.A
- Aspectos relevantes de la Defensoría del Consumidor Financiero: Quien es, funciones y procedimientos para canalizar las quejas.

La información que suministre AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa a los Consumidores Financieros debe:

- a) Dotar a los consumidores financieros de elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones.
- b) Facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado, y
- c) Propender porque los consumidores financieros conozcan los derechos y obligaciones pactadas.

#### **1.5.8.2. Derechos de los Consumidores Financieros y Obligaciones de AGROBOLSA S.A. como entidad vigilada**

La Ley 1328 de 2009, en su Artículo 5 y 7, sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes establece derechos y obligaciones para los consumidores financieros en su relación con las entidades vigiladas. Lo anterior debe ser de pleno conocimiento de los Consumidores de AGROBOLSA S.A., así como de todos los funcionarios que participan en la aplicación del SAC de la compañía.

Según lo dispuesto en esta ley, la información es: (i) un derecho de los consumidores financieros; (ii) una obligación especial de las entidades vigiladas; (iii) un principio orientador que debe regir las relaciones que se establezcan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera (iv) un elemento constitutivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Ver Anexo 1 del presente Manual.

### **1.6 Etapas del SAC**

En el proceso de implementación del SAC de AGROBOLSA S.A., se mantiene total interacción de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, para garantizar la debida atención y protección al Consumidor Financiero.

#### **1.6.1 Identificación**

En esta etapa se reconocen todas aquellas peticiones realizadas por parte de los consumidores a la compañía, así como los hechos que las motivan, lo que permite desarrollar acciones de mejora eficientes.

#### **1.6.2 Medición**

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

Realizada la etapa de identificación, AGROBOLSA S.A. para lograr medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de todos aquellos hechos o circunstancias que influyen la debida atención y protección al Consumidor Financiero, tendrá en cuenta el número de quejas y reclamos recibidos en la compañía a través de los canales establecidos o los recibidos por intermedio de la Superintendencia Financiera de Colombia.

El impacto será medido a través de las respuestas y consecuencias generadas a los requerimientos que se reciban en la compañía.

Con base en la información histórica que se logre estructurar se crearán los perfiles de hechos que se presenten con mayor frecuencia dentro de los Consumidores Financieros los cuales a su vez permitirán establecer las medidas que permitan mitigar la ocurrencia de tales circunstancias.

### **1.6.3 Monitoreo**

Esta etapa tiene como objetivo principal hacer seguimiento a las medidas establecidas para el adecuado funcionamiento del SAC, este proceso de seguimiento debe realizarse semestralmente por los Organismos de Control. La Gerencia General será la encargada de presentar el respectivo informe del cumplimiento del SAC, ante la Junta Directiva.

Para cumplir de manera adecuada con esta etapa se mantendrán registros archivos sobre las quejas y será responsabilidad del Defensor del Consumidor Financiero de la compañía el manejo y conservación de las quejas presentadas, así como, un registro cronológico con la totalidad de las quejas recibidas. Respecto de las quejas recibidas y no tramitadas bastará con un listado donde aparezca claramente, la razón por la cual no se le dio curso a la queja.

Adicionalmente se diseñarán indicadores, estadísticas, así como se identificarán tipologías sobre las reclamaciones. Estos mecanismos permitirán tener evidencias cualitativas y cuantitativas de la ejecución del SAC en AGROBOLSA S.A.

La responsabilidad del cumplimiento de las etapas recae sobre los funcionarios involucrados en los procesos, su monitoreo estará en cabeza de los órganos de control.

### **1.6.4 Control**

**AGROBOLSA S.A.** adoptará las medidas necesarias para evitar que se presenten situaciones que afecten la eficiente y oportuna atención del Consumidor Financiero.

## **2. DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **2.1 Ámbito de aplicación.**

Como completo de Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC se tiene la figura del Defensor del Consumidor Financiero, atendiendo las disposiciones de la ley 1328 de 2009 en su artículo 8 y siguientes.

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

## **2.2 Información sobre el Defensor del Consumidor Financiero**

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera están obligadas a designar a los Defensores del Consumidor Financiero Principal y Suplente. Los Consumidores Financieros vinculados con AGROBOLSA S.A encuentran en la página WEB toda la información sobre los Defensores del Consumidor Financiero designados para desempeñar estos cargos, su competencia y en general todos los aspectos relevantes de su actuación.

## **2.3 Quien es el Defensor del Consumidor Financiero**

Profesional idóneo con acreditación de conducta idónea y solvencia moral, encargado de la protección al Consumidor Financiero, con total independencia y autonomía en todas sus funciones. Así mismo es el instrumento ágil y oportuno para la resolución de controversias que puedan presentarse con el Consumidor Financiero Principal y su Suplencia

Los Defensores del Consumidor Financiero Principal y Suplente son designados por la Asamblea General de Accionistas de AGROBOLSA S.A. para un período de dos (2) años, y podrán ser reelegidos indefinidamente por el mismo período. El defensor Suplente reemplaza al principal en sus faltas absolutas o temporales.

### **2.3.1 Terminación del cargo**

El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la asamblea general de accionistas disponga su reelección.
- b. Incapacidad sobreviviente.
- c. Renuncia voluntaria
- d. Por mutuo acuerdo de las partes o por iniciativa de cualquiera de ellas, para lo cual la parte interesada lo avisará por escrito a la otra con treinta (30) días hábiles de antelación.
- e. Por incumplimiento de alguna o algunas de las obligaciones previstas en el contrato.
- f. Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3 y 4 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 8 de la Ley 795 de 2003.
- g. Por decisión de la Asamblea General de Accionistas.
- h. Por decisión de la Superintendencia Financiera.

**Parágrafo:** Vacante el cargo, la compañía procederá al nombramiento de un nuevo Defensor y su suplente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. Hasta dicho nombramiento, las funciones del Defensor serán atendidas por su suplente.

## **2.4. Principios orientadores de la función del Defensor del Consumidor Financiero**

Los principios orientadores de las funciones del Defensor, son los siguientes:

- **Independencia.**

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

El Defensor procederá libremente y sin coacción alguna a la apreciación de los hechos, de las pruebas y del derecho.

- **Imparcialidad y objetividad.**

Sus pronunciamientos siempre deben estar alejados de cualquier interés particular o de la ausencia de cualquier beneficio individual, motivo por el cual el Defensor oportunamente expresará los motivos que justifiquen abstener de conocer de alguna (s) queja (s) para que su suplente de inmediato asuma su conocimiento sin más trámites o requisitos.

**Parágrafo:** El Defensor no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. En este evento, el Defensor impedido será reemplazado por su suplente.

## **2.4 Funciones del Defensor del Consumidor**

Las funciones del Defensor son las siguientes:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de **AGROBOLSA S.A.**
- Constituye la labor principal del Defensor conocer, evaluar y resolver en forma completa, objetiva y gratuita las quejas individuales de consumidores financieros de la compañía y que le presenten sobre posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones o servicios que ofrece. Así mismo lo relativo a la calidad en la prestación de los servicios a cargo de la compañía, que deberá cumplir siempre con la celeridad, eficacia y la oportunidad que los hechos y circunstancias propias de tiempo, modo y lugar lo permitan dentro de los plazos legales establecidos; adoptando las medidas a su alcance, tales como la colaboración de quién estime pertinente y evitar que situaciones concretas e injustificables en su opinión, no dilaten o demoren la consecución de las pruebas o documentos que le permitan pronunciarse oportunamente.
- Actuar como conciliador entre la entidad vigilada y el Consumidor Financiero en los términos indicados en la Ley 640 de 2001. El Consumidor Financiero podrá poner el asunto en conocimiento del Defensor, indicando de manera explícita su deseo que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- El documento en el cual conste la conciliación realizada entre AGROBOLSA S.A. y el Consumidor Financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor, prestará merito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiere depositarlo en Centro de Conciliación
- Como función principal del Defensor se encuentra intervenir como conciliador entre AGROBOLSA S.A. y el Consumidor Financiero, siempre y cuando se halla solicitado las vías del Acuerdo. Este se formaliza con la elaboración del Acta respectiva, suscrita en presencia del Defensor, donde lo acordado obliga

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

a todas las partes que en el intervienen, precisando que prestará merito ejecutivo y hará tránsito a cosa juzgada.

- Su incumplimiento dará lugar a hacerlo exigible por las vías legales respectivas. Para el cumplimiento de este procedimiento se hace necesario que el Defensor del Consumidor Financiero este certificado como conciliador.
- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante AGROBOLSA S.A. De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2281 del 25 de junio de 2010 y la Ley 1328 de 2009, el Defensor, en cualquier momento, podrá dirigirse a los órganos de administración de la sociedad, con el fin de efectuar peticiones, recomendaciones, propuestas o sugerencias sobre la actividad propia de la entidad que en su criterio pueden ser objeto de mejora de la calidad del servicio y así aclarar, facilitar o regularizar las relaciones contractuales con los consumidores, de manera que la diligencia, seguridad, oportunidad y la correcta celebración y/o prestación de las operaciones y/o servicios financieros generen siempre la confianza que debe existir entre las partes
- Proponer modificaciones normativas: El Defensor podrá proponer a las autoridades las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
- Presentar informes sobre su gestión. Anualmente, dentro del primer trimestre de cada año, o cuando se lo solicite las Directivas de AGROBOLSA S.A., el Defensor presentará un informe de gestión detallada sobre la labor desempeñada en el período correspondiente, según sea el caso, donde suministrará información relativa al número de quejas recibidas y tramitadas en el período, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, el tema de las mismas, el criterio adoptado por el Defensor en sus decisiones, así como cualquier otro aspecto que considere de interés para la compañía.
- Así mismo debe ser el encargado de coordinar la presentación de los informes y reportes exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia los cuales según la normatividad deben ser enviados trimestralmente de acuerdo a los parámetros e instrucciones establecidos por esta entidad.

## **2.5 Asuntos excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero**

- a. De conformidad con la Ley 1328 de 2009, estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:
- b. Las que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Compañía;
- c. Los concernientes al vínculo laboral entre la Compañía y sus empleados o respecto de sus contratistas;
- d. Aquellos que se deriven de la condición de accionista;

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

- e. Las relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas;
- f. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa;
- g. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como consumidor;
- h. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor;
- i. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afectan a las mismas partes cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor;
- j. Aquellos cuya cuantía sumada todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales al momento de su presentación
- k. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

## **2.6 Procedimiento de Atención a Requerimientos**

El procedimiento de atención a requerimientos de AGROBOLSA S.A., ha sido diseñado sobre el marco normativo vigente y de acuerdo con las políticas internas de la compañía, especialmente las relacionadas con la debida atención y servicio al Consumidor Financiero.

Los clientes de AGROBOLSA S.A. 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, salvo los casos excluidos de acuerdo con el Manual.

## **2.7 Canales y medios de recepción de requerimientos**

El Consumidor Financiero podrá dirigir sus requerimientos, a través de los siguientes canales:

**2.7.1. Coordinación Recepción de Quejas**, área que se encuentra ubicada en las instalaciones de AGROBOLSA S.A., la cual estará en cabeza de un funcionario designado dentro del área comercial y que para tal propósito, cumplirá con las siguientes funciones:

- a. Recibir, conocer y tomar nota, previo su envío a la Defensoría del Consumidor Financiero
- b. Llevar una base de datos sobre las quejas recibidas y resueltas en la que conste por lo menos la siguiente información: Fecha de recepción, nombre del consumidor, motivo de la queja, fecha envío información al defensoría y fecha de respuesta final.



<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

- c. Rendir los informes requeridos por la administración cuando esta lo considere.

**2.7.2. Defensoría del Consumidor Financiero**, principal o suplente, cuyos datos se encuentran publicados en la página web de la compañía.

Los medios habilitados para la recepción del requerimiento del Consumidor Financiero, son:

1. Telefónico
2. Personal mediante documento escrito dirigido al representante legal o al Defensor del Consumidor Financiero.
3. Página Web: [www.agrobolsa.com.co](http://www.agrobolsa.com.co)
4. Correos Electrónicos: [defensordelcliente@agrobolsa.com.co](mailto:defensordelcliente@agrobolsa.com.co)

### **2.7.3. Presentación del requerimiento**

El procedimiento que debe seguir el cliente o usuario ante el Defensor es el siguiente:

- Presentar por escrito, en letra imprenta legible, o mediante correo electrónico, la reclamación dirigida directamente al Defensor o al Representante Legal de AGROBOLSA S.A., solicitud que como mínimo deberá contener:
  - Los datos de identificación, dirección, fax, e-mail si es el caso y número telefónico del Cliente reclamante.
  - Descripción clara y precisa sobre los hechos y causas de la reclamación.
  - Declaración de que la reclamación no ha sido sometida a procesos judiciales.
  - Adicionalmente, deberá anexar copia del reclamo presentado ante la compañía y copia de la respuesta dada por la entidad a la reclamación que el cliente considera adversa a sus intereses, si la hubiere.
- La reclamación podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del Defensor, o podrá ser presentada en las oficinas de la compañía.

**Parágrafo.** - La presentación y tramitación de las reclamaciones ante El Defensor son de carácter gratuito para el cliente.

## **2.8 Trámite del requerimiento**

De acuerdo con la ley 1328 de 2009 el Decreto 2281 de 2010, por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero, AGROBOLSA S.A. señala el siguiente procedimiento para el trámite de quejas así;

- a. El Consumidor Financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor o ante la compañía 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.

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

Este documento deberá ser remitido en la oficina de AGROBOLSA S.A. directamente al Defensor del Consumidor Financiero. Recibido el documento en las oficinas de AGROBOLSA S.A., la entidad hará traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

- b. Si el Defensor estima que la queja o reclamo corresponde a temas de interés general, deberá correr traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar con el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
- c. Recibida la queja o reclamo, el Defensor decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no, y su decisión será comunicada al Consumidor 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 el Defensor deberá comunicar al Consumidor si la decisión final proferida por él es o no obligatoria para AGROBOLSA S.A., informando sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida el Defensor comunicará su decisión al Consumidor, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

- d. Cuando el Defensor estime que para el análisis de la solicitud requiere de mayor información de parte del Consumidor o de AGROBOLSA S.A., procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que se allegue la información necesaria dentro de los ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Recibida está el Defensor podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Si hecha la solicitud al que se refiere el numeral anterior el Consumidor Financiero no da respuesta dentro del término de los ocho (8) días hábiles, se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida. No obstante, el Consumidor podrá presentar posteriormente su queja allegando la información completa, y esta se entenderá presentada por primera vez.

Admitida la queja el Defensor dará traslado de ella a AGROBOLSA S.A., a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

En el mismo traslado el Defensor solicitará a AGROBOLSA S.A. que señale de manera expresa su aceptación o no previa para que el trámite sea objeto de decisión vinculante para la compañía.

AGROBOLSA S.A. deberá dar respuesta completa, clara y suficiente manifestando la aceptación o no, a la obligatoriedad de la decisión del Defensor en caso de que esta le sea desfavorable.

AGROBOLSA S.A. no ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

decisiones del Defensor del Consumidor Financiero y estudiará cada caso en particular en la medida que se presente alguna reclamación.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que podrá ampliarse a petición de AGROBOLSA S.A. y a juicio del Defensor. Si este término se amplía AGROBOLSA S.A. deberá informar al Consumidor las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se refiere este numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de AGROBOLSA S .A. se hubiere producido fuera, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiera sido recibida. En tal momento el Defensor deberá requerir nuevamente a la compañía para que allegue la información faltante sin perjuicio de informar a la Superintendencia la ocurrencia reiterada de los hechos.

1. Si iniciado el trámite de la solicitud el Consumidor tiene conocimiento de que este no es de su competencia, dará por terminada su actuación comunicando inmediatamente su decisión tanto a AGROBOLSA S.A. como al Consumidor.
2. El Defensor 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 8.2.3.6.
3. La decisión que profiera el Defensor deberá ser motivada, clara y concreta. Dicha decisión, deberá ser comunicada al Consumidor Financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero, este podrá acudir a otros medios de protección de sus derechos.

La entidad podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor. En estos casos la entidad informará tal situación al Defensor y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al Consumidor 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 el Defensor del Consumidor Financiero haya dado traslado a la Superintendencia Financiera por estimar que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, en cuyo caso también dará traslado a esta entidad.

<b>AGROBOLSA S.A.</b> <b>Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

Si la rectificación fue parcial o el Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor como conciliador, 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 del Defensor y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor. En tal evento, el Defensor dará por terminado el trámite y deberá comunicar al Consumidor la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento. De acuerdo con el Decreto 2881 del 25 de junio de 2010, el trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la

Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

## **2.9 Medidas de protección y seguridad**

La Ley 1328 de 2009, contempla “buenas prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros” destacándose principalmente, las mencionadas en el Anexo No. 2, las cuales deben ser informadas al Consumidor Financiero por las vías que AGROBOLSA S.A. considere pertinentes.

## **2.10 Sanciones por incumplimiento**

El incumplimiento por parte de los funcionarios de AGROBOLSA S.A. a los procedimientos descritos en el presente Manual sea por acción u omisión, será calificado como falta grave y se sancionará con base en el marco normativo establecido. El funcionario que incumpla con lo establecido en el presente manual, será acreedor de las más drásticas sanciones a nivel administrativo, que podrían llegar hasta la cancelación del contrato de trabajo.

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

## ANEXO 1

### DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

La Ley 1328 de 2009, en su Artículo 5, establece los siguientes derechos para los consumidores financieros de cualquier entidad vigilada:

- Recibir de parte de AGROBOLSA S.A. productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la compañía.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable de los productos o servicios.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio
- Recibir por parte de la compañía una adecuada educación financiera respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos o servicios, sus derechos y obligaciones, las tarifas, los mercados y tipos de actividad, así como los mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa, reclamaciones ante AGROBOLSA S.A., el Defensor del Consumidor Financiero o la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 

### ATENCION PERSONALIZADA PARA CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACION DE DISCAPACIDAD

**Atendiendo las instrucciones impartidas por la Superintendencia financiera de Colombia en la Circular Externa 008 de 2017 mediante la cual se modifica la Circular Básica Jurídica Contable – expedida mediante la Circular externa 029 de 2014- se reglamenta al interior de AGROBOLSA S.A las políticas y los procedimientos establecidos para la atención de los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.**

En el entendido de que AGROBOLSA S.A es una sociedad comisionista Miembro de la Bolsa Mercantil de Colombia con objeto social exclusivo, y que su actividad se desarrolla en una instalación de segundo piso y no en un local de primer piso con atención a todo el público, donde se reciben y coordinan las asesorías y ordenes de bolsa para formalizarlas en el escenario de la BMC, se fijan como políticas para la atención de eventuales clientes discapacitados las siguientes:

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

### **Políticas**

- 1- Capacitación de todos los funcionarios de planta de AGROBOLSA S.A en especial los de la recepción para que estén en condiciones de acompañar a los discapacitados que nos visiten por iniciativa de ellos o por visita programada y los guíen al interior de la sede, orientándolos en la prestación de los servicios que presta la comisionista y el nombre del funcionario responsable de atenderlo.
- 2- Para cumplir con el acompañamiento personalizado al consumidor discapacitado se le solicitará a la recepción del edificio que se avise de inmediato de esta condición, para que quien lo solicite reciba el apoyo requerido por parte de uno de los funcionarios. Como la sede de AGROBOLSA está diseñada para permitir el ingreso de sillas de ruedas, se ofrecerá la opción de atención en el salón comunal en la planta baja, o en la sede del segundo piso.
- 3- Sin perjuicio de las condiciones de dotación del Edificio Centro Empresarial Calle 76 en el que existe rampa para sillas de ruedas, señalización en Braille en ascensores y llamadas del botón del ascensor, la atención personalizada se le dará a todos los consumidores financieros discapacitados.
- 4- El diligenciamiento de los documentos de vinculación, registro de firmas, recibo de órdenes y formalización de las mismas debe incluir una nota del comercial que atendió al discapacitado, en la que manifieste la conformidad con la asesoría prestada y con el conocimiento del Mandato. Siempre se exigirá una segunda firma de respaldo al discapacitado.

### **Procedimientos**

- 1- Los funcionarios autorizados por AGROBOLSA para suministrar información comercial con respecto a los productos y servicios está en cabeza de los representantes legales y de los Operadores Certificados, correspondiéndoles a ellos cerciorarse de que la información que dan es comprensible, suficiente y oportuna para el interesado
- 2- Estos funcionarios realizaran su mejor esfuerzo para dar a conocer que es la Bolsa Mercantil de Colombia y cuál es el papel de la comisionista en la realización de sus negocios sobre los productos ofrecidos y sobre los costos y las tarifas que involucran, de forma clara y precisa, todas las veces que sea necesario.
- 3- Sera también de su responsabilidad el suministro de la información sobre la figura de la Defensoría del Consumidor Financiero y de su representante en la sede de AGROBOLSA, así como de los derechos que le asisten en caso de que requiera la presentación de quejas o reclamos por inconformidad o insatisfacción de la asesoría prestada
- 4- Todas las ordenes cumplidas en desarrollo del contrato de comisión o de corretaje para los discapacitados serán notificadas a los interesados por el medio que hayan autorizado o a la persona que se encuentre registrada en las tarjetas de registro de firmas autorizados

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

### **Obligaciones de AGROBOLSA S.A. como entidad vigilada**

De acuerdo con la Ley 1328 de 2009, AGROBOLSA S.A. como entidad vigilada tiene las siguientes obligaciones especiales, con los consumidores financieros:

- Informar sobre la existencia del Defensor del Consumidor Financiero.
- Entregar el producto o prestar el servicio adecuadamente.
- Suministrar información clara, veraz, oportuna de los productos y servicios ofrecidos, así como, del mercado.
- Implementar al interior de la compañía un Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- Elaborar contratos y anexos claros y legibles que regulen la relación con los consumidores, previa aceptación por parte de estos. Así como dejar su disposición copia de estos, incluyendo términos y condiciones del producto o servicio, derechos y obligaciones, tasas de interés, precios o tarifas y forma para determinarlos.
- Abstenerse de realizar cobros no pactados o no informados previamente al consumidor, así como mantener a disposición de este los soportes o comprobantes de las operaciones realizadas.
- Guardar total reserva y confidencialidad de la información de los consumidores, salvo requerimientos de información por parte de las autoridades competentes.
- Dar constancia del estado y/o condiciones de producto o servicio cuando el consumidor lo requiera, salvo los casos en que la compañía se encuentre obligada a hacerlo sin previa solicitud del consumidor.
- Atender y dar respuesta oportuna a los requerimientos de los consumidores.
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para la debida atención de los consumidores financieros.
- Permitir a los consumidores la consulta gratuita, por lo menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos o servicios.
- Contar en el sitio de Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al Consumidor Financiero.
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta

<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente.

- Dar a conocer en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los Consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- Colaborar oportuna y diligentemente a la Defensoría del Consumidor y demás entidades y/o autoridades competentes con el suministro de información.
- No requerir al consumidor financiero información de archivo en la compañía, sin perjuicio de la obligación de actualización, según la normatividad que corresponda.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera al Consumidor Financiero.

## **ANEXO 2**

### **Medidas de protección y seguridad**

La ley 1328 de 2009, contempla “buenas prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros” destacándose principalmente:

- Cerciorarse que la compañía de la que van utilizar productos o servicios se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia
- Informarse sobre todo lo referente a los productos o servicios que como Consumidor Financiero va a utilizar, esto es derechos y obligaciones, costos o tarifas, exigiendo las explicaciones necesarias, verbales o escritas, para que se tomen decisiones informadas.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada
- Revisar los términos y condiciones de los contratos y anexos, así como conservar las copias de dichos documentos.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Cerciorarse de obtener respuesta oportuna a cada solicitud presentada.



<b>AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

Adicionalmente AGROBOLSA S.A., pone a conocimiento de los Consumidores Financieros, las siguientes recomendaciones, de protección y seguridad:

- Todo funcionario con el que se tenga contacto debe estar debidamente identificado y autorizado, por la compañía.
- Toda operación que se realice a través de la compañía debe estar debidamente soportada en documentos y/o comprobantes de negociación, en papelería autorizada.
- Todas las cuentas de correo corporativo de AGROBOLSA S.A. tienen la siguiente estructura: [nombrecuenta@agrobolsa.com.co](mailto:nombrecuenta@agrobolsa.com.co).
- Si recibe información o le es solicitada información de una dirección desconocida, no responda e informe de inmediato a su Asesor.
- Todas las decisiones que tome deben estar debidamente informadas
- Realice revisión periódica de sus movimientos y/o operaciones, cualquier duda o incongruencia, favor comunicarla de inmediato a su Asesor.
- No responda a solicitudes realizadas vía mensajes de texto, celular o líneas telefónicas desconocidas
  - Todos los desembolsos de recursos se realizan a través de las cuentas autorizadas por AGROBOLSA S.A.

### **ANEXO 3**

#### **METODOLOGIA DISEÑADA POR AGROBOLSA S.A. PARA LA IDENTIFICACION, MEDICION, CONTROL Y MONITOREO DEL SAC**

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa, para el cumplimiento de las etapas del SAC ha implementado la metodología que se describe a continuación con el fin de medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros en caso de materializarse.

#### **A. IDENTIFICACION**

En la identificación de los eventos de riesgo se emplearan métodos cualitativos y cuantitativos teniendo en cuenta:

<b>AGROBOLSA S.A.</b> Comisionista de Bolsa	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>

- Las peticiones, quejas o reclamos que interpongan los Consumidores Financieros directamente a la compañía.
- Las peticiones, quejas o reclamos que interpongan los Consumidores Financieros directamente ante el Defensor del Consumidor.
- Las peticiones, quejas o reclamos que interpongan los Consumidores Financieros directamente ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **B. MEDICION**

La medición se llevará de forma estadística utilizando los formatos internos que consolidan las peticiones, quejas o reclamos de los Consumidores Financieros. Esta información quedará debidamente documentada en los formatos internos establecidos en los que se hará el registro en la medida en que se presente el evento y se llevará un consolidado mensual. (Ver anexo)

El Coordinador de quejas de la oficina principal será el encargado de consolidar y administrar la información generada para la medición, proveniente principalmente de los registros llevados cronológicamente de las peticiones, quejas o reclamos recibidas. Estos registros permitirán calcular la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo del SAC.

El impacto de los eventos se medirá por el motivo que da lugar a la petición, queja o reclamo, pudiendo ser este:

1. Información deficiente
2. Información inoportuna
3. Información errada
4. Atención deficiente
5. Fallas en la ejecución de la orden
6. Fallas en la ejecución de la operación

La probabilidad de ocurrencia de los eventos se medirá teniendo en cuenta:

1. El número de quejas, peticiones o reclamos presentados por los Consumidores Financieros clasificados por tipo de operación, tipología, causalidad y segmento, así como, se identificarán las que presenten mayor frecuencia.
2. Requerimientos de los Consumidores Financieros ante el Defensor del Consumidor y la Superintendencia Financiera.
3. Número de requerimientos solucionados antes de iniciar proceso.
4. Número de reclamos favorables y desfavorables para la compañía.

## **C. CONTROL Y MONITOREO**

<b>AGROBOLSA S.A.</b> Comisionista de Bolsa	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		Fecha Actualización: Agosto de 2017

**AGROBOLSA S.A.** ha adoptado medidas como la capacitación periódica de los funcionarios de la compañía para evitar situaciones que afecten la eficiente y oportuna atención del Consumidor Financiero.

En caso de presentarse eventos de riesgo que den lugar a peticiones quejas o reclamos el impacto de los eventos de riesgo se analizará y medirá teniendo en cuenta:

1. Número de quejas y reclamos que reciba la compañía.
2. Eventos que generan las peticiones, quejas o reclamos dirigidos directamente a la compañía, al Defensor del Consumidor Financiero o la Superintendencia Financiera.

En caso de presentarse alguna petición, queja o reclamo se analizará cada situación en particular para determinar la causa y en consecuencia la debida atención y diligencia de la compañía frente al Consumidor Financiero y de ser necesario adoptar los correctivos a que haya lugar.

-----

<b>AGROBOLSA S.A.</b> <b>Comisionista de Bolsa</b>	<b>MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Fecha Actualización: Agosto de 2017</b>