

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?

Atendiendo disposiciones legales AGROBOLSA S.A. designo a la sociedad MEJÍA SANIN ASESORES JURÍDICOS S.A.S, como defensores del consumidor financiero, en la Reunión Ordinaria de la Asamblea General de Accionistas el día 12 de marzo del 2021, según consta en Acta N° 37, por un periodo de dos (2) años.

➤ **Defensor del Consumidor Financiero Principal**

Dra. María Cristina Mejía Sanín

➤ **Defensor del Consumidor Financiero Suplente**

Dra. Myriam Lisbeth Téllez Mancera

Dirección de Contacto: Carrera 7 No. 71 – 21 Torre B, Piso 13,
Torre Davivienda Centro Financiero.

Correo Electrónico: defensoria@mejiasanin.com – mcmejia@mejiasanin.com

Número de Contacto: 315 328 9603 – 311 5304616 – (1) 313 59 27

Representante AGROBOLSA S.A. para recibir Quejas y Reclamos

Lorena Reyes Rojas.

Dirección de Contacto: Carrera 14 # 76 – 26 – Oficina 205 – Bogotá DC

Correo Electrónico: lorena.reyes@agrobolsa.com.co

Teléfono: 756 00 65 ext. 111

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:



POLITICAS

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

