



MANUAL PARA EL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

SAC



INTRODUCCION

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 estableció una de las principales estructuras del régimen de protección al consumidor financiero y de la obligación al cargo de las entidades vigiladas de implementar un “Sistema de Atención al consumidor Financiero” SAC cuyo objetivo es el de: i) consolidar al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; iii) se fortalezcan los procedimientos para atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y iv) se propiciara protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Por esta razón MERCADO Y BOLSA S.A. A ha tomado responsabilidad y obligación de crear conciencia sobre el tema y participar de forma activa en el manejo de servicio al cliente, en el presente documento se adoptan las medidas, mecanismos, políticas, instrumentos y procedimientos apropiados y suficientes para el manejo del servicio al cliente así como los procedimientos de las quejas y reclamos, políticas que deben ser del conocimiento de cada uno de los funcionarios de la compañía.



1. Aspectos Generales

Alcance

MERCADO Y BOLSA S.A. como entidad sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, está obligada a implementar un sistema de atención al consumidor financiero SAC.

Por tanto, los sistemas que se diseñen deben ser objeto de permanente seguimiento, evaluación y actualización de acuerdo con la evolución del mercado.

Objetivo General

El **SAC** tiene como objetivo fundamental el de establecer los principios y reglas que rigen la protección del consumidor financiero en las relaciones de éstos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Objetivos Específicos

- i) Consolidar al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- ii) Que se adopten sistemas para suministrarles información adecuada;
- iii) Que se fortalezcan los procedimientos para atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y
- iv) Que se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Definiciones

De acuerdo a los conceptos estudiados y analizados por la firma, en el proceso de implementación y adopción del SAC, a continuación, se describen las definiciones mas utilizadas

a) **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.



b) Usuario

Es la persona Natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

c) 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.

d) Consumidor Financiero

Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

e) 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.

f) 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.

g) 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.

h) Entidad Vigilada

Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

2. Elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC

A continuación se señalan los elementos mínimos mediante los cuales se busca obtener una efectiva implementación del SAC:

2.1 Políticas

La Junta Directiva de Mercado y Bolsa S.A. como entidad vigilada, ha adoptado las siguientes políticas y lineamientos generales y particulares respecto de:

- Procurar la debida atención y protección del consumidor financiero.
- Propiciar un ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero.
- Impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero.
- Establecer el deber de los órganos de administración, de control y de sus demás funcionarios, de asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la protección al consumidor financiero.
- Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC.
-
- La administración y funcionamiento del SAC, de manera que cada uno de los elementos y etapas de este sistema cuenten con políticas claras y efectivamente aplicables y conduzcan a un adecuado funcionamiento del mismo.
- La provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.

2.2 Procedimientos



Los clientes de Mercado y Bolsa 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 a Derecho.

Para la presentación del reclamo o queja: El procedimiento que debe seguir el cliente o usuario ante el Defensor es el siguiente:

Presentar por escrito, en letra imprenta legible, a máquina, o mediante correo electrónico, la reclamación dirigida directamente al Defensor, o copia de la solicitud presentada ante Mercado y Bolsa 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 M&B y copia de la respuesta dada por la entidad a la reclamación que el cliente considera adversa a sus intereses, si la hubiere.

La queja podrá ser remitida a la dirección física o electrónica del Defensor, o podrá ser presentada en las oficinas de M&B, pero en este último evento, siempre se entenderá como radicada ante la Defensoría en la fecha de recibo por parte de ésta.

Procedimiento para el trámite de las reclamaciones:

De acuerdo con la ley 1328 de 2009 el Decreto 2281 de 2010, por le cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero, Mercado Y Bolsa S.A. adoptó el siguiente procedimiento:

2.1. El Consumidor Financiero deberá presentar su queja o reclama ante el Defensor 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.

Este documento deberá ser remitido en la oficina de MERCADO Y BOLSA S.A., ubicada en la Calle 108 No. 9 , de la ciudad de Bogotá. Recibido el documento



la entidad hará traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

2.2. Si el Defensor estima que la queja o reclamo corresponde a temas de interés general, deberá haber 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.

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

2.4. Cuando el Defensor estime que para el análisis de la solicitud requiere de mayor información de parte del Consumidor o de MERCADO Y BOLSA 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 esta el Defensor podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

2.5. 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 a sido desistida.

No obstante el Consumidor podrá presentar posteriormente la queja allegando la información completa, y esta se entenderá presentada por primera vez.

2.6. Admitida la queja el Defensor dará traslado de ella a MERCADO Y BOLSA S.A., a fin de que llegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición.

En el mismo traslado el Defensor solicitará a MERCADO Y BOLSA S.A. que señale de manera expresa su aceptación previa para que el trámite sea objeto de decisión vinculante para la compañía.



MERCADO Y BOLSA 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.

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 MERCADO Y BOLSA S.A. y a juicio del Defensor. Si este término de amplia MERCADO Y BOLSA 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 MERCADO Y BOLSAS .A. se hubiere producido fuera, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiera sido recibida. En tal momento el Defensor deberá requerimiento nuevamente a la compañía para que allegue la información faltante sin perjuicio de informar a la Superintendencia reiterada.

2.7. 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 la Entidad como al Consumidor.

3.8. 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 6.

2.9. 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 puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

2.10. 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 la partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2 del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, sino lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

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.

2.11. 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.

2.12. El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento trámite mediante documento dirigido al Defensor. En tales eventos, 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 dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

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.

En todo caso la actuación y procedimientos se ajustan a la norma Ley y Decreto y demás normas que se adicionen.

Asuntos excluidos de la competencia del defensor del consumidor financiero.

De conformidad con la Ley 1328 de 2009, estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

1. Las que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Compañía;
2. Los concernientes al vínculo laboral entre la Compañía y sus empleados o respecto de sus contratistas
3. Aquellos que se deriven de la condición de accionista;
4. 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;
5. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa;
6. 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;
7. 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;
8. 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;
9. Aquella cuya cuantía sumada todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales al momento de su presentación
10. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

La presentación y tramitación de las reclamaciones ante El Defensor tiene carácter totalmente gratuito para el cliente.

3. Documentación

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:

- a) El manual del SAC en el que se desarrollen todos los aspectos previstos en el presente Capítulo.
- b) Los registros y demás elementos que evidencien la operación efectiva del SAC, y

- c) Los informes que la Junta Directiva, el Representante Legal y los órganos de control deben elaborar en los términos de la presente Capítulo.

4. Estructura Organizacional

En la estructura organizacional de las entidades vigiladas, se deberán definir claramente los niveles de responsabilidad encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC, precisando su alcance y límites.

5. Junta Directiva o el Consejo de Administración

Las funciones de la Junta Directiva deberá para 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.

6. Representante Legal

Las responsabilidades del Representante Legal para con el SAC son:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva o el Consejo de Administración el manual del SAC y sus modificaciones
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva o el Consejo de Administración, relativas al SAC.
- c) 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.
- d) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.

- e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f) Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g) 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.

7. Órganos de control

La Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna o quien ejerza las funciones de control interno, serán los responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

Así mismo, los órganos de control deberán elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva o el Consejo de Administración, como mínimo semestral, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

8. Infraestructura

La Compañía cuenta con la infraestructura física, técnica y el personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC.

9. Capacitación e instrucción de los funcionarios

Mercado y Bolsa S.A. ha establecido que la actualización del manual del SAC se hará cuantas veces sea necesario, así como de programar una vez al año una capacitación a todo el personal de la compañía sobre el funcionamiento y las instrucciones del SAC en cuanto a la atención y servicio de los consumidores financieros.

Estos programas cumplen con siguientes aspectos:

- a) Establecen una periodicidad.
- b) Son impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros.
- c) Mantenerse constantemente revisados y actualizados.

- d) Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

10. Educación Financiera

De acuerdo con lo establecido en literal a) del numeral 4 de la Circular externa 015 de 2010, Mercado y Bolsa S.A. ha puesto en su página de internet www.mercadoybolsa.com programas de educación financiera, dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrolla, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Mercado y Bolsa dispuso en esta página la definición de cada uno de sus productos los cuales son de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuye al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, y además se familiara al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura.

11. Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El SAC que implementó Mercado y Bolsa S.A. incluye las siguientes etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros.

11.1 Identificación



En desarrollo del SAC las entidades deben establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros.

Los motivos de peticiones, quejas o reclamos cualquier circunstancia con la que el Consumidor Financiero no esté conforme como son la debida asesoría, reclamo o recomendación es tenida en cuenta por parte de mercado y Bolsa S.A. para efectos de mejorar y/o establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos.

11.2 Medición

Una vez concluida la etapa de identificación, Mercado y Bolsa S.A. mide la posibilidad y 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 que se establezca para el SAC.

11.3 Control

La revisoría fiscal como la auditoria interna en sus revisiones periódicas deben realizar las revisiones del caso y hacer las recomendaciones para que M&B tome las medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

11.4 Monitoreo

La administración de M&B debe hacer un monitoreo constante para velar porque las medidas que hayan establecido sean efectivas.

Para el efecto, éstas deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- a) Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse con una periodicidad mínima semestral.
- b) Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.



- c) Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- d) Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadísticas sobre (i) tipologías de quejas y (ii) cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.