

MERCADO Y BOLSA S.A.

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

Versión: 3.1.
Julio 2.023

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|---------------------------|-------------------------|---|
| Versión | Fecha Aprobación | Descripción |
| 1.0. | 23/Mayo/2.011 | Implantación Manual SAC |
| 2.0. | 30/Julio/2.018 | Ajuste integral al Manual SAC |
| 2.1. | 18/Diciembre/2.018 | 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/2.019 | Ajustes funciones órganos externos. Educación financiera a consumidores en situación de discapacidad. |
| 2.3. | 28/Junio/2.021 | Definiciones; Políticas y Procedimientos atención a Consumidores en Condición de Discapacidad. Indicadores Descriptivos y/o Prospectivos, Canales atención. |
| 3.0. | 06/Febrero/2.023 | Revisión Integral del Manual frente a Circular Básica Jurídica de la SFC. |
| 3.1. | 04/Julio/2.023 | Actualización Integral. |

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..... | 9 |
| 2.4.ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 9 |
| 2.5.INFRAESTRUCTURA..... | 12 |
| 2.6.CAPACITACIÓN..... | 13 |
| 2.7.EDUCACIÓN FINANCIERA..... | 13 |
| CAPÍTULO III – ETAPAS DEL SAC..... | 15 |
| 3.1.ETAPA DE IDENTIFICACIÓN..... | 15 |
| 3.2.ETAPA DE MEDICIÓN..... | 16 |
| 3.3.ETAPA DE CONTROL..... | 16 |
| 3.4.ETAPA DE MONITOREO..... | 16 |
| CAPÍTULO IV – DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO..... | 17 |
| 4.1.DESIGNACIÓN..... | 17 |
| 4.2.FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO..... | 17 |
| 4.3.ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO..... | 19 |
| 4.4.PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS..... | 19 |
| 4.5.CANALES Y MEDIOS DE RECEPCIÓN..... | 21 |
| CAPÍTULO V – INCUMPLIMIENTOS..... | 22 |

INTRODUCCIÓN

Mercado y Bolsa S.A. en cumplimiento de las disposiciones impartidas mediante la Ley 1328 de 2.009 y la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, donde se fortaleció la estructura del Defensor del Consumidor Financiero con el objeto de contribuir de manera activa con el adecuado desempeño de sus funciones y con la garantía de trato justo que las entidades vigiladas deben dar a los consumidores financieros; 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 políticas 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.
- Velar porque se adopten sistemas de suministro de información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a los clientes conocer adecuadamente sus derechos y obligaciones.
- Fomentar campañas de educación financiera que permitan a los consumidores financieros conocer adecuadamente los diferentes productos y servicios, así como los costos asociados a estos.
- Fortalecer los procedimientos para atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- Propiciar un ambiente de protección de los derechos del consumidor financiero.

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:

- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **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.
- **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.
- **Canales de comunicación:** Son los diferentes medios de contacto habilitados para la recepción y atención de solicitudes, requerimientos, sugerencias o consultas que presenten 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 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.
- **Personas con discapacidad:** Consumidores que tienen deficiencias o alteraciones en las funciones físicas, estructuras corporales, o limitaciones o dificultades para realizar actividades o puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

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 debida atención, trato justo, protección, respeto y servicios a los consumidores financieros.
- 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 Consumidores 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 **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)**

2.2.1. Procedimientos de Atención a Consumidores en Situación de Discapacidad

Para la atención de consumidores en condición de discapacidad, de manera general los funcionarios de **Mercado y Bolsa** ejecutaran los procedimientos descritos en el **Anexo 1**, brindando un trato digno, respetuoso y prioritario, y aplicando demás políticas estipuladas.

- **Atención Presencial**

Al momento de recibir una persona en condición de discapacidad visual o auditiva, la recepcionista será la encargada de atender y direccionarlo al área correspondiente, solicitando de ser necesario de forma prioritaria un intérprete de lenguaje de señas y/o permitiendo sin restricción alguna el ingreso de perros guía.

En el caso de discapacidad física que implique el uso de sillas de ruedas, la sociedad cuenta con amplios espacios en el primer piso con disponibilidad de baños para la movilización de estos consumidores sin inconvenientes.

En el caso de atención de personas con discapacidad cognitiva, se tendrá en cuenta si este viene acompañado de algún tutor para la toma de decisiones, y el grado de limitaciones que esta persona tenga.

- **Toma de Órdenes**

Para la toma de órdenes a personas con discapacidad auditiva, están podrán ser tomadas en el formato físico establecido por **Mercado y Bolsa** acorde con su manual de Libro electrónico de órdenes (LEO), mediante remisión por el correo electrónico registrado o de forma personal en las oficinas de la sociedad.

Para el caso de discapacidad visual, las órdenes podrán ser tomadas mediante llamada telefónica grabada, asegurándose el Operador de incluir dentro de esta, todos los elementos requeridos acorde con la instrucción que el cliente pretende impartir.

Para clientes con discapacidad física, las órdenes podrán ser tomadas a preferencia del cliente (Vía email, llamada telefónica grabada o atención presencial).

Para clientes con discapacidad cognitiva o Sordomudo, **Mercado y Bolsa** requerirá el registro de un ordenante, quien ejercerá como tutor del cliente y tendrá la capacidad de interpretar y entregar toda la información de la asesoría, toma de órdenes y demás instrucciones.

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°2)**
- 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.

DEBERES GENERALES

Es deber de todos los funcionarios y vinculados involucrados en la atención a los Consumidores Financieros velar por el cumplimiento de las políticas propuestas por el SAC. Por ello, deberán conocer

| | | | |
|---------------|--------------------------------------|--|------------|
| VERSIÓN: 3.1. | Fecha Aprobación: Julio 04 /2.023 | Aprobado por: Junta Directiva – Acta N° 229 | Manual SAC |
|---------------|--------------------------------------|--|------------|

profundamente el SAC y mantener en todo momento una cultura de atención, de servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los Consumidores Financieros.

Además de ello, se consideran obligaciones generales de **Mercado y Bolsa**, las siguientes:

- a) Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
- b) Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.
- c) Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.
- d) Velar porque el DCF cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.
- e) Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
- f) Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.
- g) Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

DEBERES ESPECIFICOS

2.4.1. Junta Directiva

Las funciones de la Junta Directiva con el SAC son:

- a) Establecer y aprobar las políticas generales del SAC y el manual SAC con sus actualizaciones
- b) Establecer políticas de atención y protección a los Consumidores Financieros, así como respecto de la administración del SAC, provisionando adecuadamente los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.
- 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.
- d) Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
- e) Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

- f) Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- g) Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

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) Proponer a la junta directiva u órgano equivalente los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- d) Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones, estipuladas en el presente Manual y las demás impuestas por la Ley.
- e) Presentar ante la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por la entidad vigilada y las instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la entidad vigilada en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
- f) Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- g) Poner a disposición de la asamblea general ordinaria de accionistas u órgano equivalente, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el DCF, el plan de acción implementado por la entidad vigilada, si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente. Dicho informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.
- h) Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, y presentar semestralmente a la junta directiva, un informe con los resultados y planes de acción preventivos y correctivos implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF.
- i) Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo por él presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe a la junta directiva u órgano equivalente.

- j) Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para documentar y reportar a la junta directiva u órgano equivalente los planes de acción i.
- k) 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.
- l) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- m) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC; y velar por la correcta aplicación de los controles. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.

2.4.3. Comité de Auditoría

Las funciones del Comité de Auditoría 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:

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 sociedad 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 de 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:

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 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 espacios de atención cómodos, que les permitirán 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:

- 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.

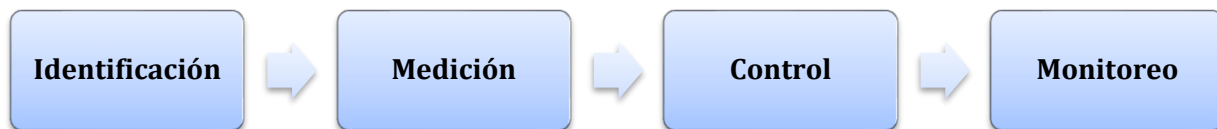
2.7.3. Prácticas de Autoprotección de los Consumidores Financieros

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

- a) Cerciorarse que la sociedad con la cual proyecta contratar 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.

3.4.1. Indicadores Descriptivos y/o Prospectivos en relación con el SAC

Para el seguimiento estadístico y monitoreo del SAC, **Mercado y Bolsa** ha establecido los siguientes indicadores que permitirán, en caso de ser necesario, la implementación de planes de acción:

- a) Indicador de materialización de eventos de riesgos.
- b) Indicador Quejas y Reclamos por tipología y causalidad.
- c) Nivel de satisfacción del cliente frente a la atención de sus quejas, medido a través de una encuesta electrónica, en calificaciones de 1 a 5.

Estos indicadores serán incluidos en los informes periódicos del Representante Legal y/o Defensor del Consumidor Financiero. El tercer indicador solo deberá ser presentado en caso de contar con valores estadísticos en el indicador 1 y 2.

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

4.2. CALIDADES

El Defensor del Consumidor Financiero principal y suplente, debe acreditar las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de la designación, reelección, así como durante el periodo en el que ejerzan sus funciones.

Adicionalmente, a los requisitos legales establecidos en el art. 18 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen o adicionen, para la designación de los DCF, se debe tener en cuenta, como mínimo, los siguientes criterios:

- a) Si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, evento en el cual se debe evaluar: (i) la disponibilidad de tiempo; (ii) los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor; y (iii) la existencia de conflictos de interés.
- b) Si el postulado presta sus servicios o desempeña funciones distintas a las propias del cargo de DCF en la sociedad matriz, filiales o subsidiarias de la entidad vigilada.
- c) Si el postulado tiene sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.
- d) Si el postulado tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.
- e) Si el postulado tiene antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
- f) Si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

La evaluación de dichos criterios debe ser documentados y tener a disposición de los entes de control, donde se soporte el análisis realizado frente a cada uno de ellos, y respecto de todas aquellas situaciones que puedan comprometer la autonomía e independencia del postulado.

4.3. 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) Presentar un plan de trabajo a **Mercado y Bolsa**, proyectando las actividades para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.

- h)** Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de atención al consumidor financiero SACF.

4.4. 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 vigilada.
- b)** Los concernientes al vínculo laboral entre la entidad vigilada y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c)** Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la entidad vigilada.
- d)** Los 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 éstas.
- e)** Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltos en estas vías.
- f)** Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g)** 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.
- h)** 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.
- i)** Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j)** Los demás que defina el Gobierno Nacional.

4.5. INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Sin perjuicio de los demás informes de carácter especial y periódico que estipule la ley, y el Defensor del Consumidor Financiero considere pertinente, el DFC deberá emitir un informe de gestión de forma anual para presentar ante la Asamblea Ordinaria de Accionistas de **Mercado y Bolsa**, el cual deberá estar disponible, como mínimo, 15 días hábiles anteriores a la celebración de la reunión ordinaria de cada año.

Dicho informe debe contener los aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adiciones, y contemplar entre otros, los siguientes aspectos:

| | | | |
|---------------|--------------------------------------|--|------------|
| VERSIÓN: 3.1. | Fecha Aprobación: Julio 04 /2.023 | Aprobado por: Junta Directiva – Acta N° 229 | Manual SAC |
|---------------|--------------------------------------|--|------------|

4.5.1. De la función de atención y resolución de quejas o reclamos:

- Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.
- Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF que incluyan, por lo menos: (i) la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos; (ii) los productos sobre los cuales se presentaron y; (iii) las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc.
Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la “Tabla anexo quejas” publicada en la página web de la SFC.
- Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la entidad vigilada en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.
- Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.
- Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad consideró que el DCF carecía de competencia; No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.
- Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.

4.5.2. De la función de vocería:

- Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad vigilada para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.
- Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
- Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.

4.5.3. De la función de conciliación:

- La relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.
- Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada que, a juicio del DCF, sean relevantes.

4.5.4. Información Adicional:

- Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, y otras oficinas, dependencias o

funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.

- Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes. Esta parte del informe debe contener como mínimo: (i) las recomendaciones formuladas a la entidad vigilada para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos; (ii) situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero; (iii) planes de acción adoptados por la entidad vigilada, derivados de las recomendaciones realizadas y; (iv) seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad vigilada.
- Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.
- Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite esta Superintendencia

4.6. 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 Reglamento de la Defensoría, artículo 11, y el cual se encuentra diagramado en el **(Anexo #1)**

4.6.1. SMARTSUPERVISIÓN

Plataforma establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia para que las entidades vigiladas, como **Mercado y Bolsa**, registren las quejas o reclamos independientemente de la inmediatez que se le haya dado solución a la inconformidad presentadas por el consumidor financiero.

Las entidades vigiladas tienen la obligación de suministrar toda la información concerniente a la gestión que se llevó a cabo junto con el DFC, sobre el tratamiento que se le dio a las quejas y reclamos por parte de los consumidores financieros y cómo estas fueron puestas en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia.

4.7. CANALES Y MEDIOS DE RECEPCIÓN

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

| | | | |
|---------------|--------------------------------------|--|------------|
| VERSIÓN: 3.1. | Fecha Aprobación: Julio 04 /2.023 | Aprobado por: Junta Directiva – Acta N° 229 | Manual SAC |
|---------------|--------------------------------------|--|------------|

- 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 o email de la sociedad.

Los datos completos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente, tales como horario de atención, dirección física, teléfono y correo electrónico, se encuentran publicados en la página web de **Mercado y Bolsa**: 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 |