

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

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

Aprobación Ajustes Junta Directiva Acta 286 de julio16 de 2024

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 1.1 Consideraciones Generales**
- 1.2 Ámbito de aplicación**
- 1.3 Definiciones**
- 1.4 Alcance del SAC**
 - 1.4.1 Principios
 - 1.4.2 Estructura, tamaño y mercado para desarrollo de objeto social
- 1.5 Elementos mínimos que componen el SAC**
 - 1.5.1 Políticas**
 - 1.5.1.1 Políticas respecto la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros
 - 1.5.1.2 Políticas respecto a la administración y funcionamiento del SAC
 - 1.5.1.3 Políticas sobre Recursos Humanos y Administrativos
 - 1.5.2 Procedimientos**
 - 1.5.2.1 Procedimientos para la atención efectiva y debida de las peticiones, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros.
 - 1.5.2.2 Para el análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos y para el diseño y desarrollo de las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.
 - 1.5.3 Documentación**
 - 1.5.4 Estructura organizacional**
 - 1.5.4.1 Junta Directiva
 - 1.5.4.2 Representante Legal
 - 1.5.4.3 Órganos de Control- Revisoría Fiscal y Auditoría interna
 - 1.5.5 Infraestructura**
 - 1.5.6 Capacitaciones**
 - 1.5.7 Régimen General de Educación Financiera**
 - 1.5.8 Información al Consumidor Financiero**
 - 1.5.8.1 Generalidades
 - 1.5.8.2 Derechos de los Consumidores Financieros
 - 1.5.8.3 Obligaciones de AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

1.6 Etapas del SAC

- 1.6.1** Identificación
- 1.6.2** Medición
- 1.6.3** Control
- 1.6.4** Monitoreo

1.6.5 Metodología Etapas del SAC diseñada por AGROBOLSA S.A para la identificación, medición, control y monitoreo.

- 1.6.5.1** Identificación
- 1.6.5.2** Medición
- 1.6.5.3** Control y monitoreo

2. DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- 2.1** Ámbito de aplicación
- 2.2** Calidades
- 2.3** Principios orientadores del Defensor
- 2.4** Información Pública del Defensor del Consumidor Financiero
- 2.5** Designación Consumidor Financiero

Quien es el Defensor del Consumidor Financiero Terminación del cargo

- 2.6** Asuntos que le corresponde conocer al Defensor del Consumidor Financiero
- 2.7** Asuntos excluidos de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero.
- 2.8** Informe de Gestión a cargo del Defensor del Consumidor Financiero
- 2.9** Funciones del Defensor del Consumidor Financiero
De la función de atención y resolución de quejas o reclamos
- 2.10** De la función de Vocería
- 2.11** De la función de Conciliación
- 2.12** Información adicional
- 2.13** Deberes y Responsabilidades de AGROBOLSA S.A

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

- 2.14** Recepción de requerimientos. Canales
- 2.15** Trámite del requerimiento
- 2.16** Medidas de protección y seguridad
- 2.17** Información suministrada al DCF y a la Superintendencia Financiera
- 2.18** Seguridad y confidencialidad de la Información
- 2.19** Sanciones

ANEXOS

1. Atención personalizada para los Consumidores financieros en situación de DISCAPACIDAD.
2. SmartSupervisión (Reportes Superintendencia Financiera)

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

1. SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

1.1 Consideraciones Generales

Atendiendo los términos de la Ley 1328 de 2009 artículo 3, las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que las modifiquen o aclaren, mediante las cuales se consagró 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 AGROBOLSA S.A una cultura de debida atención, trato justo, protección, 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.
- V. Proteger los derechos de los consumidores financieros frente a la transparencia e integridad de los mercados y a la cultura del trato justo al interior de AGROBOLSA S.A
- VI. Contribuir con la libertad de elección del Consumidor Financiero eliminando barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.
- VII. Garantizar que la cultura organizacional este orientada a la mitigación del riesgo de conducta

En cumplimiento de la normatividad y de acuerdo con la estructura, tamaño y organización de AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa y la naturaleza de las actividades que esta desarrolla, el SAC propenderá por consolidar un ambiente de **debida atención, trato justo, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios**, además de permitirle a la sociedad contar con reglas claras para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

AGROBOLSA S.A a través del SAC deberá evitar las afectaciones reales o potenciales al consumidor financiero derivadas de una acción u omisión por factores como su cultura organizacional y comportamiento durante el ciclo de vida del producto, **por el incumplimiento de la regulación a través del conocimiento de los modelos de negocios, en la ética de los funcionarios y en su cultura corporativa en seguimiento de los dispuesto por el Código de Ética y de Conducta y el de Buen Gobierno Corporativo. Todos los funcionarios de la sociedad comisionista deberán respetar y acatar las disposiciones del presente Manual, cumpliendo en el ejercicio de sus funciones la debida atención, protección y respeto hacia los consumidores financieros, so pena de hacerse acreedores a sanciones conforme lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.**

El SAC implementado en AGROBOLSA S.A permite identificar, medir, controlar y monitorear todos los hechos y situaciones que puedan incidir en la debida atención de trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros. El SAC guarda concordancia con los planes estratégicos de la sociedad, cumpliendo los requerimientos mínimos establecidos.

El SAC se apoya en los procesos, procedimientos y herramientas adoptados en el marco de la administración de los riesgos de la sociedad comisionista, propios de la actividad, en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad de la información a través de medios y

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

canales y en aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno SCI.

Atendiendo la normatividad vigente, en especial el régimen especial de protección a los consumidores financieros, se busca: (I) Fortalecer la normatividad existente sobre la materia; (II) Buscar el equilibrio contractual entre las partes; y (III) Evitar la asimetría en la información.

1.2 **Ámbito de aplicación**

Le corresponde a AGROBOLSA S.A Comisionista de Bolsa, Miembro activo de Bolsa Mercantil de Colombia, implementar el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC conforme la normatividad vigente, al ser entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Las políticas, procedimientos y demás lineamiento son de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores, colaboradores, accionistas y demás vinculados de la Comisionista.

1.3 **Definiciones**

Las siguientes definiciones se tendrán en cuenta para los fines del presente Manual:

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 esta.

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

Productos y 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.

Riesgo de Conductas: Es la posibilidad de afectación a los derechos del consumidor financiero o al mercado, derivada de una práctica de una entidad supervisada, por acción, omisión o inhabilidad de cumplir con la promesa de valor a los consumidores financieros.

Conductas. Comportamientos y prácticas llevadas a cabo por la entidad supervisada que puedan causar daño a los consumidores financieros o a la integridad y transparencia de los mercados.

Estrategia para la gestión del riesgo de conductas: conjunto de políticas o lineamientos adoptados por AGROBOLSA S.A que le permiten identificar, medir, controlar y mitigar las potenciales conductas con el fin de dirigirla hacia la cultura del trato justo, y transparencia e integridad del mercado.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

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

Requerimientos PQRS: Solicitud presentada por el Consumidor Financiero relacionada con los Productos y Servicios ofrecidos por la Comisionista

Dependiendo de su naturaleza, los requerimientos se clasifican de la siguiente manera:

Peticiones: Es el derecho que faculta a todo Consumidor Financiero de presentar peticiones respetuosas relacionadas con los productos y servicios ante la comisionista por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta de fondo dentro de los términos establecidos por la Ley.

Queja o Reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por AGROBOLSA S.A y puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

Sugerencia: Manifestación mediante la cual los Consumidores Financieros ponen de presente posibles oportunidades de mejora de los productos y servicios ofrecidos por AGROBOLSA.

Denuncia: Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de AGROBOLSA mediante su línea ética conductas presuntamente irregulares o ilegales llevadas a cabo por funcionarios de la comisionista.

Felicitación: Manifestación de satisfacción del Consumidor Financiero por la idoneidad de los productos y servicios ofrecidos por la comisionista.

1.4 Alcance del SAC

1.4.1 Principios

Se establecen como principios orientadores entre AGROBOLSA S.A y los consumidores financieros, los siguientes: **Debida Diligencia; Libertad de elección; Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna; Responsabilidad en el trámite de quejas; Manejo adecuado de los conflictos de interés; y Educación para el consumidor financiero.**

Asimismo, se observará la debida atención y protección al consumidor financiero, entendida como el conjunto de actividades desarrolladas por AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa, con el objeto de propiciar un ambiente **de trato justo, protección, respeto y servicio** para los Consumidores Financieros.

1.4.2 Estructura, tamaño y mercado para desarrollo de objeto social

El objeto social de AGROBOLSA S.A definido por estatutos sociales, desarrolla únicamente las operaciones autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia en el escenario de la Bolsa Mercantil de Colombia. En consecuencia, el mercado objetivo de distribución de productos y ofrecimiento de servicios abarca entre otras actividades, :

(i) las entidades estatales participantes del Mercado de Compras Públicas como

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

mandantes; (ii) sociedades Comisionistas de Bolsa de Productos vigiladas por la Superintendencia Financiera como contraparte de operaciones de Mercado Abierto (OMAS); (iii) otras entidades vigiladas y monitoreadas por la Superintendencia Financiera de Colombia; Clientes Inversionistas e Inversionistas Profesionales en lo relativos a las operaciones financieras; personas naturales y jurídicas que participan en operaciones de Registro de Facturas, las operaciones del Mercado Mostrador SIMM y la Venta Definitiva de Facturas

AGROBOLSA S.A. cuenta con una sede única, sin sucursales en Colombia, sus clientes se encuentran a lo largo del territorio nacional y por tal razón emplea activamente las comunicaciones electrónicas y telefónicas como canales de atención. No obstante, lo anterior, ofrece atención a los clientes en forma presencial en el horario establecido en la sede oficial de 8.30 a 5.30 p.m.

1.5 Elementos mínimos que componen el SAC

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, y de otra, las fases o pasos sistemáticos e interrelacionados mediante el cual se administra.

1.5.1 Políticas

1.5.1.1 Políticas respecto la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros

AGROBOLSA S.A procurará la debida atención trato justo, protección, respeto y servicio al Consumidor Financiero mediante:

- a) La** estructuración adecuada a la mitigación del riesgo de conducta, de sus productos y servicios, y la contratación y capacitación de personal diligente e idóneo.
- b) La** implementación de un sistema de gestión de riesgo y la creación de una línea ética para identificar practicas no adecuadas de sus funcionarios.
- c) Fomento e impulso** a nivel institucional de una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, involucrando a todos los funcionarios de la organización, en campañas de sensibilización y capacitaciones para garantizar el cumplimiento de la promesa de valor ofrecida por AGROBOLSA S.A a sus consumidores financieros.
- d) Educación** financiera de los consumidores financieros respecto de:
 - i- los diferentes tipos de operaciones;
 - ii- los productos y servicios ofrecidos;
 - iii- los riesgos inherentes de estos;
 - iv- la naturaleza de los mercados correspondientes y
 - v- los mecanismos establecidos para la protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
- e) En aras de garantizar** la debida atención al Consumidor Financiero, la Comisionista instruirá a los Operadores Certificados para que presten labor de asesoría y de servicios, conforme a la normatividad y los Reglamentos de la B.M.C. Se realizarán capacitaciones

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

dictadas directamente por AGROBOLSA S.A., o a través de terceros idóneos.

f) Instrucción a todos los funcionarios respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero. Los nuevos empleados y los antiguos deberán acreditar su conocimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de AGROBOLSA S.A.

g) Información prestada a los Consumidores Financieros, a través de los Operadores Certificados, en forma cierta, suficiente, clara y oportuna, respecto a:

- i) las características de los productos o servicios;
- ii) los derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros;
- iii) las obligaciones de la comisionista;
- iv) las tarifas o precios y tasas;

v) las medidas para el manejo seguro del producto o servicio; las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato;

vi) los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos del consumidor financiero, y

vii) los distintos canales para contactar al Defensor del Consumidor Financiero. La información estará disponible en todo momento el sitio Web de la Comisionista y en físico en el domicilio principal de AGROBOLSA S.A en la ciudad de Bogotá D.C.

h) Atender en forma clara, completa, respetuosa, dentro de los plazos establecidos, las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los Consumidores Financieros directamente en la sede de AGROBOLSA S.A o en la Superintendencia Financiera. Los funcionarios deberán seguir estrictamente el procedimiento para el desarrollo de esta política establecido en el acápite número 1.5.2.2

i) Actuar de forma transparente e imparcial, velando por la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan entre éste y sus empleados o colaboradores y sus Consumidores Financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más Consumidores Financieros. En este aspecto deberá seguir los lineamientos previstos en el Código de Ética y Conducta de AGROBOLSA S.A. En todo caso siempre prevalecerá el interés de los Consumidores Financieros frente al de AGROBOLSA S.A. o cualquiera de sus vinculados.

j) Adoptar un sistema para la generación de estadísticas sobre la tipología de quejas en aras de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas. Esta información se compartirá con la Superintendencia Financiera de Colombia mediante el procedimiento que esta establezca

k) La Comisionista establecerá los aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad que garanticen sus derechos al acceso de servicios financieros.

1.5.1.2 Políticas respecto a la administración y funcionamiento del SAC

- a) La Comisionista implementará los mismos procedimientos y controles usados para el SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operacional), de modo que se realice la identificación particular de cada riesgo que comprometa al consumidor financiero, se estime un riesgo inherente mediante avalúo de variables de frecuencia e impacto, se creen controles de mitigación adecuados y se calcule un riesgo residual.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

- b) La Comisionista adoptará medidas disciplinarias con los funcionarios y colaboradores que violen las disposiciones establecidas en este Manual o en cualquier otro documento normativo o legal y con ello se afecten los derechos del Consumidor Financiero.
- c) La Junta Directiva vigilará a través del Representante Legal, Comité de Auditoría, y de Control Interno, Revisor Fiscal y el Auditor Interno, el cumplimiento de las normas relacionadas con la protección al Consumidor Financiero.

1.5.1.3 Políticas sobre Recursos Humanos y Administrativos

- La Sociedad Comisionista creará la **Coordinación de Quejas**, a cargo de dos funcionarios, uno principal y otro suplente, quienes deberán atender, contestar y remitir cuando corresponda, los requerimientos y las PQRS. De ser necesario, se asignarán recursos suficientes para el ejercicio de esta función.
- Le corresponde a la Dirección de Riesgo el monitoreo y seguimiento de cualquier cambio que implique una modificación en las etapas del SAC de identificación, medición, control y monitoreo.
- Los funcionarios, administradores, colaboradores y terceros vinculados con AGROBOLSA S.A. que desconozcan la normativa establecida en el presente Manual serán sancionados disciplinariamente. Será el superior jerárquico el encargado de imponer las sanciones tal como lo establece el Reglamento Interno de Trabajo. Asimismo, la Comisionista podrá desvincular al funcionario si la falta constituye una causal de terminación justa del contrato de Trabajo.

1.5.2 Procedimientos

1.5.2.1 Procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC.

Le corresponde a la junta directiva aprobar los procedimientos, respecto de:

- La instrumentación de los diferentes elementos y etapas del SAC, como la identificación, medición, control y monitoreo conforme lo previsto en el numeral 1.5 del presente Manual.
- La evolución de los controles adoptados. Los controles diseñados para mitigar el riesgo de conductas perderán eficacia **cuando el riesgo residual establecido en la etapa de control, aumente**. La Dirección de Riesgo modificará o añadirá nuevos controles. Los controles diseñados mediante procedimientos automatizados tendrán un porcentaje mayor de eficacia que aquellos controles cuyos procedimientos se basen en revisiones manuales.
- Los datos de evaluación y medición de la etapa de identificación así: las quejas y reclamos interpuestos por los consumidores financieros y la información de algún otro Sistema de Administración de Riesgo que pueda derivar potencialmente en futuras quejas o reclamos.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

1.5.2.2 Procedimientos para la atención efectiva y debida de las peticiones, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros

Los procedimientos para la atención y resolución de las peticiones, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros, atendiendo lo dispuesto en el sub numeral 1.5.2.2 del capítulo II de la Circular Externa 013 o cualquier otra norma que la sustituya o modifique, inician con:

a) Peticiones

Las peticiones elevadas por los consumidores financieros serán directamente atendidas por los responsables de las áreas designadas, de acuerdo con la naturaleza y objeto de la petición. La recepción de AGROBOLSA S.A remitirá a la Coordinación de Quejas las peticiones de los consumidores financieros que lleguen a la sociedad comisionista, para que el funcionario competente las radique y les dé el trámite correspondiente.

Las peticiones respecto de operaciones identificables se remitirán a la Coordinadora de Quejas, para que esta coordinadora la remita al funcionario competente. No obstante, lo anterior, las peticiones generales reiterativas las tramitará la Coordinadora de Quejas con el fin de detectar cualquier oportunidad de mejora en la prestación de los servicios de AGROBOLSA S.A. Solo los operadores certificados en financieros podrán contestar las peticiones que versen sobre asesoría en valores y realización de operaciones financieras.

Las peticiones por ser ajenas a una manifestación de insatisfacción del consumidor financiero no se remitirán a la Superintendencia Financiera mediante el aplicativo Smart Supervisión.

El término máximo para responder las peticiones será de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción si es una solicitud de información y diez (10) días hábiles si la solicitud es de documentos o copias.

b) Quejas o reclamos

La Coordinación de Quejas remitirá al Defensor del Consumidor Financiero las quejas o reclamos por escrito dirigidas a esta y recibidas en las oficinas de AGROBOLSA S.A o por correo electrónico, en un término **de tres (3) días hábiles siguientes** a la recepción del documento, sin importar el canal utilizado. Le corresponderá a la Defensoría del Consumidor Financiero iniciar el trámite una vez sea notificada.

Si la queja está dirigida a AGROBOLSA S.A sin hacer referencia al Defensor del Consumidor Financiero, la sociedad la responderá directamente a través de un representante legal/ Operador Certificado, quien suministrará información completa, clara, precisa y comprensible sobre el asunto cuestionado, entregando la solución o aclaración solicitada acompañada de los soportes y/o documentos que de acuerdo con las circunstancias se estimen apropiados para respaldar las conclusiones presentadas por la sociedad comisionista.

En la respuesta se le informará al consumidor financiero que tiene derecho de réplica y que en su defecto puede recurrir al Defensor del Consumidor Financiero conforme los datos publicados en la página WEB o suministrados.

AGROBOLSA S.A cuenta con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para dar respuesta, conforme lo establecido en el subnumeral 8.2.2 del Capítulo II del Título

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

IV de la parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera o la norma que la modifique o reemplace. El mismo término aplica para responder la réplica del consumidor financiero, si la hubiere.

c) Solicitudes

Las solicitudes de información y documentos relacionadas con operaciones bursátiles, transacciones, estados de cuenta serán tramitadas por la Coordinación de Operaciones/ Back Office de la sociedad comisionista, **dentro de los diez (10) días hábiles siguientes** a su recibo en recepción. Si los documentos solicitados están protegidos por la reserva bursátil, se le informará de esta novedad al remitente de la solicitud en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Las solicitudes no se remitirán a la Superintendencia Financiera a través del aplicativo SmartSupervisión.

1.5.2.3 El análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos para el diseño y desarrollo de las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.

Le corresponde a la Gerencia designar la Coordinación de Quejas y/o a los funcionarios responsables de atender las reclamaciones o quejas que presenten los Consumidores Financieros. Esta Coordinación realizará el análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos para el diseño y desarrollo de las acciones de mejoras necesarias, oportunas y continuas. El área de tecnología apoyará la labor del Coordinador(a) diseñando aplicativos que cumplan las exigencias de la norma.

La Coordinación de Quejas presentará un informe para identificar la existencia de un factor común denominador, que relacione las quejas, reclamos y peticiones reiterativas con la prestación de un servicio particular de AGROBOLSA S.A. Dicho informe será socializado por la gerencia a los funcionarios a cargo, para trazar un plan de acción que permita modificar y mejorar la prestación de uno o varios servicios

En caso de que las quejas sean esporádicas y aisladas el Coordinador principal, y en su ausencia el suplente, informarán de ello a la gerencia. El plan de acción será monitoreado por la Coordinación y rendirá un informe de mitigación de las medidas implementadas. Las conclusiones del informe se presentarán a la Junta Directiva para conocimiento.

La Coordinación de Quejas recibirá las solicitudes formuladas por el Defensor del Consumidor Financiero. El funcionario principal y en ausencia el suplente, deberá establecer si la solicitud o recomendación versa sobre cualquiera de los siguientes temas.

- i. Diseño de productos
- ii. Ventas y mercadeo
- iii. Postventa de los productos.

Si el objeto de la solicitud o de la recomendación se relaciona con el diseño de los productos y servicios financieros ofrecidos por AGROBOLSA S.A, el coordinador de quejas principal y en su ausencia el suplente, deberá socializar el documento remitido por la DCF con la Dirección de Riesgos y el Representante Legal, quienes decidirán si acogen la recomendación formulada por la Defensora.

Si el objeto de la solicitud se relaciona con ventas, mercadeo o postventas de cualquier

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

producto o servicio ofrecido por AGROBOLSA S.A, deberá socializar la información con el Subgerente Comercial y el Representante Legal, quienes deliberarán sobre la solicitud de la Defensora.

En todo caso la Coordinación de Quejas podrá solicitar a la Defensoría del Consumidor Financiero que complementa, agregue o especifique información respecto a su solicitud o recomendación.

La revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los Defensores del Consumidor Financiero, en ejercicio de sus funciones, serán de conocimiento de la Junta Directiva para coordinar su implementación con la gerencia.

AGROBOLSA S.A garantiza el acceso en la sede a personas con movilidad limitada y tiene a disposición de los consumidores financieros atención telemática vía telefónica o por plataformas virtuales. (Anexo Manual, punto 1)

Del mismo modo AGROBOLSA S.A propenderá para que los contenidos electrónicos puedan ser reproducidos por programas informáticos de accesibilidad para personas con limitaciones visuales, además de permitir el ingreso de perros guías acompañantes de personas con discapacidad visual. **Las quejas o reclamos motivadas por falta de accesibilidad del Consumidor Financiero en condición de discapacidad serán prioritarias.**

1.5.3 Documentación

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

Dentro de la documentación se incluye:

- a) El Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.
- b) Los registros y demás elementos que evidencien la operación del SAC.
- c) Los informes de la Junta Directiva, el Representante Legal y los Órganos de Control, cuando corresponda.

Toda la documentación soporte de la operación del SAC se administrará en el archivo general de AGROBOLSA S.A., en el sistema de gestión documental ORFEO 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:

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

Aprobar las políticas relativas al funcionamiento y administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

- a) Aprobar el Manual SAC y sus actualizaciones
- b) Pronunciarse sobre cada uno de los aspectos de 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.
- c) Verificar que la política de incentivos implementada al interior de la comisionista evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- d) Aprobar los criterios adicionales determinados por la Superintendencia Financiera y que deben tenerse en cuenta para la designación de los Defensores del Consumidor Financiero principal y suplente.
- e) Aprobar la política de honorarios del Defensor del Consumidor Financiero velando porque la misma este acorde con sus funciones y responsabilidades.

1.5.4.2 Representante Legal

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

- a) Someter para 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 e instrucción de los funcionarios de todas las áreas en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, 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.
- 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, particularmente:
 - La gestión realizada por la administración de la entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
 - Las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que general las inconformidades por parte de los consumidores financieros.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

- El área responsable de ejecutar dichas medidas.

1.5.4.3 Órganos de Control. 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 atendiendo las exigencias de la Bolsa Mercantil de Colombia en la materia, para la adecuada administración y funcionamiento del SAC, acordes con el tamaño de la sociedad y la naturaleza de las actividades que desarrolla.

Dentro de la infraestructura tecnológica se encuentra el sitio WEB de AGROBOLSA S.A., que incluye el correo electrónico corporativo y su sistema automatizado de gestión documental.

1.5.6 Capacitaciones

AGROBOLSA S.A. diseñará e implementará programas de capacitación dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la compañía sobre las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.

Los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo una vez al año, sobre la base de las siguientes pautas:

- I. Incluir la visión estratégica de AGROBOLSA, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
- II. Ser impartidos durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios con la periodicidad indicada.
- III. Mantenerse revisados y actualizados.
- IV. Contar con mecanismos de evaluación con el fin de determinar la eficacia y el alcance de los objetivos propuestos en las capacitaciones.
- V. Incluir aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad o vulnerabilidad.

Se precisa la importancia de las capacitaciones dirigidas a todas las áreas y funcionarios que tengan contacto directo con el Consumidor Financiero, ya que su deber radica en el

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

adecuado ofrecimiento y asesoría de las operaciones que se realizan a través de AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa. Se realizarán evaluaciones con propósitos exclusivamente didácticos, las cuales consistirán en preguntas de selección múltiple.

1.5.7 Régimen General de Educación Financiera

AGROBOLSA S.A diseñará programas y/o campañas de educación financiera dirigidos a sus Consumidores Financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad que desarrolla la comisionista, de manera que estos puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Los programas y campañas deben, entre otros, ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la sociedad comisionista, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad o vulnerabilidad.

Los programas y/o campañas deben:

- a) Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios;
- b) Promover el uso de la tecnología en forma segura y,
- c) Ser accesibles teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas en situación de discapacidad o vulnerabilidad.

Como complemento la página WEB de AGROBOLSA S.A publicará constantemente artículos y escritos de interés para los consumidores financieros relacionados con los mercados administrados por la Bolsa Mercantil de Colombia. El programa de educación financiera 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

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

Los mecanismos desarrollados y publicados por AGROBOLSA S.A. en la página WEB 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.
- 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.
- Derechos y obligaciones del Consumidor Financiero
- Aspectos relevantes de la Defensoría del Consumidor Financiero: Quien es, dirección de oficina, correos electrónicos, las funciones que desempeña, procedimientos previstos para canalizar las quejas y reclamos.

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, a través de la asesoría suministrada por los Operadores Certificados en los mercados solicitados.
- 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.
- d) Inexistencia de barreras para interponer quejas o reclamos.

1.5.8.2 Derechos de los Consumidores Financieros

La Ley 1328 de 2009, en su Artículo 5, establece los siguientes **derechos para los Consumidores Financieros**

- 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

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

- 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 a través del SmartSupervisión.

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.

1.5.8.3 Obligaciones de AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa

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.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

- 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.
- 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.

1.6 Etapas del SAC

El SAC de AGROBOLSA S.A., mantiene total interacción de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo o mitigación, para garantizar el principio del trato justo y la debida atención y protección al Consumidor Financiero, velando porque el diseño, ofrecimiento y prestación del servicio, corresponda a lo acordado.

1.6.1 Identificación

En desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero la sociedad establecerá aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

En esta etapa se reconocen todos los motivos de quejas y reclamos como aquellas peticiones realizadas por parte de los consumidores a la compañía, así como los hechos que las motivan, lo que permite establecer acciones de mejora eficientes.

1.6.2 Medición

Realizada la etapa de identificación, AGROBOLSA S.A. medirá la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de todos aquellos eventos o circunstancias que afecten debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al Consumidor Financiero. Se 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 a través del SmartSupervisión.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

El impacto será medido en caso de materializarse a través de las respuestas 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 Control

AGROBOLSA S.A. adoptará las medidas necesarias para evitar que se presenten situaciones que afecten al Consumidor Financiero y para controlar que los eventos o situaciones puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio para disminuir la probabilidad de ocurrencia y para la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

Todas las dependencias de la comisionista y la Coordinación de Quejas que requieran ser involucradas, de acuerdo con los lineamientos y metas corporativas, deben hacer seguimiento de **los indicadores de gestión** y determinar los impactos en los consumidores financieros vinculados a la sociedad comisionista. De acuerdo con lo anterior, si se determina que hay un servicio o producto en el mercado que genera un alto impacto se deberá definir e implementar un plan de acción inmediato, en el que conste:

- Hallazgos de la etapa de identificación
- Hallazgos de la etapa de medición
- Acciones de mitigación
- Cronograma de implementación

1.6.4 Monitoreo

Esta etapa tiene como objetivo principal velar la efectividad de las medidas establecidas, cumpliendo como mínimo con los siguientes requisitos.

- Establecer un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias del SAC. Este proceso 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.
- Contar con indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.
- Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- Adicionalmente diseñar y contar con mecanismos que permitan la generación de estadísticas sobre tipologías de quejas
- Cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

Para cumplir de manera adecuada con esta etapa se mantendrán 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.

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.

Estrategia para la gestión del Riesgo de Conductas:

AGROBOLSA S.A propenderá por la cultura del trato justo y la transparencia e integridad del mercado, como estrategia para la gestión del Riesgo de Conductas

Principio de Trato Justo: en desarrollo de este principio AGROBOLSA S.A garantizará que, en el diseño, ofrecimiento, e implementación de nuevos productos y servicios:

- a) Se atienden las necesidades y expectativas de los consumidores financieros, conforme a la oferta de valor de la sociedad comisionista.
- b) Se cuente con acceso a información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida de los productos, de acuerdo con lo previsto en los respectivos Manuales y para la actividad de Asesorías en Valores.
- c) No existan barreras para movilizarse entre diferentes productos y servicios ofrecidos por la sociedad comisionista en los mercados administrados por la Bolsa Mercantil de Colombia.
- d) Se cuenta con procesos oportunos para interponer quejas o reclamos, permitiendo el ejercicio de los derechos del consumidor financiero.

AGROBOLSA S.A identificará los factores de riesgo que puedan impactar el trato justo a los consumidores financieros y a la integridad de los mercados, a través de :

- a) Análisis prospectivo de factores generadores de riesgo
- b) La identificación y valoración de los impactos materializados relacionados con las etapas de diseño del producto nuevo por parte de la Bolsa Mercantil de Colombia.
- c) Estrategias de comercialización entre los consumidores financieros

1.6.5 Metodología Etapas del SAC diseñada por AGROBOLSA S.A para la identificación, medición, control y monitoreo.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa, para el cumplimiento de las etapas del SAC ha implementado la metodología descrita a continuación con el fin de medir la posibilidad y

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros en caso de materializarse.

1.6.5.1 Identificación

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

- 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.

1.6.5.2 Medición

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 en los que se hará el registro en la medida en que se presente el evento. Se llevará un consolidado mensual.

La Coordinación de Quejas será la encargada de consolidar y administrar la información generada para la medición, proveniente principalmente de los registros llevados cronológicamente de las peticiones, quejas o reclamos recibidos. 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, de acuerdo con:

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.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

1.6.5.3 Control y monitoreo

AGROBOLSA S.A. a través de la capacitación periódica de los funcionarios de la compañía, evita 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.
3. Frente a la presentación de 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.

2. DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

2.1 Ámbito de aplicación.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC se soporta en la figura del Defensor del Consumidor Financiero, atendiendo las disposiciones de la ley 1328 de 2009 y demás normas legales vigentes.

2.2 Calidades

El Defensor Principal como el Suplente, deberán acreditar condiciones profesionales y personales al momento de su designación o reelección y, todo el tiempo que ejerzan en esta calidad. Les corresponde la presentación de un Plan de Trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por ley y, la efectiva protección del consumidor financiero.

Adicional a los requisitos legales establecidos en el artículo 18 de la ley 132 de 2009 y demás normas que lo modifiquen o adicionen, la designación del defensor del Consumidor Financiero deberá tener en cuenta:

- a) Si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas se requiere una declaración que permita evaluar:
 - La disponibilidad de tiempo
 - Los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de la labor
 - 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, filial o subsidiaria de AGROBOLSA S.A.
- c) Si el postulado tiene sanciones en firme o proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

- d) 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).
- e) Si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

Los anteriores soportes y documentos servirán para evaluar el análisis realizado frente a cada uno de ellos y deberán conservarse para tenerlos a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como la revisión de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del artículo 17 de la ley 1328 de 2009 y demás normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

2.3 Principios Orientadores de la función del Defensor del Consumidor Financiero.

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

- Independencia.

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 abstenerse 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 Información pública del Defensor del Consumidor Financiero

Le corresponde a AGROBOLSA S.A la obligación de informar permanentemente a los consumidores financieros, la existencia y funciones del DCF, medios para contactarlo, derechos que les asisten para presentar quejas, forma para interponerlas y procedimientos para resolverlas.

Esta disposición busca que los consumidores financieros conozcan la posibilidad de acudir al DCF como instrumento de protección de sus derechos, de conformidad con el precepto consagrado en el literal a. del artículo 3 de la ley 1328 de 2009, además de la disposición que exige el empleo de la debida diligencia en la prestación de servicios en cuanto desarrollan actividades de interés público.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

En este contexto, los mecanismos de publicidad y de difusión presentados por AGROBOLSA S.A son idóneos, adecuados y permanentes y contienen la información correspondiente, según se indica. La página WEB presenta esta información actualizada.

2.5. Designación del Defensor del Consumidor Financiero

Atendiendo la normatividad vigente expedida por la Superintendencia Financiera, le corresponde a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de AGROBOLSA S.A designar a los Defensores del Consumidor Financiero Principal y Suplente. Los Defensores del Consumidor Financiero Principal y Suplente son designados 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.

Los Defensores del Consumidor Financiero son profesionales 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

La información sobre los Defensores del Consumidor Financiero elegidos para desempeñar estos cargos, su competencia y en general todos los aspectos relevantes de su actuación, se encuentran en la página WEB de AGROBOLSA S.A. como datos de contacto, canales, dirección física, teléfono fijo y celular, correo electrónico y canales de AGROBOLSA S.A.

Las funciones del Defensor del Consumidor Financiero le permiten actuar como conciliador entre los consumidores financieros y AGROBOLSA S.A, por lo que podrán solicitar este servicio completamente gratis, en el horario de atención de la sociedad, sobre cualquier tema relacionado con la prestación de servicios por parte de la sociedad comisionista. Los efectos jurídicos de la conciliación hacen tránsito a cosa juzgada.

2.5.1 Los consumidores financieros podrán formular sus quejas contra AGROBOLSA S.A en la oficina principal o por cualquier canal de atención dispuesto como el correo electrónico, la página WEB o las redes sociales y la Superintendencia Financiera. Los consumidores financieros también podrán dirigirse directamente a la Defensora del Consumidor Financiero para que formulen recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre AGROBOLSA S.A y los consumidores financieros.

2.5.2 AGROBOLSA S.A garantiza a través del delegado de la DCF en la sede donde presta sus servicios, que esta funcionaria atenderá todas las solicitudes recibidas por parte de los consumidores financieros en forma eficaz, eficiente y oportuna.

2.5.3 La presentación de quejas ante el Defensor del consumidor financiero no requiere ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y datos de contacto para hacerle llegar la respuesta correspondiente.

Terminación del cargo

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

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

- 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 de Colombia.

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.

2.6 Asuntos que le corresponde conocer

2.6.1 Quejas referidas a un posible incumplimiento por parte de AGROBOLSA S.A de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que se ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

2.6.2 Como vocero de los consumidores financieros, para presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieren merecido su atención y que, a su juicio, pueden mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades de AGROBOLSA S.A y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

2.6.3 Como conciliador, para lo cual el consumidor financiero o AGROBOLSA S.A podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo DCF, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

2.6.4 AGROBOLSA S.A determinará en el presente Manual los procedimientos para atender las quejas presentadas con indicación de los tiempos máximos para cada etapa, los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del DCF y los casos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso.

2.6.5 El derecho que le asiste a los consumidores financieros para decidir entre acudir **directamente a AGROBOLSA S.A, al Defensor del Consumidor Financiero, a la Superintendencia Financiera o a los organismos de autorregulación para presentar las quejas, de acuerdo con el marco de competencia de cada una.**

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

2.7. 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:

- a. Las que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la Compañía;
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre la Compañía y sus empleados o respecto de sus contratistas;
- c. Aquellos que se deriven de la condición de accionista;
- d. Las relativas 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;
- e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa;
- f. 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;
- 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 el Defensor;
- h. 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;
- i. Aquellos cuya cuantía sumada todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales al momento de su presentación, en cuyo caso la junta directiva por solicitud de la gerencia determinará el procedimiento a seguir.
- J. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

2.7.1 Las decisiones adoptadas por el Defensor del Consumidor Financiero son obligatorias cuando, sin perjuicio de su actuación como conciliador, AGROBOLSA S.A y los consumidores financieros así lo acuerden de manera previa y expresa.

2.7.2 El incumplimiento de las normas de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del DCF y de AGROBOLSA S.A, pueden ser sancionadas por la Superintendencia Financiera de acuerdo con la normatividad prevista en la parte séptima de la EOSF y en el artículo 53 de la ley 694 de 2005.

Para tales efectos y en desarrollo del deber de debida diligencia en la prestación del servicio anunciado, AGROBOLSA S.A deberá divulgar la existencia del DCF las veces que sea necesario, en forma suficiente, sin importar el número de actualizaciones con

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

respecto al nombre del Defensor del Consumidor financiero y su suplente, a través de:

2.7.3 Avisos en la sede de AGROBOLSA S.A, con características visibles para el público.

2.7.4 Las comunicaciones y los extractos enviados a los consumidores financieros deben incluir los datos de ubicación de la Defensora del Consumidor Financiero como dirección física, teléfonos, correo electrónico, Página WEB entre otros.

2.7.5 Folletos informativos con la información correspondiente a la Defensoría del Consumidor Financiero para darla a conocer a los nuevos clientes y a disposición de los clientes actuales con toda la información contenida en los subnumerales 2.3.1 a 2.3.11.

2.7.6 La página WEB de AGROBOLSA S.A incluye un vínculo permanente, “Defensor del Consumidor Financiero”, visible y con acceso directo a la información actualizada del DCF, facilitando la consulta.

2.7.7 Los canales no presenciales utilizados por AGROBOLSA S.A deben incluir, como mínimo, la información actualizada del DCF de acuerdo con lo señalado en los numerales 2.3.1 y 2.3.2.

2.7.8 AGROBOLSA S.A incluirá en las respuestas a las reclamaciones de los usuarios, la existencia del DCF y la posibilidad de acudir a él, quien debe resolver dentro del marco de sus funciones, de acuerdo con lo señalado en los numerales 2.3.1; 2.3.2; 2.3.3. y 2.3.4

2.7.9 Los demás mecanismos que se consideren pertinentes a través de medios con plena cobertura, siempre y cuando se garantice que se puede hacer públicos entre los consumidores financieros la existencia de la Defensoría del Consumidor Financiero.

2.8 Informe de gestión del Defensor del Consumidor Financiero

AGROBOLSA S.A solicitará al Defensor del Consumidor Financiero un informe de gestión para presentarlo en la Asamblea General de Accionistas en el que incluya aspectos generales y específicos relacionado con el ejercicio de las funciones previstas en la normatividad vigente, en las disposiciones expedidas por la Superintendencia Financiera y en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, así como demás normas legales vigentes aplicables.

El informe debe estar a disposición del órgano social, 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria y deberá contener como mínimo.

2.9 Funciones del Defensor del Consumidor Financiero

Descripción de la función de atención y resolución de quejas o reclamos

2.9.1 Llevar un control estadístico de las quejas atendidas por el Defensor del Consumidor Financiero en el formato establecido por la Superintendencia Financiera para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico SmartSupervisión y

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

la tabla anexo quejas, en el que se incluya por lo menos:

- La descripción de los principales motivos de las quejas y los reclamos.
- Los productos sobre los cuales se presentaron.
- Las formas de terminación del trámite como rectificación, decisión a favor de la sociedad comisionista, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión o cualquier otra forma admisible.

2.9.2 Llevar un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por en las que el defensor del Consumidor Financiero haya evidenciado una oportunidad de mejora. la sociedad comisionista.

2.9.3 Elaborar un reporte de reincidencias, entendidas estas como aquellos incumplimientos parciales o totales de AGROBOLSA S.A después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.

2.9.4 Elaborar una relación con un reporte breve de los casos en que AGROBOLSA S.A:

- Consideró que el Defensor del Consumidor Financiero carecía de competencia.
- No colaboró con el Defensor del Consumidor Financiero.
- No aceptó el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero a favor del consumidor financiero.

2.9.5 Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor del Consumidor Financiero, a su juicio, considere de interés general

2.10 De la Función de Vocería

El Defensor del Consumidor Financiero tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante AGROBOLSA S.A, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas (artículo 13, literal e de la ley 1328 en concordancia con el artículo 2.34.2.16 del Decreto 2555 de 2020).

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2881 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.

El DCF como vocero de los consumidores financieros ante AGROBOLSA S.A puede presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención, sobre eventos que hubieran merecido su atención, y que a su juicio, pueden mejorar y facilitar las relaciones entre AGROBOLSA S.A y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad de los productos

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

y servicios ofrecidos.

La Defensora del Consumidor Financiero podrá en cualquier momento poner en conocimiento de la junta directiva de la sociedad comisionista, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de cláusulas abusivas.

La comunicación con recomendaciones y propuestas que dirija la DCF a la junta directiva versará sobre la actividad desarrollada por la sociedad comisionista y que hubiere llamado su atención, susceptible de mejorarse, sobre los siguientes aspectos:

- La correcta prestación del servicio
- Las relaciones entre las entidades y sus consumidores financieros
- La seguridad en el desarrollo de las actividades

2.10.1 La comunicación mencionada en el punto 2.5.1 que debe ponerse en conocimiento de la junta directiva debe dirigirse a la delegada de la Defensoría del Consumidor Financiero en la sede de AGROBOLSA S.A, en la próxima reunión ordinaria de la junta directiva.

2.10.2 En desarrollo de esta función el DCF debe hacer el respectivo seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva. AGROBOLSA S.A le informará al DCF, dentro los tres meses siguientes, las actuaciones realizadas y/o adelantadas.

2.10.3 La Defensora del Consumidor Financiero debe relacionar y describir los casos en los que ejerció la función de vocera, en particular incluyendo las recomendaciones y propuestas formuladas a AGROBOLSA S.A 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.

2.10.4 La Defensora del Consumidor Financiero debe relacionar los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.

2.10.5. La Defensora del Consumidor Financiero debe relacionar y describir las prácticas indebidas-ilegales-, no autorizadas o inseguras que haya detectado durante el tiempo que fungió en este cargo.

2.11 De la Función de Conciliación

El ejercicio de la función de conciliación **está** garantizado para el DCF, es completamente gratuito, sin importar si se trata de atención presencial o virtual y permite a los consumidores financieros de cualquier **zona del país, acceder** en forma efectiva a esta instancia. AGROBOLSA S.A garantizará al DCF que cuenta con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial propios. El DCF debe 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.

La conciliación, gratuita, podrá ser solicitada por cualquier consumidor financiero. El Consumidor Financiero pondrá el asunto en conocimiento del Defensor, indicando de manera explícita su deseo que el caso sea atendido en desarrollo de la función

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

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.

El DCF puede Intervenir como conciliador entre AGROBOLSA S.A. y el Consumidor Financiero, siempre y cuando se haya solicitado las vías del Acuerdo. Este se formaliza con la elaboración del Acta respectiva, suscrita en presencia del Defensor, donde lo acordado obliga 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.

Le corresponde a la Defensora del Consumidor Financiero relacionar el número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en que se llegó a mutuo acuerdo.

También realizar un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y AGROBOLSA S.A que, a juicio del Defensor del Consumidor Financiero, sean relevantes.

2.12 Información adicional

2.12.1 Conclusiones de las reuniones que durante el período se realizaron con la revisoría fiscal, el auditor interno frente al sistema de control interno, servicio al consumidor financiero, dependencias o funcionarios de AGROBOLSA S.A para evaluar los servicios y los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.

2.12.2 Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a AGROBOLSA S.A durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes. El informe debe contener como mínimo:

- Las recomendaciones formuladas a AGROBOLSA S.A para la identificación y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos.
- Las situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero.
- Planes de acción adoptados por AGROBOLSA S.A, derivados de las recomendaciones realizadas.
- Seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados.

2.12.3 Referencia a las solicitudes efectuadas a AGROBOLSA S.A sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerido.

2.12.4 Cualquier otro dato o información que el DCF considere de interés público o que solicite la Superintendencia Financiera.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

2.13 Deberes y responsabilidades de AGROBOLSA S.A en relación con el Defensor del Consumidor Financiero.

2.13.1. Obligaciones generales

a) AGROBOLSA S.A estimará y dispondrá 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) AGROBOLSA S.A establecerá 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 la gestión por parte del DCF.

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) Velará 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) AGROBOLSA S.A velará porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de las funciones.

f) AGROBOLSA S.A establecerá en el Código de Buen Gobierno Corporativo y en el de Ética y de Conducta directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que pueden surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.

g) AGROBOLSA S.A trabajará con el equipo humano que apoya la gestión del DCF para que 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.

2.13.2 Obligaciones de la junta directiva

a) Aprobar si es necesario, los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia

b) Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

2.13.3 Obligaciones del representante legal

a) Proponer a la junta directiva criterios adicionales para la designación del DCF cuando sea necesario, asegurando su cumplimiento.

b) Verificar la gestión realizada por el DCF con base en el plan de trabajo presentado, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros, y presentar un informe a la junta directiva.

c) Documentar y reportar a la junta directiva los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por el DCF en cualquier materia

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

d) Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.

e) Presentar ante la Asamblea general Ordinaria de Accionistas las propuestas de servicios para la designación del DCF, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por AGROBOLSA S.A y las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera. La evaluación atenderá políticas, objetivos y necesidades de AGROBOLSA S.A 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 los diferentes medios.

f) Informar a la Asamblea de Accionistas previamente a la designación o reelección de DCF, los conflictos de interés informados por los postulados.

g) Presentar en la Asamblea Ordinaria de Accionistas un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por la DCF si las hay, el plan de acción implementado si lo hay, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la junta directiva. El informe debe estar disponible 15 días hábiles antes de la celebración de la reunión.

h) Efectuar seguimiento permanente a la gestión de la DCF para presentar personalmente a la junta directiva, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención del consumidor financiero, la mitigación de las causas de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la DCF. Estos informes deben estar a disposición de la Superintendencia Financiera, debidamente documentados.

i) Verificar que el DCF acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de la designación, así como durante el período en el que ejerza sus funciones, en concordancia con lo previsto en el numeral 2.2.

2.14 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 del Consumidor Financiero cuando estimen que en una operación o servicio ofrecido por la misma no se ha dado la correcta prestación del servicio, o han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado, salvo los casos excluidos de acuerdo con el Manual.

2.15 Recepción de requerimientos. Canales

El consumidor financiero podrá formular sus quejas en físico en la sede de AGROBOLSA S.A con el Coordinador de Quejas y/o representante del Defensor del Consumidor Financiero, de acuerdo con los datos que aparecen en la página WEB, para lo cual la sociedad comisionista garantizará que se atienda al consumidor financiero en forma eficaz, eficiente y oportuna, **o directamente en la Superintendencia Financiera a través del aplicativo SmartSupervisión.**

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

Le corresponde a la Coordinación de Quejas designada por la gerencia, recepcionar las quejas presentadas en la sede de AGROBOLSA S.A. Las quejas o reclamaciones podrán ser remitidas a la dirección física o electrónica del Defensor, o podrán ser presentadas en las oficinas de la compañía, cumpliendo las funciones enunciadas a continuación:

- Recibir, conocer y tomar nota del reclamo, queja o petición. Determinar su destinatario final, previo su envío a la Defensoría del Consumidor Financiero, si la reclamación está dirigida directamente al Defensor a remitirla al Representante Legal de AGROBOLSA S.A.
- La reclamación debe entregarse por escrito, en letra imprenta legible, o mediante correo electrónico, Los datos de identificación, dirección, e-mail si es el caso y número telefónico del Cliente reclamante, anexando una descripción clara y precisa sobre los hechos y causas de la reclamación.
- Declaración de que la reclamación no ha sido sometida a procesos judiciales.

Todo lo anterior debe plasmarse en una base de datos en las que se incluyan las quejas recibidas y resueltas, además de la copia del reclamo presentado ante la compañía con los soportes que lo acreditan y copia de la respuesta dada por la entidad a la reclamación que el cliente considera adversa a sus intereses, si la hubiere. Las respuestas a las quejas se clasifican en tres categorías favorables, parcialmente favorables y no favorables. Lo anterior con el fin de soportar el informe trimestral con destino a la gerencia y a la junta directiva.

Las quejas o reclamos dirigidas a las Defensoras del Consumidor Financiero principal y suplente designadas, se trasladarán a estas profesionales conforme los datos publicados en la página web de la compañía. **La presentación y tramitación de las reclamaciones ante El Defensor son de carácter gratuito para el cliente.**

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

1. Telefónico institucional
2. Personal mediante documento escrito dirigido al representante legal o al Defensor del Consumidor Financiero.
3. Página Web: www.agrobolsa.com.co
4. Correo Electrónico: defensordelcliente@agrobolsa.com.co

2.16 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.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

Este documento deberá ser remitido a 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 a 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. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

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

- 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.
- 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.

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

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

esta entidad.

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 procedimiento para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los consumidores financieros estimen pertinentes.

2. 17 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.

2.18 Información al Defensor del Consumidor Financiero y a la Superintendencia Financiera

AGROBOLSA S.A deberá cumplir con los lineamientos señalados a renglón seguido, respecto de las decisiones proferidas por el DCF por quejas a favor del consumidor financiero.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

2.18.1 Informar al DCF las decisiones que hayan sido aceptadas por AGROBOLSA S.A indicando la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas.

2.18.2 Informar al DCF las decisiones que no hayan sido aceptadas por AGROBOLSA S.A indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.

Cuando AGROBOLSA reciba reclamaciones por parte de los consumidores financieros en contra del DCF debe remitir copias de estas a la Superintendencia Financiera

2.19 Seguridad y confidencialidad de la información

AGROBOLSA S.A cuenta con un Manual de Políticas, Estándares de Seguridad y Calidad de la Información y su Anexo de Ciberseguridad aprobado por la junta directiva, que garantiza la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF, de conformidad con las normas vigentes.

2.20 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 y el Reglamento Interno de Trabajo. El funcionario que incumpla con lo establecido en el presente manual, será drásticamente sancionado a nivel administrativo, pudiendo llegar hasta la cancelación del contrato de trabajo.

ANEXOS

1- 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:

Políticas

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

- 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.

Las capacitaciones sensibilizarán a todos los funcionarios para que no utilicen palabras desobligantes para referirse a los consumidores en condición de discapacidad como: lisiado, inválido, sordomudo, disminuido etc.

- 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.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

2. APLICATIVO APICREATE – SMARTSUPERVISION

Consideraciones Generales.

La Superintendencia Financiera impartió instrucciones relacionadas con la implementación del aplicativo **SmartSupervision** y el Sistema de atención al consumidor financiero (SAC), que busca estandarizar la estructura de la clasificación de los motivos de las quejas por producto e implementar un desarrollo tecnológico que permita contar con información, en tiempo real, de la gestión de las quejas interpuestas por los consumidores financieros ante la comisionista, el defensor del consumidor financiero y la superintendencia.

Objetivo.

Establecer metodologías para el ingreso de las quejas, reclamos, denuncias, de manera oportuna, confidencial y objetiva en el sistema **SmartSupervision**, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas por AGROBOLSA S.A. de acuerdo con la normativa vigente siguiendo los lineamientos de la circular 023 de 2021.

Definición.

¿Qué es el SmartSupervisión?

La Circular 023 de 2021 de Superintendencia Financiera de Colombia lo define como la migración de la información generada por la entidad de las quejas manifestadas por los consumidores financieros hacia la tecnología de Smartsupervision. En esta se hará el seguimiento adecuado al proceso de atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas o reclamaciones por parte de las entidades vigiladas.

El SmartSupervision, es el mecanismo dispuesto por la Superintendencia Financiera para hacer seguimiento detallado de las PQRs que ponen los usuarios del sector financiero, con el objeto de que se les responda en el tiempo y la forma adecuada.

Ámbito.

Le corresponde a AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa implementar una solución para comunicación en tiempo real con el SmartSupervisión puesto a disposición por la Superfinanciera de Colombia, para el manejo de PQR'S.

Es así como el APICREATE nace como una solución a la comunicación con el sistema SmartSupervision. Esta es una herramienta que fortalece el control, organiza y hace seguimiento estadístico sin adicionar procesos, utilizando las plataformas propias de la comisionista. Al final, se traduce en un menor tiempo de resolución de PQRs de cara al usuario y la correcta y oportuna remisión de la información al ente de control Superfinanciera.

APICREATE, está certificada por la Superfinanciera para llevar a cabo este proceso de

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

manera exitosa en las entidades financieras vigiladas de la Bolsa Mercantil de Colombia mediante convenio con la Asociación de Comisionistas de la BMC.

Procedimiento.

1. Recepción.

El procedimiento se inicia con la **recepción** de una queja o reclamo. Los canales de comunicación autorizados para hacer llegar una queja o reclamo a la Entidad son los siguientes:

a) A través de la Coordinación de Quejas designada por la Gerencia de AGROBOLSA S.A. para recibirlas

David Bray Solano (Principal) – Juliana Pinilla Leal (Suplente)
Dirección de Contacto: Carrera 14 # 76 – 26 – Oficina 205 – Bogotá D.C
Correo Electrónico: coordinacion.quejas@agrobolsa.com.co

Teléfono: (601) 7560065 ext. 111 - 106
Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 AM a 5:30 PM

En caso que la solicitud sea recibida personalmente o vía telefónica, la Coordinación de Quejas , la debe diligenciar y remitirla al área encargada.

En el evento que una pregunta, queja o reclamo se envíe directamente al correo institucional de algún funcionario, éste lo deberá radicar en recepción a través del sistema de gestión documental ORFEO para ser remitido a la representante de quejas.

b) Para formular las PQR'S, el solicitante ingresa a la página Web de la Comisionista (Link Defensor del Consumidor Financiero) para informarse de las políticas y procedimientos para tal efecto.

2. Registro en el Sistema APICREATE

La Coordinadora de Quejas verifica las solicitudes de PQR'S recibidas cumplan con las condiciones y procedimientos estipulados en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor SAC y las registrara en los formatos diseñados para la gestión y control de las mismas. AGRO-PQRS01 (Archivo Anexo)

Una vez verificada la suficiencia de la información y la condición de queja de la solicitud recibida se procederá a registrarla en el sistema llenando todos los campos obligatorios requeridos por el mismo, adjuntar algún anexo si es el caso y proceder al envío.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

Formulario de creación de PQR

En este módulo puede generar un PQR desde 0, luego, si desea puede actualizarlo (Módulo Actualizar y/o consultar) y cerrarlo (Módulo Cerrar PQR)

<input type="text" value="Seleccione el departamento:"/>	<input type="text" value="Seleccione el municipio:"/>
<input type="text" value="Fecha y hora de creación"/>	<input type="text" value="Nombre de la queja o reclamo *"/>
<input type="text" value="Texto de la queja o reclamo *"/>	<input type="text" value="Seleccione el tipo de producto:"/>
<input type="text" value="Seleccione el tipo de Motivo:"/>	<input type="text" value="Seleccione el canal:"/>
<input type="text" value="Tipo identificación del consumidor financiero:"/>	<input type="text" value="Número de identificación del consumidor financiero *"/>
<input type="text" value="Seleccione el tipo de persona:"/>	<input type="text" value="Seleccione instancia de recepción:"/>
<input type="text" value="Seleccione Punto de recepción:"/>	<input type="text" value="Admisión:"/>
<input type="text" value="Seleccione ente de control:"/>	<input type="text" value="¿Anexo de la queja o reclamo?:"/>

Seguimiento, Actualización y cierre

El sistema APICREATE permite hacer un seguimiento y actualización de los diferentes momentos que puede llegar a tener una solicitud o queja para informar a la Superintendencia cualquier novedad, actualización o incluso del cierre en la gestión de la misma.

Este proceso se realiza con el número único de identificación de la queja que es generado automáticamente por el sistema en el momento de su creación. Al ingresar dicho número se traerán a pantalla todos los datos del caso en cuestión para darle alcance, adjuntar información adicional o simplemente proceder a cerrar el caso de queja si así es el dictamen. Toda actualización realizada en el sistema será informada a la super automáticamente por APICREATE.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

Actualizar y/o consultar información

Consultar PQR

En este módulo puede consultar la información de un PQR, recuerde que los datos de la consulta permanecen en la parte inferior hasta que realice una nueva consulta.

Código de la queja o reclamo *

Buscar

Resultado PQR Consultado:

- Código Queja:
- Punto de recepción:
- Admisión:
- Ente de control:

- Código de canal:
- Código de producto:
- Código del macro motivo:
- Código de canal:

- Estado de la queja:
- Fecha de creación:
- Fecha de registro:
- Fecha de actualización:
- Fecha de cierre:

Más información:

- Tipo de identificación:
- Tipo de persona:
- Sexo:
- LGBTIQ:
- Condición especial:
- Marcación:
- A favor de:
- Código del país:
- Código del departamento:
- Código del municipio:

- Instancia de recepción:
- Código entidad:
- Código del canal:
- Aceptación queja:
- Rectificación queja:
- Desistimiento queja:
- Anexos:
- Nombre del producto:
- Producto digital:

- Tutela:
- Escalamiento DCF:
- Queja Expres:
- Replica:
- Argumento Replica:
- Prorroga Queja:
- Documentación Rta Final:
- ¿Es apoderado?:
- Nombre del apoderado:
- Tipo entidad:

Anexos del PQR:

Cerrar quejas o reclamos interpuestos

Cerrar PQR

En este módulo puede cerrar un PQR, para ello ingrese el código del PQR en la casilla que se muestra a continuación y la fecha de cierre de la misma, adicionalmente recuerde que debe haber actualizado el PQR con anterioridad módulo "Actualizar y/o consultar" y que el PQR ya haya sido transmitido (ACK).

Fecha y hora de actualización




Fecha y hora de actualización requerida*

Código PQR *

Cerrar PQR

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

		ANEXO FORMATO DE PQR'S			Código: AGRO_PQRS_001 Versión: 01 Fecha de Actualización: septiembre 2022	
Fecha Diligenciamiento:						
DD	MM	AAAA				
1. DATOS DEL CLIENTE						
Nombre(s)				Apellido(s)		
Tipo de Identificación C.C. C.E. T.I. NIT		Nº De Identificación		Razón Social		
Dirección		Ciudad		Departamento	Teléfono Fijo	Celular
Correo Electrónico				Medio preferido recepción respuesta:		
2. Clara Descripción del reclamo (indique Motivo, Montos y fechas)						
3. DATOS PRODUCTO QUE GENERO EL RECLAMO						
Producto en el cual se efectuó la Operación(es) objetada(s) (Marque con una X)						
REGISTRO DE FACTURAS			MERCADO DE FISICOS (MERCOP)			
ASESORIAS EN MERCADOS			MERCADO DE COMPRAS PUBLICAS			
OPERACIONES FINANCIERAS REPO - CDM						

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024

- 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.

AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa	MANUAL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Versión: 09
		Junio de 2024