Guía práctica

Manual SAC

¡Hola!, soy **Isaac** y te contaré varios aspectos acerca del **Sistema de Atención al Consumidor**



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Quiero presentar una queja por los servicios prestados por Mercado y Bolsa S.A.

¿Cómo puedo hacerlo?

En **MERCADO Y BOLSA S.A.**, nos preocupamos profundamente por la experiencia y trato justo de nuestros clientes y queremos asegurarnos de resolver cualquier problema que pueda presentarse con nuestros servicios de manera rápida y efectiva. Para presentar una queja, denuncia o reclamo puedes utilizar cualquiera de los siguientes canales de atención:



1. **Ante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) mediante Smart Supervisión**
2. **Ante Mercado y Bolsa S.A. de manera directa**
3. **Ante el Defensor del consumidor financiero**
4. **Ante el Área de Seguimiento de la Bolsa Mercantil de Colombia (BMC)**

Tu opinión es fundamental para nosotros y nos ayuda a mejorar continuamente nuestros servicios, a continuación cuentas con toda la información por cada uno de los canales.

Agradecemos la oportunidad de resolver cualquier inconveniente que puedas presentar.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

¿Cómo presentar una queja o reclamo ante la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Smart Supervisión?

Superintendencia Financiera de Colombia

La Superintendencia Financiera de Colombia ha desarrollado un sistema único basado en las nuevas tecnologías, diseñado para empoderar al consumidor financiero y facilitar la comunicación directa, atención oportuna, resolución eficiente y adopción de medidas preventivas ante sus quejas y/o denuncias. Este sistema no solo permite interactuar de manera efectiva, sino que también proporciona los recursos necesarios para actuar proactivamente frente a cualquier problema detectado.

Interponga su queja aquí:

https://smart.superfinanciera.gov.co/login

Más información sobre Smart Supervisión visite:

https://www.youtube.com/watch?v=L-9mAVhAjds



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

MERCADO Y BOLSA S.A.
COMISIONISTA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

¿Cómo presentar una queja o reclamo de manera directa ante Mercando y Bolsa S.A.?

Puedes comunicarte con nuestros delegados del equipo de atención al cliente utilizando los canales disponibles para tal efecto, o visitándonos directamente en nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Bogotá.

Delegado General



Dirección de contacto: Carrera 7 C# 123 -16 – Bogotá D.C.
Correo electrónico: **atencion.pqr@mercadoybolsa.com**
Teléfono: (+57) (601) 7431001
Horario de atención: Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:30 p.m.

Delegado Suplente

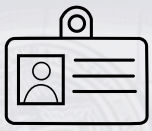


Dirección de contacto: Carrera 7 C# 123 -16 – Bogotá D.C.
Correo electrónico: **atencion.pqr@mercadoybolsa.com**
Teléfono: (+57) (601) 7431001
Horario de atención: Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:30 p.m.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

¿Cómo presentar una queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero?

Para presentar una queja o reclamo al Defensor del Consumidor debe realizarse a través de los canales autorizados con los siguientes datos:



Datos personales e información de contacto.



Descripción de los acontecimientos que generaron la reclamación y los derechos que se considera, fueron vulnerados.



Requerimiento o solución que solicita a la entidad.

Más informacion en el enlace:

www.superfinancieragov.co/publicaciones/11222/consumidor-financiero histórico-informacion-generaldefensor-del-consumidor-financiero-11222/

En cualquier etapa del proceso de reclamación puede solicitar una **CONCILIACIÓN** con la entidad vigilada por medio del Defensor del Consumidor, dicho proceso no involucra ningún costo.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

¿**Quién es el Defensor del Consumidor** en Mercado y Bolsa S.A.?

Defensor del Consumidor Financiero Principal

María Cristina Mejía Sanín

Dirección: Carrera 7 No. 71 – 21 Torre B, Piso 15, Torre Davivienda Centro Financiero, Bogotá D.C.
Correo electrónico: defensoria@mejiasanin.com
Teléfono: (601) 313 59 29
Celular: 315 828 9603
Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 AM a 5:00 PM

Defensor del Consumidor Financiero suplente

Myriam Lisbeth Téllez Mancera

Dirección: Carrera 7 No. 71 – 21 Torre B, Piso 15, Torre Davivienda Centro Financiero, Bogotá D.C.
Correo electrónico: defensoria@mejiasanin.com
Teléfono: (601) 3135929
Celular: 3115304616
Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Funciones del Defensor del Consumidor

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- Conocer y resolver las quejas que los consumidores financieros presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin vinculadas con algún tipo de incumplimiento por parte de la entidad.
- Ser conciliador ente los consumidores financieros y las entidades vigiladas por la SFC.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- Realizar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero.
- Proponer modificaciones normativas a las autoridades correspondientes que conlleven mejoras a la protección de los derechos de los consumidores financieros.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

¿Qué es una conciliación?

Es un instrumento usado en la solución de conflictos donde el consumidor financiero y la entidad vigilada resuelven sus diferencias con ayuda de un tercero neutral (Defensor del Consumidor) sin la necesidad de acudir a algún proceso judicial.

¿Cómo solicitar una conciliación?

Para solicitar una conciliación se debe acudir al Defensor del consumidor mediante una carta con sus datos personales indicando detalladamente lo que pretende conciliar, de ser necesario puede incluir documentos que sustenten su solicitud.

¿Cuáles son los efectos de una conciliación?

Si los involucrados incumplen lo acordado en el acta de conciliación, se puede exigir por vía judicial el cumplimiento.

Lo que se acuerde en el proceso de conciliación tiene efectos de cosa juzgada, lo que significa que no se puede acudir nuevamente a una instancia judicial para debatir lo acordado.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

¿Cómo presentar una queja o reclamo ante el Área de Seguimiento de la Bolsa Mercantil de Colombia (BMC)?

El Área de Seguimiento pone a su disposición diversos mecanismos para presentar una queja, denuncia o reclamo relacionados con posibles incumplimientos por parte de las sociedades comisionistas o de las personas vinculadas a éstas a las normas del mercado aplicables a ellas

Teléfonos de los funcionarios del Área de Seguimiento a través del PBX

(+57) (601) 6398450
(+57) (601) 6398451
(+57) (601) 6398452
(+57) (601) 6398453
(+57) (601) 6398455

Área de Seguimiento, al correo electrónico

seguimiento@bolsamercantil.com.co

Comunicación escrita al Jefe del Área de Seguimiento, a la dirección

Av 9na # 115 - 06/30 Tierra Firme - Piso 17 – Bogotá D. C.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Tenga en cuenta que:

El Área de Seguimiento no dará trámite a la queja o denuncia cuando no tenga relación con el cumplimiento de las normas del mercado aplicables a las sociedades comisionistas o de las personas vinculadas a éstas o cuando se trate de algún asunto de tipo civil, laboral o penal, evento en el cual el quejoso o denunciante deberá surtir los trámites pertinentes ante la justicia ordinaria u órganos competentes.

Así mismo, se pone de presente que cuando la queja o denuncia contenga asuntos relativos a:

1. Intervenir en el desarrollo de procesos judiciales.
2. Ordenar la devolución de dinero.
3. Ordenar el pago de indemnizaciones, el Área de Seguimiento no dará trámite a dichos asuntos, por carecer de competencia para ello.



BMC

Para mayor información visite:

https://www.bolsamercantil.com.co/funcion-de-supervision

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

MERCADO Y BOLSA S.A.

COMISIONISTA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

administrativo
@mercadoybolsa.com

+57 (601) 7431001

Cra. 7 C # 123 - 16
Bogotá, Colombia

/mercadoybolsa.com

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA