



Conflictos de Interés en trabajo remoto o mixto

Cartilla para clientes de COMIAGRO S.A. | Bolsa Mercantil de Colombia

ESTO TE INTERESA

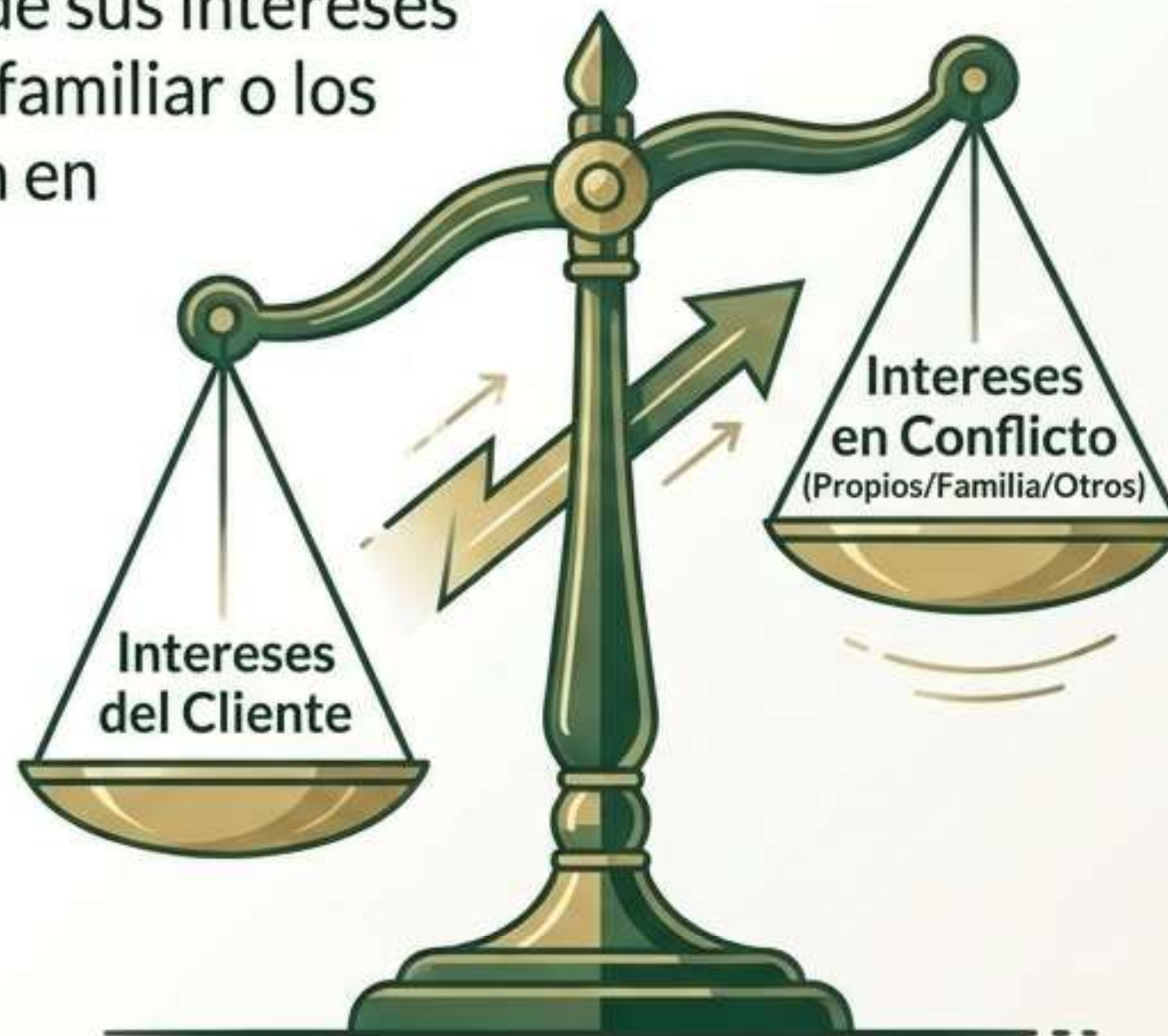
Cuando operas con nosotros en la Bolsa Mercantil de Colombia, nos estás confiando algo muy importante: que defendamos tus intereses en cada negociación.



Y eso aplica siempre, estemos en la oficina o trabajando desde casa.

¿Qué es un conflicto de interés?

Ocurre cuando la persona que ejecuta tu orden (operador o asesor) podría verse en una situación donde sus intereses personales, los de un familiar o los de otro cliente entren en choque con los tuyos.



Ejemplo Sencillo

Si tu operador tiene un familiar que también es cliente y ambos quieren comprar el mismo producto al mismo tiempo, podría existir la tentación de favorecerlo.
Eso no está permitido.

Nuestras reglas de oro



Declarar cualquier vínculo.

Abstenerse de operar si existe conflicto.

Priorizar siempre el orden real de llegada de las instrucciones.

Tu orden se ejecuta por orden de registro, no por afinidad.

Escenarios de conflicto que evitamos (1/2)



1 Utilidad propia vs. tu interés

Nadie puede privilegiar su propio beneficio económico por encima del tuyo (ej. ejecutar primero su operación y luego la tuya en peores condiciones).

Control: Separación de cuentas, grabación y trazabilidad.



2 Interés de un familiar vs. tu interés

No se puede priorizar a familiares o personas vinculadas sobre ti.

Control: Declaración anual obligatoria de vínculos con otros clientes.

Escenarios de conflicto que evitamos (2/2)



3 Beneficio de la operación vs. transparencia

No se permiten operaciones que generen ventajas indebidas o alteren el mercado. Un mercado transparente nos protege a todos.



4 Tu interés vs. el de otro cliente

Ante órdenes simultáneas sobre el mismo producto, se ejecutan en estricto orden de llegada.

Control: El sistema electrónico registra la hora exacta. No hay espacio para favoritismos.



¿Qué cambia cuando el operador trabaja desde casa?

Trabajar en modalidad remota o mixta **no cambia nuestras obligaciones.**

Pero sí genera riesgos adicionales que gestionamos con rigor.

Controles físicos en casa



Espacio exclusivo y cerrado.

Está prohibido que terceros accedan al puesto de trabajo o escuchen información.



Convivencia cruzada.

Si el funcionario convive con alguien de otra firma, debe declararlo. Si no puede garantizar separación total, no puede operar desde ese domicilio.





Protección de información y comunicaciones

Reserva Estricta: El deber de reserva sigue activo. No se comentan operaciones en espacios compartidos.

Monitoreo Permanente: Controles tecnológicos constantes. El uso indebido de información privilegiada es una **falta gravísima** (disciplinaria y penal).

Canales Oficiales: Solo se aceptan órdenes por canales institucionales con grabación y registro verificable.

La regla del “No WhatsApp”



Solo se aceptan órdenes por canales institucionales con grabación.

Si la orden se da por WhatsApp o por una llamada sin grabar, la orden no es válida.

Tus derechos como cliente

- ✓ Que tus instrucciones se ejecuten en estricto orden de recepción.
- ✓ Que tus datos, posiciones y estrategias sean tratados con absoluta confidencialidad.
- ✓ Ser informado si se presenta un conflicto de interés que pueda afectar tu orden.
- ✓ Conocer los canales oficiales habilitados para dar instrucciones.
- ✓ Presentar reclamaciones si consideras que tus intereses fueron afectados.

La transparencia no es opcional. Es tu derecho.

Señales de Alerta: Cuándo debes preguntar



Te piden enviar instrucciones por WhatsApp o por una llamada sin grabación.

(Eso no es un procedimiento válido).



Tu orden fue ejecutada a un precio diferente sin explicación clara.

(Puedes solicitar confirmación escrita con detalle de hora, precio y número de operación).



Te informan que tu asesor tiene familiares que también operan en el mismo mercado.

(Tienes derecho a consultar si ese vínculo fue declarado).

Siempre preferimos que preguntes.

Preguntas Frecuentes

¿Puedo verificar que mi orden fue ejecutada correctamente?

Sí. Puedes solicitar el registro en el Libro Electrónico de Órdenes y la confirmación con hora, precio y condiciones.

¿Cómo sé que el operador que trabaja desde casa cumple las normas?

Realizamos verificaciones periódicas, monitoreo de comunicaciones y controles de cumplimiento permanentes.

¿Qué pasa si sospecho que mi información fue compartida?

Puedes reportarlo de inmediato al Oficial de Cumplimiento o al área de Servicio al Cliente.

¿Dónde acudir?

Si tienes dudas, inquietudes o deseas presentar una reclamación, estamos a tu disposición:

Canales Internos:



Dirección de Riesgos



Servicio al Cliente – SCB

Entidades Regulatorias y Externas:



Área de Seguimiento – Bolsa Mercantil de Colombia



Defensor del Consumidor Financiero



Superintendencia Financiera de Colombia



Nuestro compromiso

Trabajar desde cualquier lugar no cambia nuestras reglas.
No cambia nuestros controles.
Y no cambia nuestra prioridad.

Tus intereses siempre están primero.