

	<b>Manual Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC</b>	
	Manual	Administración del SAC
	O_SAC_M_001	Versión: 6      Página 1 de 20

## TABLA DE CONTENIDO

1.	<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	3
1.1.	Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero .....	3
1.2.	Alcance.....	3
1.3.	Marco Regulatorio .....	3
2.	OBJETIVOS .....	4
2.1.	Objetivo general.....	4
2.2.	Objetivos específicos .....	4
3.	DEFINICIONES .....	5
4.	ELEMENTOS .....	6
4.1	Políticas de Gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero .....	6
4.2.	Responsabilidad de la Administración .....	8
4.2.1.	La Junta Directiva deberá: .....	8
4.2.2.	Representante Legal deberá: .....	8
4.2.3.	Órganos de Control.....	9
	<b>4.2.3.1. La Revisoría Fiscal deberá:</b> .....	9
	<b>4.2.3.2. La Dirección de Control Interno deberá:</b> .....	9
4.2.4.	<b>Vicepresidencia de Gestión Humana y SAC deberá:</b> .....	9
4.2.5.	Secretaría General/Gerencia Jurídica deberá: .....	9
	<b>4.3 Atención Preferencial A Clientes Con Discapacidad Total O Permanente, Mujeres Embarazadas Y Personas Mayores De Edad</b> .....	10
5.	<i>PROCESO DE DOCUMENTACION DEL SAC EN GSC</i> .....	10
5.1.	DOCUMENTACIÓN QUE EVIDENCIA LA OPERACIÓN EFECTIVA DEL SAC .....	11
6.	<i>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</i> .....	12
6.1.	Deberes Generales: .....	12
6.1.1.	Junta Directiva .....	13
6.1.2.	Órganos de Control.....	13
	<b>6.1.2.1. Órgano de control Externo: Revisoría Fiscal</b> .....	13
	<b>6.1.2.2. Órgano de control Interno: Dirección de control Interno</b> .....	13
	<b>6.1.2.3 Órgano de Control Interno: Comité de Calidad y SAC</b> .....	13

6.1.3. Secretaría General/Gerencia Jurídica.....	14
6.1.4. Gerencia de Comunicaciones .....	14
6.1.5. Todos los funcionarios de GSC .....	14
7. <i>Infraestructura</i> .....	14
7.1. Capacitación e Instrucción de los Funcionarios .....	15
8. <i>Programas De Educación Financiera</i> .....	15
9. <i>Información al Consumidor Financiero</i> .....	16
10. <i>Sistema de Atención de Requerimientos</i> .....	16
10.1 Procedimiento para la Atención a Requerimientos .....	17
11. <i>Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero</i> .....	17
11.1 Identificación.....	17
11.2. Medición.....	18
11.3. Control.....	18
11.4. Monitoreo .....	18
12. Sanciones por Incumplimientos del SAC .....	19

<b>Elaboró:</b> Maria Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El presente manual consolida una cultura de atención, protección, respeto y adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, basados en políticas, procedimientos, principios, derechos, obligaciones y controles consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que las modifique, adicione, complemente y los procedimientos definidos en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título I Capítulo III, con el propósito de ofrecer a los clientes la mejor atención posible y protección de sus derechos, a través de la implementación de mecanismos que permiten suministrar información transparente, oportuna y veraz.

Para Global Securities S.A el sistema de atención al consumidor financiero – SAC se define como un proceso MISIONAL, al reflejar la orientación y estructura de su equipo de trabajo a dar adecuado y oportuno trámite de las solicitudes del consumidor financiero.

La Junta Directiva de Global Securities S.A, encaminada al compromiso con el Consumidor Financiero aprobó el contenido del presente manual.

### 1.2. Alcance

El presente manual aplica para todos los procesos de la cadena de valor de GSC, desde que inicia con las necesidades del cliente y termina con la satisfacción del mismo, su adopción y cumplimiento es esencial para todos los colaboradores y aliados estratégicos de Global Securities S.A; se encuentra a disposición de todas las partes interesadas en la INTRANET y página WEB de la compañía.

### 1.3. Marco Regulatorio

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del Manual SAC de GSC son:

- La Ley 1328 de 2009, Título I del Régimen De Protección al Consumidor Financiero
- La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Parte I, Titulo III, Capítulo II La Circular 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Circular Externa No. 010 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual actualiza las instrucciones impartidas por dicha entidad en materia de derechos de petición, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.
- La Circular Externa 008 de 31 de marzo de 2017 de la superintendencia financiera, , en la cual imparte las siguientes instrucciones:

<b>Elaboró:</b> Maria Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

**PRIMERA:** Modificar el contenido del numeral 1 del Capítulo II, Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, respecto de las medidas que deben adoptar las entidades en sus Sistemas de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en relación a los consumidores financieros en situación de discapacidad.

**SEGUNDA:** Las instrucciones contenidas en la presente circular entrarán en vigencia a partir del 1 de noviembre de 2017.

**TERCERA:** La presente circular rige a partir de la fecha de su publicación

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo general**

Establecer los lineamientos para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de manera oportuna y eficiente.

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al consumidor financiero, Global Securities S.A. alinea el proceso de SAC con los objetivos estratégicos y la cadena de valor de la compañía, los cuales, a través de políticas, procedimientos y controles orientan la actuación de la entidad, la de sus accionistas, Junta Directiva, y la de todos los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, garantizando así un adecuado funcionamiento del sistema que finaliza su ciclo con la satisfacción del cliente.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Ofrecer a los consumidores financieros el portafolio de productos y servicios de la sociedad, contemplados en el marco de nuestro objeto social con el fin de satisfacer sus necesidades.
- Dar el trámite respectivo a las PRQ's interpuestas por los clientes, cumpliendo las disposiciones legales en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia
- Promover y fortalecer la implementación de herramientas que faciliten la identificación, medición y control del logro de los objetivos.
- Estructurar planes de acción que contribuyan a un mejoramiento continuo del sistema de atención al consumidor financiero de GSC.
- Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y derechos consagrados en la Ley para el SAC.
- Realizar campañas de educación financiera, planes y programas que contribuyan al Consumidor Financiero.
- Brindar capacitación a nuestro equipo de trabajo, para garantizar una buena labor en el ofrecimiento de productos, asesoría y prestación de los servicios.

<b>Elaboró:</b> María Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

### 3. . DEFINICIONES

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

**GSC:** se refiere a Global Securities Colombia S.A. Comisionista de Bolsa.

**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 (CF):** es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

**SAC:** Sistema de Atención al Consumidor.

**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.

**Petición, Queja o reclamo (PQR):** es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, del Autorregulador del mercado de valores - AMV, la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda. Para tal efecto GS tiene establecidos los siguientes mecanismos para atender cualquier Petición, queja o reclamo dirigiéndose a “Servicio al cliente”:

- Directamente en las oficinas de la Firma.
- A través de una carta enviada a las oficinas de la Firma.
- Mediante la página web o vía fax.
- A través de la línea telefónica.
- Defensor del consumidor financiero

**Petición:** es una manifestación del consumidor financiero de conformidad con la cual se solicita por el Cliente un documento o soporte de sus productos, transacciones o movimientos. Adicionalmente, en virtud de dicha solicitud, el Consumidor Financiero puede

<b>Elaboró:</b> María Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

requerir un ajuste en las condiciones o características de su producto, no atribuible a un error de la compañía.

**Queja:** es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del consumidor financiero, motivada por la percepción negativa en cuanto al servicio, actitud, asesoría, calidad, oportunidad) de un servicio, producto, canal, colaborador de la organización o proveedor estratégico. Implica un incumplimiento de la promesa de servicio. Como lo pueden ser demoras en la entrega del producto, demoras en trámites, disponibilidad de canales, actitud y asesoría inadecuadas.

**Reclamo:** es una manifestación de insatisfacción o inconformidad del Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la compañía, puesta en conocimiento y relacionado con la afectación negativa de la cuenta o transacciones, o en la cual se expresa pérdida de sumas de dinero por parte del Consumidor Financiero, y que generalmente implica un ajuste económico.

**Entidades vigiladas:** son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia

**Debida atención y protección al consumidor financiero:** conjunto de actividades que desarrollen las entidades vigiladas con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros.

**Defensor de consumidor financiero (DCF):** institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia.

**Productos:** 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

**Requerimientos:** solicitud por parte del consumidor financiero ante la sociedad relacionada con sus productos o con la prestación de algún servicio.

**Servicios:** todas aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones de Global Securities S.A y que se suministran a los consumidores financieros.

**Aliados estratégicos:** personas naturales o jurídicas con las cuales GSC tiene relación contractual o comercial para proveer servicios y/o para desarrollar alianzas estratégicas que permitan ofrecer productos y/o servicios financieros a los clientes, y que por su naturaleza tienen relación con los consumidores financieros.

## 4. ELEMENTOS

### 4.1 Políticas de Gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

<b>Elaboró:</b> María Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

Las políticas y procedimientos que se definen a continuación son los lineamientos que acoge GSC, con el propósito de procurar la debida protección del consumidor financiero y respaldar un ambiente de atención y respeto para el mismo.

- 4.1.1 Información y servicio:** GSC velará por la debida diligencia frente al consumidor financiero y el aliado estratégico, mediante el suministro de información transparente sobre sus productos, una debida prestación del servicio, y atención respetuosa en el desarrollo de las relaciones que se establezcan con los mismos.
- 4.1.2 Para los proveedores que prestan servicios extendidos de la comisionista:** GSC Ofrecerá a los proveedores que hacen parte de la prestación de nuestro portafolio de servicios, todas las herramientas de información, conocimiento, capacitación y acompañamiento que les facilite la labor de atención y oferta de los productos y servicios.
- 4.1.3 Cultura de Servicio:** GSC consolidará en todos los niveles de la firma una cultura de servicio, que garantice un ambiente de respeto y buena atención al consumidor financiero, cumpliendo con la oferta, compromisos y obligaciones pactadas.
- 4.1.4 Información clara y veraz:** GSC suministrará a los consumidores financieros información transparente, suficiente y oportuna, que les permita conocer sus derechos, obligaciones y costos de los diferentes productos y servicios ofertados.
- 4.1.5 Educación Financiera:** GSC velará por realizar a través de distintos canales programas de educación financiera respecto de los productos, servicios que ofrece y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- 4.1.6 Peticiones, Quejas y Reclamos:** GSC atenderá de forma eficiente, todas las PQR's dentro de los plazos previstos y establecidos en el proceso, surtiendo el análisis de identificación de las causas generadoras, coordinando con las áreas responsables el diseño e implementación de las acciones de mejora en forma oportuna y continua.
- 4.1.7 Formación y Entrenamiento:** GSC realizará y ejecutará planes de capacitación, sensibilización y entrenamiento de forma permanente, para los funcionarios desde su vinculación a la firma, buscando una calidad en el servicio en la atención al consumidor financiero.
- 4.1.8 Prevención y Resolución de conflictos:** GSC mantendrá relaciones comerciales transparente e imparciales, velando por la prevención y resolución de conflictos de interés que surjan.

<b>Elaboró:</b> Maria Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

- 4.1.9 El Registro de las PQR's deberá realizarse en el formato M\_PQR\_F\_001 - Plantilla de registro de PQR's, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la recepción de la PQR's.
- 4.1.10 El área o funcionario responsables de atender la PQR's, deberá dar respuesta dentro de los siguientes dos (2) días hábiles a partir del momento de su asignación.
- 4.1.11 El envío de las respuestas a los clientes deberá hacerse como máximo contado diez (10) días hábiles después de la recepción.
- 4.1.11 Cada vez que se presenten situaciones de atención masiva de clientes que requieran de un tratamiento especial, será la vicepresidencia de Gestión humana y Servicio al Cliente la responsable de asignar los nuevos funcionarios que atenderán las PQR's.
- 4.1.13 Mensualmente se deberá generar un informe mensual de PQR's que es revisado en detalle en la reunión mensual del grupo de trabajo del SAC.

## **4.2. Responsabilidad de la Administración**

### **4.2.1. La Junta Directiva deberá:**

- Establecer y aprobar las políticas generales, el Manual SAC y sus actualizaciones.
- Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.
- Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

### **4.2.2. Representante Legal deberá:**

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente manual.
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del
- SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

<b>Elaboró:</b> María Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016



### 4.2.3. Órganos de Control

#### 4.2.3.1. La Revisoría Fiscal deberá:

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- Elaborar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.
- Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

#### 4.2.3.2. La Dirección de Control Interno deberá:

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- Elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

#### 4.2.4. Vicepresidencia de Gestión Humana y SAC deberá:

- Solicitar extracto del acta de Junta Directiva donde se haya presentado el informe trimestral a la Junta para asegurar que se cumpla la presentación y llevar seguimiento de las recomendaciones presentadas.
- Liderar con la vicepresidencia comercial de GSC los proyectos necesarios para la implementación, actualización y adecuado funcionamiento del SAC.
- Apoyar a la presidencia en sus funciones respecto al SAC.

#### 4.2.5. Secretaría General/Gerencia Jurídica deberá:

- Contratar, vincular e iniciar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Accionistas como Defensores del Consumidor Financiero, principal y suplente.
- Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención de los requerimientos presentados por los Consumidores Financieros.

<b>Elaboró:</b> María Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

### **4.3 Atención Preferencial A Clientes Con Discapacidad Total O Permanente, Mujeres Embarazadas Y Personas Mayores De Edad**

En GSC estamos comprometidos con la inclusión social y el trato equitativo a todos nuestros clientes en situación de discapacidad, para lo cual, brindamos un servicio de atención preferencial, y contamos con procedimientos de atención al consumidor financiero debidamente estructurados, buscando siempre dar cobertura a todas las líneas de servicio al cliente disponibles.

Con el fin de garantizar un adecuado trato y servicio preferencial, nuestro equipo de trabajo brindará un trato adecuado, respetuoso y digno, a todos nuestros clientes que se encuentren en situación de discapacidad, utilizando para ello un lenguaje adecuado de acuerdo con la situación de la persona y el medio por el cual se atiende, direccionándolos de forma ágil y oportuna al servicio requerido.

En las instalaciones de las oficinas, y las taquillas de tesorería siempre habrá disponible un empelado que suministrará la información o atenderá de forma oportuna al cliente en situación de discapacidad.

Para el caso de los discapacitados mentales (absolutos o relativos) o físicos, se realizará el siguiente procedimiento: Validar el certificado médico o documento idóneo para acreditar la situación de discapacidad física. Validar la providencia judicial respectiva para acreditar la situación de discapacidad mental. Validar que el guardador sea provisional o definitivo, de ser provisional, se le debe indicar que este tiene la obligación de informar a la comisionista en el momento en que se designe el guardador definitivo. Validar el auto de posesión del guardador, el cual debe ir acompañado de la sentencia de declaración de discapacidad mental.

Para el caso de los discapacitados mentales relativos, verificar que lo pretendido por el cliente no esté dentro de las actuaciones restringidas. De ser así, debe actuar por medio del respectivo guardador. El guardador designado está en la obligación de informar a la comisionista en el momento que el cliente se rehabilite. Verificar con el guardador designado los datos del cliente.

Los documentos suministrados a la comisionista no deben superar los 30 días de expedición

### **5. PROCESO DE DOCUMENTACION DEL SAC EN GSC**

Todas las políticas, elementos y procedimientos relacionados con el SAC constan de documentos y registros los cuales garantizan la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información para su consulta permanente.

La documentación incluida en el proceso SAC, es la siguiente:

<b>Elaboró:</b> Maria Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

- Manual SAC
- Acta de Junta Directiva en relación al SAC
- Informes del Representante Legal
- Informes de Revisoría Fiscal
- Informes de Control Interno
- Informes de Encuestas realizadas
- Documentación que evidencie el funcionamiento del SAC
- Kit Documental del Proceso

### 5.1. DOCUMENTACIÓN QUE EVIDENCIA LA OPERACIÓN EFECTIVA DEL SAC

Los registros que se llevan a cabo y que evidencian la operación efectiva del SAC son:

ÁREA RESPONSABLE REGISTRO	NOMBRE DEL REGISTRO	PERIODICIDAD
Gestión Humana	Plan de capacitación a empleados y su cumplimiento	El plan es anual y su registro dependerá de lo programado.
Gestión Humana	Inducción a empleados	Cuando se requiera inducción de personal nuevo en la compañía, para lo cual quedará como soporte de dicha gestión las planillas firmadas por los nuevos empleados sobre las inducciones recibidas
Mercadeo	Programas de educación al CF y su cumplimiento	El programa es anual y su registro dependerá de lo programado.
Investigaciones económicas	Programas de información al CF y su cumplimiento.	El programa es anual y su registro dependerá de lo programado.
Área Riesgos	Gestión de riesgos SAC	Seguimiento permanente a la gestión, ver procedimientos

<b>Elaboró:</b> María Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

<b>ÁREA RESPONSABLE REGISTRO</b>	<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>	<b>PERIODICIDAD</b>
		enunciados en el manual de riesgos.
Director del Contact center	Peticiones, quejas y reclamos (PQR).	Cada que se presenten.
Director del Contact center	Informes para la junta acerca del estado de Peticiones, quejas y reclamos (PQR), estado planes de mejoramiento, evolución del SAC, estadística de las PQR.	Mínimo 1 vez por semestre.
Control Interno	Informes de auditoría sobre la efectividad de SAC y los controles	Según el plan de auditoría, mínimo 1 o 3 veces por semestre
Revisoría Fiscal	Informes de revisoría fiscal sobre la efectividad de SAC y los controles	Según el plan de revisoría fiscal, mínimo 1 vez por semestre
Jurídica	Actas de junta directiva, con pronunciamientos sobre los informes de Representante legal, Control Interno y revisoría fiscal.	Cada que se presente, mínimo 1 vez por semestre.

## **6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

### **6.1. Deberes Generales:**

Es deber de todos los empleados de Global Securities S.A, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y políticas establecidas en el sistema de atención al consumidor financiero, para lo cual, deberán conocer el proceso establecido para el mismo y mantener en todo momento una cultura de atención, servicio y debida diligencia hacia el consumidor financiero. Cada área funcional deberá dejar evidencia de sus actividades referentes al funcionamiento del SAC.

<b>Elaboró:</b> Maria Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

### 6.1.1. Junta Directiva

- Deberá dejar por explícito en las Actas de Junta Directiva, la aprobación de políticas generales y el Manual SAC.
- En las Actas de Junta Directiva, se debe evidenciar pronunciamiento a los informes presentados por el Representante Legal y los Órganos de Control.

### 6.1.2. Órganos de Control

#### 6.1.2.1. Órgano de control Externo: Revisoría Fiscal

- Informes donde se evidencie la evaluación periódica del cumplimiento de todas y cada una de las etapas de SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas
- Informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

#### 6.1.2.2. Órgano de control Interno: Dirección de control Interno

- Informes periódicos donde se evidencia la evaluación del cumplimiento de todas y cada una de las etapas de SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- Informes de seguimiento a los incumplimientos del SAC, y seguimiento a los planes y programas de educación y de información a los consumidores Financieros

#### 6.1.2.3 Órgano de Control Interno: Comité de Calidad y SAC

Con el propósito de hacer seguimiento y control al adecuado funcionamiento del SAC, Global Securities S.A ha conformado un comité que se reúne de manera periódica para evaluar los proyectos, cumplimiento de actividades, informes y planes de acción relacionados con el sistema.

Miembros:

- Vicepresidenta Servicio al Cliente
- Gerente General
- Gerente Gestión Integral
- Vicepresidencia Comercial
- Directora Administrativa y de Gestión Humana

<b>Elaboró:</b> María Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

- Miembro de Junta Directiva

El comité en sus reuniones debe dejar evidencia de los aspectos evaluados en Acta de reunión.

### **6.1.3. Secretaría General/Gerencia Jurídica**

Conservar en los medios establecidos por la firma y en los plazos establecidos las disposiciones legales y las actas de Junta Directiva en donde se aprueben:

- Las políticas generales y el manual del SAC
- Pronunciamientos respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC
- Pronunciamientos sobre la evaluación periódica del SAC que realicen los órganos de control.
- Entregar a la Vicepresidencia de gestión Humana y Servicio al cliente la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero para efectos de su actualización en la página WEB.

### **6.1.4. Gerencia de Comunicaciones**

- Llevar el registro de las actualizaciones a la página Web sobre tarifas de los diferentes Productos y Servicios ofrecidos masivamente, información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero y procedimiento de atención de requerimientos.
- Dejar evidencia del seguimiento del procedimiento de actualización de la información en la página Web y proponer planes de acción para su mejora.

### **6.1.5. Todos los funcionarios de GSC**

- Conocer y cumplir con los principios y políticas establecidos en el Manual del SAC.
- Identificar y reportar al SARO los riesgos que afecten la correcta atención al consumidor financiero.

## **7. Infraestructura**

<b>Elaboró:</b> Maria Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

De acuerdo con el tamaño, capacidad, actividades y volumen del negocio, Global Securities S.A cuenta con:

- **Recurso Físico:** Instalaciones físicas adecuadas para la atención al cliente en los horarios establecidos de atención al público.
- **Recurso Tecnológico:** herramientas que permiten y facilitan el seguimiento y gestión de las solicitudes del consumidor financiero, tales como: correo electrónico, pagina Web, Call Center.
- **Recurso humano:** dentro de la estructura organizacional, GSC cuenta con un director de Call Center y una Vicepresidencia de Gestión Humana y SAC, encargados de liderar los procesos asociados al sistema y coordinar el cumplimiento de las disposiciones legales.

### **7.1. Capacitación e Instrucción de los Funcionarios**

El grupo de trabajo del SAC deberá diseñar, programar y coordinar planes de capacitación e instrucción sobre el SAC dirigidos a los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros (CF).

Dichos programas deben cumplir con siguientes condiciones:

- Dictarse, revisarse y actualizarse mínimo una vez al año.
- Capacitar durante el proceso de inducción a la compañía a los nuevos funcionarios en el manejo del SAC, políticas y procedimientos asociados al mismo.
- Contar con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.

Así mismo el grupo de trabajo de SAC deberá instruir a todos los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, respecto de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la sociedad.

### **8. Programas De Educación Financiera**

El grupo de trabajo del SAC deberá diseñar planes y programas de educación financiera, dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados, de manera que éstos puedan tomar decisiones informadas y conocer los

<b>Elaboró:</b> Maria Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Estos programas deberán, entre otros, ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, y familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura.

El alcance en relación con los programas de Educación Financiera, aplicara para todos los clientes, funcionarios, aliados estratégicos y comunidad en general.

### **9. Información al Consumidor Financiero**

El SAC deberá contener mecanismos eficientes para suministrar información adecuada a los consumidores financieros en los términos previstos en la ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que imparta la Superintendencia.

En cumplimiento de este deber, las entidades deberán brindar especialmente, información respecto de:

- Los diferentes productos y servicios que prestan, así como las tarifas asociadas a los mismos.
- Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos que se presenten directamente ante la entidad.
- La existencia del Defensor del Consumidor Financiero (DCF), las funciones que este desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte del DCF y los demás aspectos relevantes relacionados con éste.

Adicionalmente, atendiendo lo previsto en el párrafo 2° del artículo 9 de la Ley 1328 de 2009, se publicará en la página de internet el texto de los contratos estandarizados -entendiéndose como aquellos contratos que se encuentren utilizando las entidades respecto de sus productos y servicios masivos- que se estén empleando con los clientes. Esta información deberá actualizarse cada vez que se realicen modificaciones respecto de dichos textos.

### **10. Sistema de Atención de Requerimientos**

Global Securities S.A ha establecido los mecanismos necesarios para dar oportuno tramite a los requerimientos del consumidor financiero, los cuales podrán ser presentados en

<b>Elaboró:</b> Maria Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016



cualquiera de las oficinas de la sociedad legalmente registradas, líneas de atención al cliente, ante el defensor del consumidor financiero o a través de los entes de control.

### **10.1 Procedimiento para la Atención a Requerimientos**

**Recepción:** Etapa en la que se recibe por un medio autorizado el requerimiento del consumidor financiero.

**Gestión:** Proceso de investigación y análisis del requerimiento.

**Respuesta:** Envío oficial del resultado del requerimiento

**Seguimiento:** Planes de mejora

De acuerdo con la modalidad de solicitud o petición del consumidor financiero se procederá con el respectivo trámite para dar cumplimiento a los plazos y disposiciones legales contempladas en materia de SAC.

### **11. Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.**

La ejecución y cumplimiento del SAC se desarrolla siguiendo los principios del sistema de control contemplados en la circular externa 038 de 2009 de la superintendencia financiera: Autocontrol, Autorregulación, Autogestión.

Los procedimientos para la identificación, medición, control y monitoreo del sistema de atención al consumidor financiero incluyen todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros.

#### **11.1 Identificación**

En desarrollo del SAC y con el fin de valorar todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, en esta etapa se tendrá en cuenta:

- Los requerimientos del consumidor financiero que interpongan en GSC de acuerdo con el procedimiento y políticas establecidas.
- Los requerimientos que se interpongan al defensor del consumidor de la compañía.
- Los requerimientos formulados por los entes de control.
- Resultados de encuestas de satisfacción de servicios.

El comité de calidad y SAC de GSC evaluará los requerimientos anteriores para establecer las causas, hechos o situaciones a los que se les deba aplicar las etapas siguientes para ser posteriormente ser calificado en el área de riesgos, esta etapa comprende registro y

<b>Elaboró:</b> María Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

clasificación de los requerimientos de acuerdo al procedimiento establecido de SAC y PQR'S.

### 11.2. Medición

El director de Contact center será el encargado de consolidar toda la información del proceso de SAC, y posteriormente presentar al comité de calidad y SAC de GSC un informe ejecutivo en el que se mida lo siguiente:

- Número de requerimientos recibidos clasificados por causalidad y segmento de acuerdo con lo establecido por la compañía.
- Número de eventos críticos del total de requerimientos recibidos.
- Requerimientos interpuestos al defensor del consumidor y/o entes de control.
- Informe de resultados de medición de satisfacción del cliente de acuerdo a las encuestas realizadas con el fin de monitorear avances en la gestión del proceso de SAC y PQR'S.
- Informe de Número de requerimientos solucionados del total de recibidos, detallando cumplimiento de plazo, causalidad y segmento, con el fin de determinar la proporción de la debida diligencia

Con la información suministrada, el área de riesgos procederá con la medición de la probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse, los resultados constarán en la matriz de riesgo del proceso SAC y PQR'S, que a su vez hace parte de la matriz de riesgo completa de GSC.

### 11.3. Control

El comité de Calidad y SAC es el encargado de tomar las medidas necesarias que propicien ambientes de control ante situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, y así disminuir la probabilidad de ocurrencia, para luego implementar las acciones de mejora que surjan de las quejas o reclamos.

El área de control interno de GSC apoya esta etapa con la ejecución de sus planes de auditoria, al igual que la revisoría fiscal.

### 11.4. Monitoreo

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular 048 de 2006 de la SFC, en el numeral 3.1.4 Monitoreo, GSC contemplará lo siguiente:

<b>Elaboró:</b> Maria Helena Hernández Frieri – Vicepresidenta de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

- Desarrollar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en su SARO. Los seguimientos a los controles y a la medición de los riesgos se harán en las fechas programadas por la Gerencia de Riesgos de GSC con una periodicidad mínima semestral, presentado al comité de calidad y SAC y a la junta directiva de la sociedad.
- Establecer indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien los potenciales eventos de riesgo operativo. En este caso, se presentan los indicadores definidos en el proceso del SAC y PRQ'S, al comité de Calidad y SAC para analizar los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.
- Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente. Dicha gestión se realiza a través de análisis de los indicadores.
- Asegurar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la entidad

Adicional a los puntos anteriores, el área de control interno evaluara periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, con el fin de determinar los aspectos a mejorar y validar el adecuado funcionamiento de los controles implementados, de estos resultados se debe presentar un informe al comité de calidad y SAC, junta directiva y representante legal mínimo una vez en el semestre, informe en el cual se deben adicionar las conclusiones y recomendaciones sobre el cumplimiento normativo y de procesos del sistema.

## 12. Sanciones por Incumplimientos del SAC

Es deber de todos los funcionarios de GSC contribuir con la debida atención al consumidor financiero y al cumplimiento de las disposiciones legales que rigen el sistema, así mismo, deben conocer y aplicar todas y cada una de las políticas e instrucciones contempladas en el presente manual y en el proceso de SAC y PRQ's de GSC.

Con base en los informes periódicos presentados al comité de calidad y SAC, representante legal y junta directiva en los que se reportan las conclusiones al cumplimiento del SAC, se identificarán las falencias en la adecuada ejecución del sistema, y ante el incumplimiento de cualquiera de las directrices establecidas en el presente manual y en el proceso de SAC y PRQ's, se procederán con los correctivos necesarios y de considerarlo pertinente se reportará al comité disciplinario para que este realice el debido proceso y decida las sanciones disciplinarias que apliquen de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de conducta y todas las normas relacionadas con el negocio, sin perjuicio de las actuaciones de autoridades competentes, si es el caso.

Durante los procesos que se puedan presentar de incumplimientos al sistema, Global Securities S.A reconoce los derechos fundamentales de los empleados, y en tal medida

<b>Elaboró:</b> Maria Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016

respetar y dar estricto cumplimiento al debido proceso y al derecho de defensa, que tienen todos los funcionarios que se vean involucrados en el incumplimiento de los deberes o la violación de las prohibiciones del proceso de SAC.

<b>VERSION</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>DESCRIPCIÓN BREVE DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>
V1	1-8	Se cambió el formato del manual	03/09/2013
V2	5	Se actualizó el responsable de registro	30/9/2014
V3	7-8	Se adicionan las etapas del SAC numeral 5.9	20/09/2016
V4	1-21	Reestructuración del manual del SAC de acuerdo a la normatividad vigente	17/11/2016
V5	3-4-11	Inclusión de circular 008 del 31 de marzo de 2017 – Atención a clientes discapacitados Actualización de miembros del comité	08/08//2017
V6	11	Inclusión de procedimiento adicional para – Atención a clientes discapacitados	08/10//2018

<b>Elaboró:</b> María Helena Hernández Frieri – Vicepresidente de Servicio al Cliente y Gestión Humana	<b>Revisó:</b> Alvaro José Aparicio – presidente.	<b>Aprobó:</b> Junta Directiva Acta No: 311
Fecha elaboración: 16/11/2016	Fecha revisión: 21/11/2016	Fecha aprobación: 23/11/2016