

MANUAL

Sistema de Atención al consumidor financiero

Documento Versión 10 del 29/02/2024

Actualizado por:

Rosa Helena Mendoza
Coordinadora de Servicio al Cliente
Fecha: 28/02/2024

Revisado por:

Felipe Alonso Alvarez
Analista de Riesgo Operacional y
procesos
Fecha: 28/02/2024

Aprobado por:

Juan Carlos Lamboglia Ortiz
Gerente de Experiencia al Cliente
Fecha: 29/02/2024

CONTENIDO

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 4 |
| | 1.1. MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO | 4 |
| | 1.2. ALCANCE | 4 |
| | 1.3. MARCO REGULATORIO | 5 |
| 2. | OBJETIVOS | 5 |
| | 2.1. OBJETIVO GENERAL | 5 |
| | 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 5 |
| | 2.3. PILARES GENERALES | 6 |
| 3. | DEFINICIONES | 6 |
| 4. | ELEMENTOS | 8 |
| | 4.1 POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO | 8 |
| | 4.2. RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN | 10 |
| | 4.2.1. LA JUNTA DIRECTIVA DEBERÁ: | 10 |
| | 4.2.2. REPRESENTANTE LEGAL DEBERÁ: | 10 |
| | 4.2.3. ÓRGANOS DE CONTROL | 11 |
| | 4.2.3.1. LA REVISORÍA FISCAL DEBERÁ: | 11 |
| | 4.2.3.2. LA AUDITORÍA INTERNA DEBERÁ: | 11 |
| | 4.2.4. GERENTE DE EXPERIENCIA AL CLIENTE DEBERÁ: | 12 |
| | 4.2.5. SECRETARÍA GENERAL/GERENCIA JURÍDICA DEBERÁ: | 12 |
| | 4.3 ATENCIÓN PREFERENCIAL A CLIENTES CON DISCAPACIDAD TOTAL O PERMANENTE, MUJERES EMBARAZADAS Y PERSONAS MAYORES DE EDAD | 12 |
| 5. | PROCESO DE DOCUMENTACION DEL SAC EN GSC | 13 |
| 5.1. | DOCUMENTACIÓN QUE EVIDENCIA LA OPERACIÓN EFECTIVA DEL SAC | 13 |
| 6. | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 15 |
| | 6.1. DEBERES GENERALES: | 15 |
| | 6.1.1. JUNTA DIRECTIVA | 15 |
| | 6.1.2. ÓRGANOS DE CONTROL | 15 |
| | 6.1.2.1. ÓRGANO DE CONTROL EXTERNO: REVISORÍA FISCAL | 15 |
| | 6.1.2.2. ÓRGANO DE CONTROL INTERNO: AUDITORÍA INTERNA | 16 |
| | 6.1.2.3 ÓRGANO DE CONTROL INTERNO: COMITÉ SAC | 16 |
| | 6.1.3. SECRETARÍA GENERAL/GERENCIA JURÍDICA | 16 |
| | 6.1.4. GERENCIA DE EXPERIENCIA AL CLIENTE | 17 |

| | | |
|--|---|---|
| Actualizado por: Rosa Helena Mendoza Coordinadora de Servicio al Cliente Fecha: 28/02/2024 | Revisado por: Felipe Alonso Alvarez Analista de Riesgo Operacional y procesos Fecha: 28/02/2024 | Aprobado por: Juan Carlos Lamboglia Ortiz Gerente de Experiencia al Cliente Fecha: 29/02/2024 |
|--|---|---|

| | |
|---|----|
| 6.1.5. TODOS LOS FUNCIONARIOS DE GSCGSC | 17 |
| 7. INFRAESTRUCTURA | 17 |
| 7.1. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS | 17 |
| 8. PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | 18 |
| 9. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO | 19 |
| 10. SISTEMA DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS | 19 |
| ➤ 10.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS | 19 |
| 11. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO. | 20 |
| 11.1 IDENTIFICACIÓN | 20 |
| 11.2. MEDICIÓN | 20 |
| 11.3. CONTROL | 21 |
| 11.4. MONITOREO | 21 |
| 12. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS DEL SAC | 22 |
| 13. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO | 23 |
| 13.1 SELECCIÓN | 23 |
| 13.2 INFORMACIÓN SUMINISTRADA AL PÚBLICO | 23 |
| 14. CONTROL DE CAMBIOS | 24 |

| | | |
|--|---|---|
| Actualizado por: Rosa Helena Mendoza Coordinadora de Servicio al Cliente Fecha: 28/02/2024 | Revisado por: Felipe Alonso Alvarez Analista de Riesgo Operacional y procesos Fecha: 28/02/2024 | Aprobado por: Juan Carlos Lamboglia Ortiz Gerente de Experiencia al Cliente Fecha: 29/02/2024 |
|--|---|---|

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 GSC, 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 de este, su adopción y cumplimiento es esencial para todos los colaboradores y aliados estratégicos de GSC; se encuentra a disposición de todas las partes interesadas en la INTRANET y página WEB de la compañía.

Con el fin de cumplir con una adecuada implementación de una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, GSC desarrollará:

- Programas y campañas de educación financiera que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los productos/servicios ofrecidos y sus respectivos costos, obligaciones y derechos. Dichos programas serán independientes y adicionales a la publicidad propia de GSC. Adicionalmente, dichos programas contribuirán al conocimiento de los riesgos de los productos/servicios, promover el uso de la tecnología de forma segura y ser accesibles de conformidad con las necesidades y el perfil de los consumidores financieros.

Actualizado por:

Rosa Helena Mendoza
Coordinadora de Servicio al Cliente
Fecha: 28/02/2024

Revisado por:

Felipe Alonso Alvarez
Analista de Riesgo Operacional y
procesos
Fecha: 28/02/2024

Aprobado por:

Juan Carlos Lamboglia Ortiz
Gerente de Experiencia al Cliente
Fecha: 29/02/2024

- Mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores financieros relacionados con:
 - Características de los productos o servicios;
 - Derechos y deberes de los consumidores financieros;
 - Obligaciones de entidades vigiladas;
 - Tarifas o precios y tasas;
 - Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio;
 - Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato;
 - Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros; y
 - La demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.
- Los procedimientos para la atención y resolución de las peticiones, quejas y reclamos que formulen los consumidores financieros.

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
- Parte I, Título III de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- La Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

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, GSC 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.

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 PQR presentadas 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.

2.3. Pilares generales

El SAC de GSC se enfocará en:

- Consolidar al interior de GSC una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros;
- Adoptar sistemas para suministrar información adecuada a los consumidores financieros;
- Fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y
- Propender por la protección de los derechos del consumidor financieros, así como la educación financiera de estos.

3. DEFINICIONES

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

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.

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.

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.

Cultura organizacional: Constituye el factor determinante de las conductas de las entidades vigiladas o sus funcionarios que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.

Debida atención y protección al consumidor financiero: conjunto de actividades que desarrolla GSC con el objeto de propiciar un ambiente de trato justo, protección, respeto y servicio 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.

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

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

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 GSC 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

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.

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

| | | | |
|--|---|------------|-------------------------------|
|  | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | Versión:10 | Página 8 de 24 |

GSC: se refiere a GSC Comisionista de Bolsa.

Usuario: es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

SAC: Sistema de Atención al Consumidor.

Principio de trato justo: Las entidades vigiladas deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:

- Productos y servicios que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.
- Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.
- Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras, inexistencia de barreras para interponer quejas y reclamos.

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.

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 GSC y que se suministran a los consumidores financieros.

4. ELEMENTOS

4.1 Políticas de Gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

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 debida atención, trato justo, protección, servicio y respeto para el mismo a partir de:

- 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 la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores financieras, con el fin de que reciban productos que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la información, atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con aquellas.
- 4.1.4 **Información clara y veraz:** GSC suministrará a los consumidores financieros información cierta, clara, transparente, suficiente y oportuna, que les permita conocer sus derechos, obligaciones y costos de los diferentes productos y servicios ofertados por GSC.
- 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. Dichos programas se ajustarán a las necesidades y perfiles de los consumidores financieros.
- 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.
- 4.1.9 El Registro de las PQR's deberá realizarse en la herramienta Freshdesk, 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** La respuesta que se brinde a los consumidores financieros debe ser concreta, clara, suficiente, oportuna, y atender cada uno de los puntos indicados por el consumidor financiero.
- 4.1.12** El envío de las respuestas a los clientes deberá hacerse como máximo contado diez (15) días hábiles después de la recepción.
- 4.1.13** Cada vez que se presenten situaciones de atención masiva de clientes que requieran de un tratamiento especial, será el Gerente de Experiencia al Cliente la responsable de asignar los nuevos funcionarios que atenderán las PQR's.
- 4.1.14** 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, grupo conformado por la Gerencia de Experiencia al cliente, Coordinación SAC, y Coordinadora de proyectos y calidad. En dicha revisión, se analizarán los motivos de las PQR's y se desarrollarán las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas. A su vez, serán analizadas las revisiones y recomendaciones de los defensores del consumidor financiero.

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.
- Aprobará los lineamientos estratégicos de GSC que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respecto y servicio a los consumidores financieros.

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, trato justo, protección, respeto 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,
 - 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 de los consumidores financieros;
 - Las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros;
 - y
 - El área responsable de ejecutar dichas medidas.

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 estas.
- 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 Auditoría Interna 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 estas.
- 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.

| | | | |
|---|---|------------|-------------------------------|
|  GSC Global Securities Colombia | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | Versión:10 | Página 12 de 24 |
|  GSC Global Securities Colombia | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | Versión:10 | Página 12 de 24 |

4.2.4. Gerente de Experiencia al cliente 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 presidencia 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.

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

| | | | |
|--|---|------------|-------------------------------|
|  | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | Versión:10 | Página 13 de 24 |

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:

- Manual SAC
- Extractos de actas de Junta Directiva en relación con el SAC
- Informes del Representante Legal
- Informes de Revisoría Fiscal
- Informes de Auditoría interna
- Informes del Defensor del consumidor financiero
- Informes de Encuestas realizadas
- Informe Trimestral Ecopetrol
- 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. |
| Riesgo Operacional y Procesos | Gestión de riesgos SAC | Seguimiento permanente a la gestión, ver procedimientos enunciados en el manual de riesgos. |
| Gerente de Experiencia al Cliente | Peticiones, quejas y reclamos (PQR). | Cada que se presenten. |
| Gerente de Experiencia al Cliente | 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. |
| Auditoría Interna | Informes de auditoría sobre la efectividad de SAC y los controles | Según el plan de auditoría, de manera semestral |
| 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 |

| ÁREA RESPONSABLE REGISTRO | NOMBRE DEL REGISTRO | PERIODICIDAD |
|---------------------------|---|--|
| 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 GSC, 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.

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 estas
- 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: Auditoría Interna

- Informes semestrales 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 estas.
- 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 SAC

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

Miembros:

- Presidente
- Vicepresidente de Producto
- Gerente de Soporte al Negocio
- Gerente de Experiencia al cliente
- Gerente Jurídico
- Gerente de Riesgos
- Invitado: Coordinador de Proyectos y calidad
- Invitado: Coordinador SAC

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 Gerencia de Experiencia al cliente la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero para efectos de su actualización en la página WEB.

| | | | |
|---|---|------------|-------------------------------|
|  | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | Versión:10 | Página 17 de 24 |

6.1.4. Gerencia de Experiencia al Cliente

- 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 GSCGSC

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

7. Infraestructura

De acuerdo con el tamaño, capacidad, actividades y volumen del negocio, GSC 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, página Web, Centro De Atención Telefónica.
- Recurso humano: dentro de la estructura organizacional, GSC cuenta con un Gerente de Experiencia al Cliente, un Coordinación de servicio al cliente, un Coordinador de Inteligencia de Negocio, un Coordinador de Calidad y Proyectos, un Líder de Sucesiones, y asesores de atención al inversionista, 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 anuales sobre el SAC dirigidos a todas las áreas de la entidad sobre las

| | | | |
|---|---|------------|-------------------------------|
|  | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | Versión:10 | Página 18 de 24 |

políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.

Dichos programas deben cumplir con siguientes condiciones:

- Dictarse, revisarse y actualizarse mínimo una vez al año.
- Incluir la visión estratégica de GSC, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
- Capacitar durante el proceso de inducción a la compañía a los nuevos funcionarios en el manejo del SAC, políticas y procedimientos asociados al mismo.
- Incluir aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad.
- 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 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.

| | | | |
|---|---|------------|-------------------------------|
|  | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | Versión:10 | Página 19 de 24 |

9. Información al Consumidor Financiero

El SAC contiene 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, GSC brinda 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, GSC 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

GSC ha establecido los mecanismos necesarios para dar oportuno trámite a los requerimientos del consumidor financiero, los cuales podrán ser presentados en 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

| | | | |
|---|---|--|-------------------------------|
|  | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | | Versión:10 |

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 incluyendo aquellos servicios tercerizados por GSC que impliquen el contacto directo con el consumidor financiero.

11.1 Identificación

En desarrollo del SAC y con el fin de valorar todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, servicio y respeto 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 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 clasificación de los requerimientos de acuerdo con el procedimiento establecido de SAC y PQR'S.

11.2. Medición

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

| | | | |
|---|---|------------|-------------------------------|
|  | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | Versión:10 | Página 21 de 24 |

- 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 con 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 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 auditoría, al igual que la revisoría fiscal.

11.4. Monitoreo

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular 023 de 2021 de la SFC, en el numeral 3.1.4 Monitoreo, GSC contemplará lo siguiente:

- 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 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 PQR'S, al comité de SAC para analizar los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la

| | | | |
|---|---|--|-------------------------------|
|  | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | | Versión:10 |

debida atención, trato justo, respeto, servicio 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.
- Establecer mecanismos que les permitan a las entidades la producción de estadística sobre tipologías de quejas y cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.
- Hay que 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 evaluará 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 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 PQR's de GSC.

Con base en los informes periódicos presentados al comité de 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 PQR'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, GSC reconoce los derechos fundamentales de los empleados, y en tal medida respeta y da 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.

| | | | |
|---|---|------------|-------------------------------|
|  | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | Versión:10 | Página 23 de 24 |

13. Defensor del consumidor financiero

13.1 Selección

GSC velará activamente por la acreditación de la conducta idónea y solvencia moral de las condiciones profesionales del defensor del consumidor financiero que sea designado para tal fin.

13.2 Información suministrada al público

GSC, mediante su página web, mantendrá permanentemente información sobre la existencia, funciones, medios de contacto, derechos que le asisten a los consumidores financieros, forma de interponer quejas y procedimiento de resolución en relación con el Defensor del Consumidor Financiero de GSC. La información que será divulgada incluye, pero no se limita a:

- Nombre del defensor del consumidor financiero y de su suplente;
- Datos de contacto del defensor del consumidor financiero y de su suplente;
- Funciones del defensor del consumidor financiero;
- Posibilidad del consumidor financiero de formular quejas contra GSC, sin formalidades adicionales con destino al defensor del consumidor financiero;
- Los asuntos que le corresponde conocer al defensor del consumidor financiero;
- Tiempos aproximados de respuesta a las quejas presentadas al defensor del consumidor financiero;
- El derecho en cabeza del consumidor financiero de acudir directamente a la entidad, al defensor del consumidor financiero o a la Superintendencia Financiera de Colombia;
- Definición del alcance y los efectos de las decisiones del defensor del consumidor financiero; y
- Las consecuencias derivadas del incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero y la divulgación de la información en los términos previstos en la Circular Básica Jurídica.

| | | | |
|---|---|--|-------------------------------|
|  | Sistema de Atención al consumidor Financiero SAC | | |
| | Manual | | <i>Administración del SAC</i> |
| | M_SAC_M_001 | | Versión:10 |

14. Control de cambios

| VERSION | DESCRIPCIÓN BREVE DEL CAMBIO | FECHA ACTUALIZACIÓN |
|----------------|---|---|
| V1 | Se cambió el formato del manual | 03/09/2013 |
| V2 | Se actualizo el responsable de registro | 30/9/2014 |
| V3 | Se adicionan las etapas del SAC numeral 5.9 | 20/09/2016 |
| V4 | Reestructuración del manual del SAC de acuerdo con la normatividad vigente | 17/11/2016 |
| V5 | Inclusión de circular 008 del 31 de marzo de 2017 – Atención a clientes discapacitados Actualización de miembros del comité | 08/08//2017 |
| V6 | Inclusión de procedimiento adicional para – Atención a clientes discapacitados | 08/10//2018 |
| V7 | Se actualizan los roles y responsabilidades y e cambia el encargado del proceso. Juan Carlos Lamboglia. | 17/06/2019 |
| V8 | Se complementa la política 4.1.13 de la Políticas de Gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en la cual se aclara como está conformado el grupo de trabajo del SAC, el cual se reunirá mensualmente | 26/07/2020 JD #414 21/07/2022 |
| V9 | Se Actualizan los numerales: 1.2, 1.3, 2.3, 3, 4.1, 4.2, 4.2.4, 5, 6.1.2.3, 6.14 Se Incluyen los numerales: 2.3, 13 | 19/12/2022 JD # 422 21/12/2022 |
| V10 | Se Actualizan los numerales: 4.2.3, 5.1, pagina 11, 11.4, numeral 7, 4.2.3.2, 1.3,6.1.2.2 | 23/02/2024 |