
 <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b><i>GM Financial COLOMBIA S.A.</i></b>	<i>VERSIÓN: 6</i>
	<b><i>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</i></b>	<i>CÓDIGO:</i>

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


***GM FINANCIAL DE COLOMBIA S.A.***

## ***Políticas / Procedimientos***

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>


### BITÁCORA DE CAMBIOS

<i>Versión actual:</i>	<i>Fecha de última actualización y alcance:</i>	<i>Última actualización hecha por:</i>	<i>Aprobado por:</i>	<i>Fecha de aprobación:</i>
1	Diciembre 2010 - Creación, aprobación y publicación	Germán Torres	Junta Directiva	2010-12-21
2	- Julio 2011 - Actualización manual: - Infraestructura, áreas de Aplicación,	María Mercedes Aparicio	Junta Directiva	2011-07-27
3	- Julio 2012 - Actualización Manual: - Marco Legal - Estructura organizacional - Etapas del sistema de atención al consumidor financiero	María Mercedes Aparicio	Junta Directiva	31 Julio 2012
4	- Julio 2013 - Actualización Manual: - Margo Legal -	María Mercedes Aparicio	Junta Directiva	31 Julio 2013
5	- Julio 2014 - Actualización Manual: - Margo Legal - Estructura Organizacional - Infraestructura -	Diego Muñoz	Junta Directiva	30 Septiembre 2014
6	- Mayo 2016 - Actualización manual: - Marco Legal	Elisa Buitrago	Junta Directiva	30 Septiembre 2016
	-			
	-			
	-			

 <b>CHEVROLET</b> <small>FINANCIAL SERVICES</small> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>GM Financial COLOMBIA</b> <b>S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN</b> <b>AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

# ÍNDICE

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **OBJETIVOS**
  - 2.1 **GENERAL**
  - 2.2 **ESPECÍFICOS**
3. **AREAS DE APLICACIÓN**
4. **ALCANCE**
5. **MARCO LEGAL**
6. **RESPONSABLES**
7. **POLÍTICAS**
  - 7.1.1 **POLÍTICA DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA DEL SAC**
  - 7.1.2 **POLÍTICA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES**
  - 7.1.3 **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SAC**

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

**7.1.4 POLÍTICA DE PROVISIÓN DE RECURSOS FÍSICOS**

**7.1.5 POLÍTICA EN RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS DE INTERÉS**

**7.1.6 POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO DEL SAC**

**7.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**7.2.1 JUNTA DIRECTIVA**

**7.2.2 REPRESENTANTE LEGAL**

**7.2.3 GERENTE DE OPERACIONES**

**7.2.4 GERENTE DE COBRANZAS Y SERVICIO AL CLIENTE**

**7.2.5 SUPERVISOR DE SERVICIO AL CLIENTE**


**7.2.6 ÓRGANOS DE CONTROL**

**7.3 INFRAESTRUCTURA**

**7.4 CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A LOS FUNCIONARIOS**

**7.5 EDUCACIÓN FINANCIERA**

**7.6 INFORMACION AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>


## **7.7 ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **7.7.1 IDENTIFICACION**

### **7.7.2 MEDICION**

### **7.7.3 CONTROL**

### **7.7.4 MONITOREO**


 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

*La Superintendencia Financiera de Colombia, como entidad pública encargada de supervisar, vigilar e inspeccionar el sistema financiero colombiano, ha establecido un marco normativo que propende consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros.*

*Esto a través de un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros, en adelante SAC, y bajo los lineamientos consignados en el Capítulo III de la Ley 1328 de 2009, que deben desarrollar las organizaciones vigiladas por esta institución.*

*En desarrollo de este mandato legal y consciente de la importancia de consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, GM FINANCIALDE COLOMBIA S.A., en adelante GM FINANCIAL, a través del presente manual ha definido su propio Sistema de Atención a los Consumidores Financieros, teniendo en cuenta los parámetros del Capítulo III de la Ley 1328 de 2009 y la Circular 015 de 2010 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.*

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 General


*EL objetivo principal del presente manual es desarrollar en GM FINANCIAL, todos los aspectos relacionados con el SAC, propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros. Establecer mecanismos que propendan por la observancia de los principios orientadores en materia de protección de los derechos del consumidor financiero y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.*

### 2.2 Específicos

- a) *Consolidar al interior de GM FINANCIAL, una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.*
- b) *Adoptar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero que asegure una atención eficaz a éste.*
- c) *Fortalecer los procedimientos de GM FINANCIAL para la atención de quejas, peticiones y reclamos.*
- d) *Propiciar la protección a los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.*

## 3. AREAS DE APLICACIÓN

*Este manual está dirigido a todos los empleados de GM FINANCIAL y particularmente a todos aquellos que tienen contacto con el cliente final.*

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

#### **4. ALCANCE**


*El presente manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, está diseñado acorde con la estructura, tamaño y objeto social de GM FINANCIAL. Permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección de los consumidores financieros.*

*Está apoyado en procesos, procedimientos, administración de los riesgos, medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales, así como en el Sistema actual de Control Interno de GM FINANCIAL.*

#### **5. MARCO LEGAL**

- *Ley 1328 de 2009*
- *Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia*
- *Circular Básica Jurídica Título I Capítulo VI*
- *Decreto 2281 de 2010*
- *Decreto 3993 de 2010*
- *Ley 1480 del 2011*
- *Ley 1555 del 2012*
- *Comunicado de la prensa sentencia corte constitucional Ley 1555 (sanción por prepago)*
- *Circular 042 de 2012 requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones*



 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

- *Ley 1676 de 2013 Se dictan normas de Garantía mobiliaria*
- *Decreto 1835 de 2015 Garantías mobiliarias*
- *Circular externa 052 de 2015 Quejas Exprés*
- *Ley 1523 de 2012 Sistema de Gestión del Riesgo de Desastres*
- *Ley 1531 de 2012 Acción de Declaración de Ausencia por desaparición forzada*
- *Ley 1534 de 2012 Insolvencia de persona natural no comerciante*
- *Ley 1116 de 2006 Insolvencia de persona jurídica*
- *Decreto 2952 de 2010 Habeas Data sobre población desplazada, secuestrada y desaparecida*
- *Ley 1328 de 2009 Capítulo VI Defensoría del Consumidor Financiero*
- *Decreto 400 de 2014 Por el cual se reglamenta la Ley 1676 de 2013 en materia del Registro de Garantías Mobiliarias y se dictan otras disposiciones*


## **6. RESPONSABLES**

*Son responsables por la debida actualización y aplicación de este manual el Gerente de Servicio al Cliente y Producto, y el Supervisor de Servicio al Cliente.*

## **7. POLÍTICAS**

*La Junta Directiva de GM FINANCIAL, define para el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, las siguientes políticas:*

### **7.1.1 Política de promoción de la cultura del SAC**

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

*La Junta Directiva de la entidad, asume el compromiso de impulsar a nivel institucional la cultura del SAC, para lo cual se definen en el Instructivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, planes de comunicación, concientización y capacitación para los empleados que tienen contacto con los clientes, sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero.*


*El Representante Legal de GM FINANCIAL buscará la formación de una cultura organizacional resaltando la importancia de operar sobre un ambiente de protección de los derechos del consumidor financiero.*

### **7.1.2 Política de Atención y Protección a los Consumidores**

*Propiciar un ambiente de protección y respeto para los consumidores financieros, por medio de mecanismos que propendan por la protección de los derechos del consumidor financiero y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.*

*Esta política contempla los siguientes lineamientos:*

- a) Emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores.*
- b) Procurar una adecuada educación del consumidor financiero.*
- c) Suministrar al consumidor financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna.*

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

### **7.1.3 Política de Administración y Funcionamiento del SAC**

*En el Manual e instructivo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero se establecerán los procedimientos en relación con los elementos y etapas del SAC, los cuales cumplirán con los siguientes requisitos:*

- a) Instrumentar los diferentes elementos y etapas del SAC*
- b) Desarrollar las siguientes etapas: Identificar, medir, controlar y monitorear.*
- c) Determinar la metodología de evaluación y medición de la efectividad del sistema.*


*El funcionamiento y administración del SAC involucra los departamentos de Servicio al Cliente, Tesorería y Plan Mayor de GM FINANCIAL. En ellos, se encuentra documentado lo relacionado con la debida atención al Consumidor Financiero.*

### **7.1.4 Política de provisión de recursos físicos**

*Proporcionar los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.*

### **7.1.5 Política en relación con los conflictos de interés**

*Para la prevención y resolución de conflictos de interés, la entidad seguirá lo establecido en su Código de Ética y en su Código de Buen Gobierno Corporativo.*

 <p><b>CHEVROLET</b> FINANCIAL SERVICES <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small></p>	<p><b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b></p>	<p>VERSIÓN: 6</p>
	<p><b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b></p>	<p>CÓDIGO:</p>

*Por lo anterior, los aspectos generales contenidos en el Código de Ética de la entidad, son aplicables al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, siendo de obligatorio cumplimiento para los empleados de GM FINANCIAL.*


*Igualmente, es obligatorio para los empleados, dar cumplimiento al Código de Buen Gobierno Corporativo.*

#### **7.1.6 Política de cumplimiento del SAC**

*Es deber de la Junta Directiva, del Representante Legal, de los órganos de control y en general, de todos los funcionarios de la entidad, que tengan relación con el consumidor financiero, cumplir con las Políticas, el Manual del SAC y demás reglamentos internos o disposiciones que expida o llegare a expedir la entidad en relación con el SAC.*

*El incumplimiento de los lineamientos aquí expuestos por parte de los funcionarios de GM FINANCIAL, se considera falta grave y por tanto puede ocasionar medidas disciplinarias.*

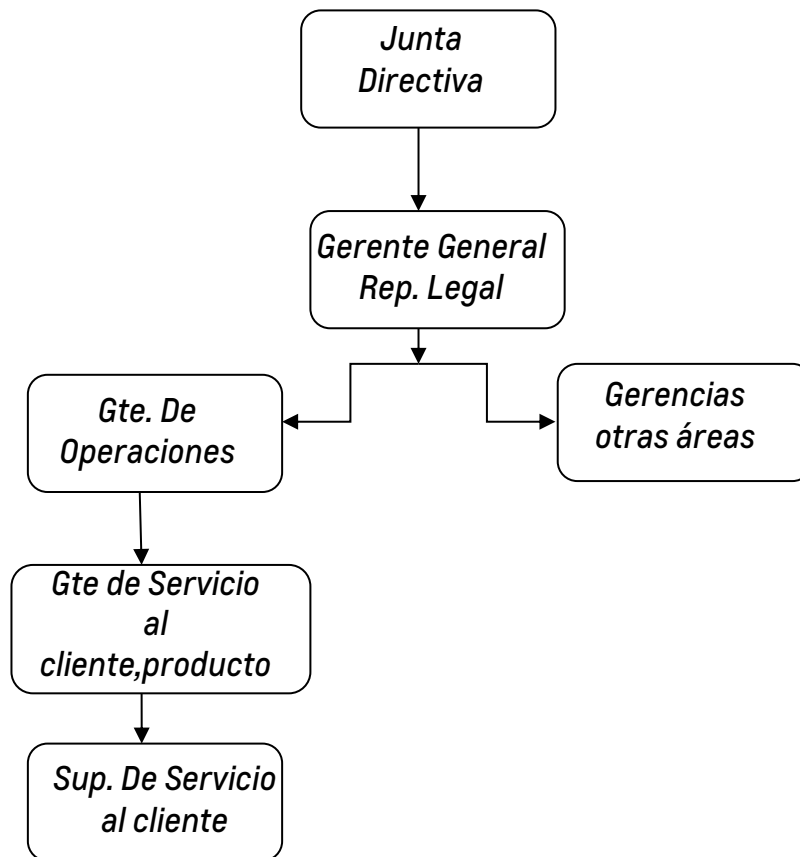
*Ante el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Manual sobre Sistema de Atención al Consumidor Financiero y de las demás normas que lo modifiquen o adicionen, GM FINANCIAL impondrá las sanciones disciplinarias internas, a que haya lugar, contempladas en el Contrato Trabajo.*


 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

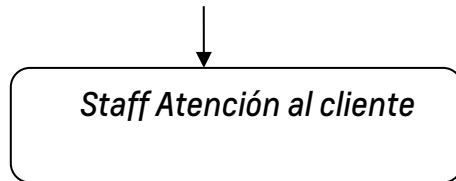
*Así mismo es deber de la Junta Directiva, del Representante Legal, de los órganos de control y en general, de todos los funcionarios de la entidad, velar porque los terceros cumplan con los lineamientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. En caso de incumplimiento por parte de éstos, la entidad podrá prescindir de sus servicios o solicitar planes de acción para corregir sus deficiencias.*

## 7.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

*Para atender los asuntos relacionados con el SAC, GM FINANCIAL ha definido la siguiente estructura organizacional:*






 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>






### **7.2.1 Junta Directiva**


*Las funciones y responsabilidades de la Junta Directiva para el SAC, son las siguientes:*

-  *Definir y establecer las políticas del SAC.*
-  *Aprobar actualizaciones del manual SAC.*
-  *Pronunciarse respecto al informe periódico de evolución del SAC, que rinda el Representante Legal y los órganos de control.*

### **7.2.2 Representante Legal / Gerente General**

*Las funciones y responsabilidades del Representante Legal son las siguientes:*

-  *Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.*
-  *Monitorear el sistema.*
-  *Velar por el cumplimiento de las políticas relativas al SAC.*

 <p>CHEVROLET FINANCIAL SERVICES GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</p>	<p><b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b></p>	<p>VERSIÓN: 6</p>
	<p><b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b></p>	<p>CÓDIGO:</p>


- ✚ *Proporcionar los medios necesarios para la capacitación e instrucción a los funcionarios de las área involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.*
- ✚ *Diseñar y establecer los planes y programas de educación e información a los consumidores financieros*
- ✚ *Realizar seguimiento al desempeño del SAC a través de mecanismos de control*
- ✚ *Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva o el Consejo de Administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.*

### 7.2.3 Gerente de Operaciones

*Las funciones y responsabilidades del Gerente de Operaciones son las siguientes:*

- ✚ *Aprobar actualizaciones del instructivo manual SAC.*
- ✚ *Monitorear el sistema.*
- ✚ *Velar por el cumplimiento de las políticas relativas al SAC.*
- ✚ *Aprobar y definir planes de acción para mejorar o corregir situaciones que no permitan la protección a los consumidores financieros. Así como asegurarse de llevar a cabo los planes aprobados para tal fin.*


### 7.2.4 Gerente de Servicio al Cliente, Producto y Seguros

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

*Las funciones y responsabilidades del Gerente de Servicio al Cliente, Producto y Seguros, son las siguientes:*

- ✚ 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.*
- ✚ Aprobar y definir planes de acción para mejorar o corregir situaciones que no permitan la protección a los consumidores financieros. Así como asegurarse de llevar a cabo los planes aprobados para tal fin.*
- ✚ Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva o el Consejo de Administración, 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>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

### **7.2.5 Supervisor de Servicio al Cliente**


*Las funciones y responsabilidades del Supervisor de Servicio al Cliente para el SAC, son las siguientes:*

- ✚ Proponer actualizaciones del manual SAC al Gerente de Servicio al Cliente y Producto.*
- ✚ Identificar, Medir, controlar y monitorear el sistema.*
- ✚ Presentar al Gerente de Servicio al Cliente y Producto, planes de acción para mejorar o corregir situaciones que no permitan la protección a los consumidores financieros. Así mismo asegurarse de llevar a cabo los planes aprobados para tal fin.*
- ✚ Diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SAC, dirigidos a los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.*

### **7.2.6 Órganos de Control**

*Las funciones y responsabilidades de la Revisoría Fiscal y/o Auditoría Interna para el SAC, son las siguientes:*

*Evaluar mínimo semestralmente las etapas del SAC, para determinar deficiencias y origen de las mismas.*

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

Presentar a la Junta Directiva, mínimo semestralmente, un informe de cumplimiento del SAC, por parte de las áreas de GM FINANCIAL involucradas

### 7.3 INFRAESTRUCTURA

Para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC, la administración de GM FINANCIAL ha puesto a disposición la siguiente infraestructura:

Recursos	Cantidad	Descripción
----------	----------	-------------

#### Materiales


Cubículos con su dotación de muebles de oficina y conexiones	17	Lugar de trabajo confortable y con las herramientas necesarias para nuestros colaboradores
Centro de atención telefónico regional LAO Service Center México (LAOSC)	10	Centro de atención call center para nuestro Consumidor Financiero

#### Humanos

Personal empleado directo de GM FINANCIAL de Colombia   tiempo completo en back office	8	Personal calificado y entrenado para atender todos los procedimientos que involucran la debida atención y protección del Consumidor Financiero
Personal aprendiz SENA	1	
Supervisor de Servicio al Cliente empleado directo de GM FINANCIAL de Colombia	1	
Gerente de Servicio al cliente, producto y seguros	1	
Personal outsourcing de mensajería interna y externa INTERPOSTAL	4	
Personal outsourcing de mensajería externa SERVIENTREGA	1	
Personal outsourcing Contacto Solutions	1	

#### Tecnológicos

Equipos de cómputo y software necesario para la operación	17	Equipos protegidos para la adecuada administración de la seguridad de la información
Equipo de auditoría respuesta IVR	1	Permite prestar un servicio ágil y oportuno los 7 días de la semana, las 24

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

		<i>horas</i>
<i>Sitio Web para atención a clientes CWS www.chevroletfs.com.co</i>	<i>1</i>	<i>Portal para la educación e información del Consumidor Financiero.</i>
<i>Equipo de fax</i>	<i>1</i>	<i>Medio de comunicación para recibir requerimientos</i>
<i>Cuentas genéricas de correos electrónicos</i>	<i>1</i>	<i>Medio de comunicación para enviar información al Consumidor Financiero.</i>
<i>Mensajes SMS</i>	<i>1</i>	

#### *Servicios Outsourcing*

<i>Archivo documental GRM LTDA</i>	<i>1</i>	<i>Almacena y custodia los documentos soportes de nuestros clientes</i>
<i>PROCESOS Y CANJES</i>	<i>1</i>	<i>Logística y custodia los títulos valor objeto del crédito de nuestros clientes</i>
<i>COMPUTEC</i>	<i>1</i>	<i>Alistamientos, impresión y distribución de extractos mensuales y campañas masivas para nuestros clientes</i>


#### *De cumplimiento Legal*

<i>Defensor del Consumidor Financiero Carlos Mario Serna J</i>	<i>1</i>	<i>Defensor encargado (con suplente)</i>
<i>Notaria y registro (Notaria 15 y 23)</i>	<i>2</i>	<i>Tramites notariales</i>
<i>Risantamaria LTDA</i>	<i>1</i>	<i>Servicios de trámites ante la Secretaria de Transito</i>
<i>Alderecho</i>	<i>1</i>	<i>Servicios de trámites ante las secretarias de Transito</i>

*El Representante Legal podrá modificar la estructura del SAC, si así lo considera necesario sin aprobación de la Junta Directiva.*

*La infraestructura de Atención al Consumidor Financiero para los productos de Plan Mayor y Tesorería corresponde a la estructura de los procedimientos de cada producto.*


#### **7.4 CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A LOS FUNCIONARIOS**

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

*Como producto del procedimiento de Evaluación de desempeño, cada área de GM FINANCIAL elaborará un plan de entrenamiento para el año siguiente, este plan de entrenamiento, en el caso de áreas de contacto con el cliente debe incluir temas de capacitación en Servicio al Cliente. Para asegurar el funcionamiento idóneo del SAC, GM FINANCIAL diseñará, programará y coordinará planes de capacitación e instrucción sobre este sistema, dirigidos a los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, que se incluyen en el plan de capacitación y entrenamiento del área.*

*Este programa contempla los siguientes lineamientos:*

- a) Debe realizarse por lo menos 1 vez al año.*
- b) Ser impartido durante el proceso de inducción a los nuevos funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros.*
- c) Debe mantenerse actualizado y revisado.*
- d) Deben evaluarse los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.*
- e) 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.*

 <small>CHEVROLET FINANCIAL SERVICES</small> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
	<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

- f) *Para efecto de las capacitaciones podrá emplearse la herramienta de intranet de capacitación de GM FINANCIAL College, donde se han ubicado varios cursos relacionados con el tema.*
- g) *En el momento que haya alguna actualización de poca relevancia será notificado a los empleados a través de un new´s interno a los empleados.*


## 7.5 EDUCACIÓN FINANCIERA

*GM FINANCIAL diseñará planes y programas de educación financiera dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad.*

*La educación financiera propende por que los consumidores financieros puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.*

*Los programas de educación financiera son de fácil entendimiento para los consumidores financieros, contribuyen al conocimiento y prevención de los riesgos que se derivan de la utilización de productos y servicios, y familiarizan al consumidor financiero en el uso de la tecnología en forma segura.*

*Anualmente, se preparará un cronograma de contenidos para la Educación Financiera, que será ejecutado por el área de Servicio al Cliente, con el apoyo del área de Mercadeo. Dicho Cronograma será presentado por el Supervisor de Servicio*

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>


*al Cliente, con el apoyo del área Legal y con la aprobación del Gerente de Servicio al Cliente y Cobranzas.*

## **7.6 INFORMACION AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

*GM FINANCIAL suministrará información adecuada a los consumidores financieros, teniendo en cuenta los términos previstos en la ley, otras disposiciones y en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera.*

*GM FINANCIAL brindará especialmente, información respecto de:*

- a) Los diferentes productos y servicios que presta, así como las tarifas asociadas a los mismos.*
- b) Los procedimientos para la atención de peticiones, quejas o reclamos.*
- c) La existencia del Defensor del Consumidor Financiero, las funciones que este desempeña, los procedimientos previstos en las normas vigentes para la atención de peticiones, quejas o reclamos por parte de los Defensores del Consumidor Financiero y los demás aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la respectiva entidad.*
- d) El texto de los contratos estandarizado, en la página de Internet.*

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

## **7.7 ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

*El SAC de GM FINANCIAL incluye las siguientes etapas: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros.*


*La metodología utilizada para el SAC tiene su fundamento en el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) de GM FINANCIAL. Las etapas se encuentran documentadas en el instructivo del SAC y éstas deberán ser revisadas como mínimo semestralmente.*

*Para mayor detalle de la metodología pueden consultarse las políticas del sistema de administración riesgo operativo (SARO)*

### **7.7.1 IDENTIFICACION**

*Establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros. Los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos.*

*En la etapa de identificación utilizamos la metodología del sistema de riesgo operativo. En la Matriz de Riesgo Operativo se identifican potenciales riesgos operativos, reconociendo aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero o los procesos operativos*

 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

*Para mayor detalle de la metodología pueden consultarse las políticas del sistema de administración riesgo operativo (SARO)*

### **7.7.2 MEDICION**

*Medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención y protección a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse.*


*En la matriz de Riesgo se mide la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos o hechos que afecten la debida atención y protección al Consumidor Financiero. Así mismo en caso de materializarse estos eventos se mide el impacto que ocasionaría desde el punto de vista legal, económico y/o reputacional.*

*Para mayor detalle de la metodología pueden consultarse las políticas del sistema de administración riesgo operativo (SARO)*

### **7.7.3 CONTROL**

*Tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y su impacto.*



 <b>CHEVROLET</b> <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small>	<b>FINANCIAL SERVICES</b>	<b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b>	<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	<b>CÓDIGO:</b>

*Implementar acciones de mejoras oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.*


*En la Matriz de Riesgo Operativo se definen los controles para los eventos o situaciones que pueden afectar la debida atención al Consumidor Financiero con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia. En esta Matriz está definida su periodicidad, responsable de ejecución del control y las evidencias de dichos controles, entre otros.*

#### **7.7.4 MONITOREO**

*Monitorear constantemente el SAC para velar que las medidas que se han establecido sean efectivas.*

*Esta fase contempla los siguientes lineamientos:*

- a) Contemplar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en el SAC. Lo anterior, mínimo una vez en el semestre.*
- b) Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que permitan identificar los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.*
- c) Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.*

 <p><b>CHEVROLET</b>   <b>FINANCIAL SERVICES</b>  <small>GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.</small></p>	<p><b>GM Financial COLOMBIA S.A.</b></p>	<p><i>VERSIÓN: 6</i></p>
	<p><b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b></p>	<p><i>CÓDIGO:</i></p>

- d) *Establecer mecanismos para obtener estadísticas sobre (i) tipologías de quejas y (ii) cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.*
  
- e) *Presentar semestralmente a Junta Directiva un informe del desempeño del SAC*
  
- f) *La Gerencia encargada efectuará seguimiento mensual de estadísticas, indicadores y reportes relacionados con SAC*