Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

MANUAL SAC

V9

Noviembre 2021

Versión actual:	*Fecha de última actualización y alcance:*	*Última actualización hecha por:*	*Aprobado por:*	*Fecha de aprobación:*
1	**Diciembre 2010** • Creación, aprobación y publicación	Germán Torres	Junta Directiva	2010-12-21
2	• **Julio 2011** • Actalización manual: • Infraestructura,areas de Aplicación,	María Mercedes Aparicio	Junta Directiva	2011-07-27
3	• **Julio 2012** • Actualización Manual: • Marco Legal • Estructura organizacional • Etapas del sistema de atencion 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
7	• **Diciembre 2017** • Actualización Estructura del Organigrama • Actualización del cuadro de infraestrucutra • Actualización numeral 7.5 Educación Financiera • Actualización 7.7.4.b Monitoreo de los indicadores descriptivos y/o prospectivos	Elisa Buitrago	Junta Directiva	21 de Diciembre 2017
8	• **Junio 2019** • Actualización Manual: • Marco legal • Actualización del cuadro de Infraestructura • Estructura organizacional	Adriana Garnica	Junta Directiva	28 Junio de 2019
9	• **Noviembre 2021** • Actualización manual acorde a marco legal • Actualización estructura organizacional • Actualización infraestructura	Laura Santamaria	Junta Directiva	28 de noviembre 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN....4
2. OBJETIVO GENERAL....4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS....4
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN....5
5. ALCANCE....6
6. MARCO LEGAL....6
7. ELEMENTOS DEL SAC....7
7.1. POLÍTICAS....7
7.2. PROCEDIMIENTOS....9
7.3. DOCUMENTACIÓN....10
7.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL....10
7.5. INFRAESTRUCTURA....12
7.6. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A LOS FUNCIONARIOS....13
7.7. EDUCACIÓN FINANCIERA....14
7.8. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO....14
8. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO....15

1. Introducción

En atención a la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 029 de 2014, parte I, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, y demás normas vigentes, se implementa el Sistema de Atención de Atención a los Consumidores Financieros, en adelante SAC.

En desarrollo de este mandato legal y consciente de la importancia de consolidar un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, GM FINANCIAL COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, en adelante GM Financial, a través del presente manual ha definido su Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Este manual describe las políticas, procedimientos y controles adoptados con el fin de mantener una debida diligencia en la atención del Consumidor Financiero. También, se adoptan mecanismos para suministrar la información comprensible, suficiente, oportuna y transparente al Consumidor Financiero, que le permita tomar decisiones responsables y la libertad de elección.

Así mismo, mediante el presente Manual SAC se fortalecen los procedimientos para la atención de quejas, peticiones y reclamos, buscando que se dé un manejo adecuado y oportuno en la resolución de las solicitudes de los clientes, se elimine cualquier barrera para interponer quejas o reclamos y se adopten mecanismos para identificar oportunidades de mejora y generar acciones correctivas.

Adicionalmente, a través del SAC se velará por la protección de los derechos del Consumidor Financiero por medio de programas de educación financiera que permitan fortalecer las decisiones informadas de este.

2. Objetivo general

El objetivo principal es consolidar un ambiente de atención, debida diligencia, respeto, trato justo, servicio y protección de los derechos del Consumidor Financiero, a través de mecanismos, procedimientos y herramientas que permitan la debida atención del Consumidor Financiero, con fundamento en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifique, adicione y/o complemente y los procedimientos definidos en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y los principios orientadores de GM Financial.

3. Objetivos específicos

i. Garantizar la debida diligencia, trato justo y protección del Consumidor Financiero en el ofrecimiento de los productos de GM Financial, así como en la debida atención a las

solicitudes de los clientes a través de los canales dispuestos por la entidad y/o en la atención de quejas, peticiones y reclamos.

ii. Propender por un adecuado y suficiente suministro de información al Consumidor Financiero, que garantice la entrega de información cierta, comprensible, oportuna, transparente y respetuosa de los derechos del Consumidor Financiero.

iii. Crear campañas de educación financiera que permitan al Consumidor Financiero mantenerse actualizado frente a los servicios, derechos, obligaciones, costos de nuestros productos y servicios.

iv. Garantizar el cumplimiento de las responsabilidades de los diferentes actores del SAC.

v. Consolidar al interior de GM Financial, una cultura de protección, atención y respeto a los consumidores financieros, asegurando el cumplimiento de las responsabilidades de los diferentes actores del SAC.

vi. Generar una adecuada educación al consumidor financiero.

vii. Suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna, que le permita al consumidor conocer sus derechos, obligaciones y costos de los productos y servicios.

viii. Establecer mecanismos de atención para atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad.

ix. Fortalecer los procedimientos de GM Financial para la atención de quejas, peticiones y reclamos.

x. Evitar afectaciones reales o potenciales al Consumidor Financiero derivados de una acción u omisión por factores como la cultura organizacional y comportamiento durante el ciclo de vida del producto o por incumplimiento de la regulación.

4. Ámbito de aplicación

El SAC aplica a todos los empleados de GM Financial, así como su junta directiva, accionistas, representantes legales, concesionarios que intervengan en el proceso de financiación de créditos a través de GM Financial, terceros y/o proveedores que tienen contacto con el Consumidor Financiero.

5. Alcance

El presente manual de Sistema de Atención al Consumidor Financiero, está diseñado acorde con la estructura, tamaño y objeto social de GM Financial. El SAC permite identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, trato justo, respeto, servicios y protección de los consumidores financieros, guardando concordancia con la naturaleza, estructura, tamaño, objeto social y los planes estratégicos de la compañía. Así como, generar programas y campañas de educación financiera que permita al Consumidor Financiero tomar decisiones informadas, utilizar mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a los consumidores.

El SAC se apoya 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.

A su vez, el SAC se instrumenta a través de elementos y etapas, las cuales se ajustarán cuando se considere necesario para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento.

6. Marco legal

Las disposiciones normativas que regulan el SAC y/o definen lineamientos en materia de atención al consumidor financiero, acorde a la normatividad vigente, contemplado todas aquellas normas que imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19.

El marco legal tendiente a brindar una adecuada atención al consumidor financiero dentro del SAC, está centrado en las siguientes normas, principalmente:

- Ley 1328 de 2009
- Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)
- Circular Básica Jurídica SFC
- Ley 1266 de 2008
- Decreto 2281 de 2010
- Decreto 3993 de 2010
- Ley 1480 de 2011
- Ley 1555 de 2012
- Ley 1676 de 2013 Se dictan normas de Garantía mobiliaria
- Decreto 1835 de 2015 Garantías mobiliarias
- 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
- Circular Externa 042 de 2012 SFC
- Circular Externa 052 de 2015 SFC
- Circular Externa 007 de 2019 SFC
- Circular Externa 023 de 2021 SFC
- Ley 2157 de 2021

7. Elementos del SAC

7.1. Políticas

Las siguientes políticas propician un ambiente de protección, trato justo, servicio y respeto para los consumidores financieros, por medio de mecanismos y/o controles que propendan por un adecuado funcionamiento del SAC.

i. Políticas Asociadas a la Atención y Protección de los Consumidores Financieros

Generar un ambiente de atención, trato justo, protección y respeto al Consumidor Financiero, lo cual se debe realizar observando los siguientes lineamientos:

- Brindar una asesoría integral, oportuna y eficaz a los Consumidores Financieros en cualquier canal de atención dispuesto por la Compañía, protegiendo sus derechos como consumidor, lo cual se debe realizar a través del cumplimiento de las normas de atención y respeto dispuestos para tal fin.

- Garantizar el debido suministro de información de los productos y servicios de la Compañía, con el objetivo de brindar una atención integral y adecuada a los consumidores financieros que les permitan tomar decisiones informadas.

- Generar una adecuada educación financiera a los Consumidores Financieros, respecto a los productos, planes, servicios, costos y tarifas de la compañía, así como de las obligaciones y derechos de los consumidores.

- Fomentar la cultura de protección al consumidor en concordancia con los valores corporativos de GM Financial, con el fin que sus empleados, junta directiva, accionistas, representantes legales, concesionarios que intervengan en el proceso de financiación de créditos a través de GM Financial, terceros y/o proveedores, promuevan la protección del Consumidor Financiero y se satisfagan las necesidades del Consumidor Financiero.

- Asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas en materia de protección al consumidor por parte los órganos de administración, control y funcionarios de GM Financial.

- Gestionar las quejas, peticiones y reclamos oportunamente, así como brindando una respuesta comprensible, cierta y suficiente.

- Adoptar mecanismos para identificar oportunidades de mejora y generar acciones correctivas para evitar quejas del Consumidor Financiero.

- Mantener una política clara para la atención de personas en situación de discapacidad.

ii. Política de Administración y Funcionamiento del SAC

Administrar y garantizar el funcionamiento de cada una de las etapas y elementos del sistema, el cual está liderado por el representante legal de GM Financial, soportado en la Gerencia de Servicio al Cliente.

El funcionamiento del SAC involucra a todas las áreas de la organización y terceros, especialmente enfocado en los roles que tienen atención al Consumidor Financiero. Por lo cual, se realiza capacitación como mínimo una vez al año sobre los lineamientos del SAC.

iii. Política de provisión de recursos

GM Financial cuenta con políticas propias para la administración de los recursos: humanos, físicos y tecnológicos, que contemplan aquellos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC, las cuales propende por proveer los recursos necesarios para brindar una asesoría integral, oportuna y comprensible al Consumidor Financiero

iv. 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.

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 funcionarios de GM Financial.

v. 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.

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. Procedimientos

GM Financial ha definido procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC a través de los mapas de procesos (BPMS), los cuales contemplan los lineamientos y controles de cada uno de ellos. Así como la atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos formulados por el Consumidor Financiero, la revisión de solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero.

i. Procedimiento Régimen Sancionatorio

Es deber de todos los funcionarios de GM Financial, cumplir con todas las disposiciones normativas internas y externas en materia del SAC. El no cumplimiento del mismo, permitirá generar medidas disciplinarias contempladas en el Contrato Trabajo o Reglamento Interno de Trabajo. Respecto a terceros, GM Financial impondrá las sanciones a que haya lugar por el no cumplimiento del presente Manual.

En todos los casos, en caso de incumplimiento del SAC por funcionarios, administradores y/o terceros, se procederá a adoptar medidas frente al incumplimiento.

ii. Procedimiento para la Evaluación y Medición de la Efectividad del SAC.

El análisis de los motivos de las peticiones, quejas o reclamos y encuestas permitirá el diseño y desarrollo de las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.

iii. Procedimiento para la Atención Eficaz de PQR

El procedimiento para atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos formulados por los Consumidores Financieros se encuentra documentado a través de los mapas de procesos (BPMS).

Así mismo, se velará por la atención oportuna de las quejas y peticiones asociadas con los lineamientos de la Ley 2157 de 2021, particularmente en lo definido en el artículo 7.

Se contemplan los parámetros normativos en materia de atención de PQR, incluyendo los lineamientos de la Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera referente a Smartsupervision, de conformidad con los plazos de implementación.

7.3. Documentación

Todos los aspectos relacionados con el SAC, incluyendo los elementos y las etapas, constan en documentos y registros que garantizan la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

La documentación incluye:

- El manual SAC.
- Actas de Junta Directiva relativas al SAC.
- Los informes que se presenten a Junta Directiva o que sean realizados por el Representante Legal, Defensor del Consumidor Financiero y/o los órganos de control que realicen en relación con el SAC.
- Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y operación del SAC.
- Reportes de indicadores y comités de seguimiento a la evolución del SAC.

7.4. Estructura organizacional

Con el propósito de brindar una adecuada atención y protección al Consumidor Financiero y eficaz funcionamiento del SAC, GM Financial, tiene la siguiente estructura organizacional que establece claramente las funciones y responsabilidades:

i. Junta Directiva

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

- Definir y establecer las políticas del SAC.
- Aprobar las actualizaciones del manual SAC.
- Pronunciarse respecto al informe periódico de evolución del SAC, que rinda el Representante Legal y/o los órganos de control.
- Verificar que la política de incentivos implementada por la entidad vigilada evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero.
- Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

ii. 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.
- Velar por el cumplimiento de las políticas relativas al SAC.
- Establecer medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la entidad en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en atención a clientes.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación e información a los consumidores financieros
- Establecer los mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC, en cada una de las etapas.
- Velar por la correcta aplicación de los controles
- Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) 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 a los consumidores financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos (causa raíz) que generan las inconformidades por parte de los consumidores financieros y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas.

iii. Órganos de Control

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

- Evaluar el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, para identificar deficiencias y el origen de las mismas.
- Presentar a la Junta Directiva, mínimo semestralmente, un informe con las conclusiones acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

iv. Director de Operaciones (Productos de otorgamiento de crédito) y Director de ODT (Productos digitales)

Las funciones y responsabilidades son:

- Velar por el cumplimiento de las políticas relativas al SAC.
- Velar por la implementación de los planes de acción que se definan para garantizar el cumplimiento de las políticas del SAC.

v. Gerente de Servicio al Cliente (Productos de otorgamiento de crédito)

Las funciones y responsabilidades del Gerente de Servicio al Cliente son las siguientes:

- Mantener actualizado el manual del SAC y documentación complementaria.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- Asegurar que se implementen las acciones contempladas dentro del SAC para garantizar el cumplimiento de las políticas.

- Implementar las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros, en coordinación con el equipo de productos digitales.
- Implementar los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros, en coordinación con el equipo de productos digitales.
- Implementar los mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC, en cada una de las etapas.
- Realizar seguimiento mensual al SAC y velar por la correcta aplicación de los controles.
- Apoyar y asesorar las diferentes áreas de la entidad en la aplicación del SAC.
- Apoyar al representante legal en la elaboración de los informes que debe presentar a la Junta Directiva.

vi. Supervisores y/o Especialistas de Servicio al Cliente (Productos de otorgamiento de crédito y Productos digitales)

Las funciones y responsabilidades de los Supervisores y/o Especialistas de Servicio al Cliente para el SAC, son las siguientes:

- Implementar y ejecutar los planes de acción que se establezcan dentro del SAC, asegurando su efectividad.
- Identificar, medir, controlar y monitorear el sistema.
- Diseñar planes de acción para garantizar la debida atención y protección a los consumidores financieros. Así mismo asegurarse de llevar a cabo los planes aprobados para tal fin.
- Diseñar e implementar planes de capacitación sobre el SAC, dirigidos a los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- Generar los informes para monitorear el funcionamiento del SAC.

7.5. Infraestructura

Para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC, GM Financial ha puesto a disposición la siguiente infraestructura, la cual está alineada con la dinámica del negocio, acorde al volumen de la operación para los productos de otorgamiento de crédito y productos digitales, así:

Recursos	Descripción
Físicos	Se cuenta con instalaciones adecuadas y suficientes para el desarrollo de las actividades y procesos pertinentes para la debida atención de los requerimientos del Consumidor Financiero y el normal funcionamiento de los procesos. Se incluyen los centros de atención telefónico y back office para gestión de los requerimientos de los consumidores financieros.
Técnico	Los equipos tecnológicos, de redes, aplicaciones y demás herramientas necesarias para el desempeño de GM Financial, están acordes a las necesidades del negocio, contemplando los lineamentos en materia de ciberseguridad, protección de datos y demás normas aplicables para los productos de otorgamiento de crédito y productos digitales ofrecidos. Adicionalmente, se cuenta con diferentes canales de contacto: telefónico, correo electrónico, página web y correo postal para la adecuada atención a los consumidores.
Humanos	Dentro de las políticas de GM Financial se establecen la estructura de personal necesaria para el correcto funcionamiento de los procesos asociados a los productos de otorgamiento de crédito y productos digitales ofrecidos, encaminados a la adecuada atención y prestación de los servicios. Así mismo se contempla procesos tercerizados.

7.6. Capacitación e instrucción a los funcionarios

Para asegurar el funcionamiento idóneo del SAC, GM Financial diseña, programa y coordina planes de capacitación e instrucción sobre este sistema, dirigidos a todos los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, incluyendo a los proveedores que prestan servicio de atención a clientes.

Por lo tanto, GM Financial elaborará un plan de entrenamiento anual dirigido a todas las áreas, el cual debe incluir políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al Consumidor Financiero, y para el caso de áreas de contacto con el Consumidor Financiero, adicionalmente deberá incluir los aspectos y elementos que componen el SAC, así como de las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el defensor del Consumidor Financiero.

El programa se desarrolla bajo las siguientes condiciones:

a. Debe realizarse por lo menos 1 vez al año a todos los funcionarios, administradores y terceros, así como una vez por semestre para las áreas involucradas en la atención directa de los consumidores financieros.

b. Incluir la visión estratégica de la entidad vigilada, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.
c. Ser impartido durante el proceso de inducción a los nuevos funcionarios.
d. Debe mantenerse actualizado y revisado.
e. Incluir aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad.
f. En el momento que haya alguna actualización de poca relevancia será notificado a los empleados a través de un boletín interno a los empleados.

7.7. Educación financiera

GM Financial con el objetivo de mantener informados a los Consumidores Financieros establece campañas y programas de educación financiera dirigidos a los consumidores financieros, respecto de las diferentes productos, operaciones, servicios, mercados y tipos de actividad.

La educación financiera busca que los consumidores financieros puedan conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos y que adquieran una mayor comprensión respecto a diversos conceptos financieros para poder tomar mejores decisiones.

Los programas y campañas de educación financiera creados por GM Financial, deben ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, que contribuyan al conocimiento y prevención de los riesgos que se derivan de la utilización de productos y servicios, y familiaricen al Consumidor Financiero en el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad o vulnerabilidad.

GM Financial ha definido el programa de educación financiera “Protege tus finanzas”, el cual se encuentra divulgado a través de la página web www.chevroletsf.com.co, el cual tiene revisiones periódicas para actualización de contenido y seguimiento. De manera complementaria, se manejan acciones y planes de trabajo para asegurar la adecuada información sobre los diferentes productos ofrecidos incluyendo aquellos digitales. El control de actividades se ejecuta por parte del equipo de servicio al cliente.

7.8. Información al consumidor financiero

GM Financial suministra 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 de Colombia.

GM Financial brinda especialmente, información respecto de:

a. Los diferentes productos y servicios de otorgamiento de crédito y productos digitales, 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.

Los Consumidores Financieros en cualquier momento podrán encontrar información respecto a Educación Financiera e información de planes, productos, tarifas y/o tasas y preguntas frecuentes en la página www.chevroletsf.com.co y en las páginas complementarias que se definan y socialicen con los consumidores financieros a través de los canales de información para los productos ofrecidos por GM Financial.

GM Financial, con el fin de brindar información oportuna a los Consumidores Financieros, pone de conocimiento la información necesaria para la contratación de productos con esta entidad, así como dispone dentro de sus productos de crédito, la inclusión de un paquete de bienvenida donde se entrega las condiciones del crédito informadas y aceptadas por el Consumidor Financiero, así como de los productos y/o productos de valor agregado, e igualmente para los productos digitales que se ofrezcan a los consumidores.

Para el caso de las comunicaciones estándar enviadas a los clientes, deberán ser revisadas y aprobadas por las áreas de legal y cumplimiento, y se contará con el soporte de las áreas de branding y marketing cuando sea requerido.

8. Etapas del sistema de atención al consumidor financiero

El SAC 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 son revisadas periódicamente. Para mayor detalle de la metodología pueden consultarse las políticas del sistema de administración riesgo operativo (SARO).

a. Identificación

Establecer todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

En la etapa de identificación se utiliza la metodología del sistema de riesgo operativo, en la Matriz de Riesgo Operativo se identifican potenciales riesgos, reconociendo aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección al Consumidor Financiero o los procesos operativos. Para mayor detalle de la metodología pueden consultarse las políticas del sistema de administración riesgo operativo (SARO).

Los motivos de peticiones, quejas o reclamos deben ser tenidos en cuenta para establecer acciones de mejora eficientes respecto de los mismos, por lo que se realiza la identificación de los requerimientos recibidos por la entidad, con el fin de realizar una revisión trimestral de las causas de las quejas para identificar oportunidades de mejora en la atención y protección de derechos del Consumidor Financiero. Como también, se utilizan las encuestas de servicio.

b. Medición

Medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio 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 estos eventos. Así mismo, en caso de materializarse 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).

En la presente etapa se mide la satisfacción del cliente, así como el número de solicitudes y reclamos, de forma mensual.

c. 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.

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.

d. Monitoreo

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

Esta fase incluye los siguientes lineamientos:

i. 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.
ii. Contener indicadores descriptivos y/o prospectivos que permitan identificar los potenciales hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención trato justo, protección, respeto y servicio al Consumidor Financiero.
iii. Para el control de los indicadores descriptivos y/o prospectivos el área de servicio al cliente cuenta con los siguientes reportes y/o indicadores, los cuales se encuentran detallados en el instructivo del SAC, principalmente enfocados en:
    - Peticiones, quejas y reclamos recibidos a través de los diferentes canales.
    - Nivel de atención de canales de contacto y servicio.
    - Voz del cliente a través de encuestas de servicio.
iv. Asegurar que los controles estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
v. Establecer mecanismos para obtener estadísticas sobre (i) tipologías de quejas y (ii) cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo.
vi. Presentar semestralmente a Junta Directiva un informe del desempeño del SAC
vii. Las áreas encargadas de servicio al cliente efectuarán seguimiento mensual de estadísticas, indicadores y reportes relacionados con SAC para los productos de otorgamiento de crédito y productos digitales.