

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA – GESTIÓN DE RECURSOS DE FINANCIACIÓN	Página: 1 de 2	
Procedimiento: Atención a Inversionistas	Código: MPFF0909P	Versión: 02

Objetivo del Procedimiento

Atender de manera oportuna los requerimientos solicitados por el Representante de los Tenedores de los títulos valores (Ej.: Bonos) ó acreedores del sistema financiero (Bancos).

Alcance

El procedimiento inicia desde que se reciban las solicitudes hechas por los inversionistas al representante legal de Tenedores de títulos o bonos hasta que se responde por parte de la EAAB-ESP.

Términos y definiciones

INVERSIONISTA: Corresponde a la persona natural o Jurídica que adquirió los títulos valores emitidos por la empresa

TENEDORES DE TÍTULOS O BONOS: Corresponde a la entidad fiduciaria que representa a los inversionistas.

TÍTULOS VALORES: Documentos de contenido crediticio definidos en el artículo 619 del código de comercio: "Los títulos valores son documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora. Pueden ser de contenido crediticio, corporativos o de participación y de tradición o representativos de mercancías".

Normas que Rigen el Procedimiento

- Acuerdo 6 de Junta Directiva de enero 17 de 2019. Código de Buen Gobierno
- Decreto 1068 del 26 de mayo de 2015. Decreto único reglamentario del sector hacienda y crédito público. Ministerio de Hacienda

Políticas Generales y Operación

- Las solicitudes hechas por los inversionistas y acreedores del sistema financiero deben ser resueltas máximo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación. Si la clase y cantidad de información lo justifican este plazo puede ser prorrogado diez (10) días hábiles más y la respuesta a dicha solicitud debe ser contestada mediante oficio y/o correo electrónico.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. REALIZAR SOLICITUD VÍA E-MAIL O COMUNICACIÓN ESCRITA			
1.1. Radica la solicitud de información en la Dirección de Tesorería o Gerencia Financiera		Tenedor de Bonos o Acreedor sistema financiero	Oficio o correo electrónico
2. REVISAR CORREO ELECTRÓNICO O CORRESPONDENCIA RECIBIDA			

Elaboró: José García Larrarte	Revisó: José García Larrarte	F. Revisión: 27/01/2020
Responsable del Procedimiento: Gerente Corporativo Financiero	Aprobó: Mauricio Gómez Arango	F. Aprobación: 28/01/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA - GESTIÓN DE RECURSOS DE FINANCIACIÓN	Página: 2 de 2	
Procedimiento: Atención a Inversionistas	Código: MPFF0909P	Versión: 02

2.1. Revisa diariamente el correo electrónico o la correspondencia recibida	Acuse de recibido correo	Profesional Especializado nivel 20/ Gerencia Corporativa Financiera	Oficio o correo electrónico
3. IDENTIFICAR EL TIPO DE SOLICITUD Y/O RECLAMACIÓN DEL INVERSIONISTA			
3.1. Identifica el tipo de solicitud y/o reclamación del inversionista, para ser atendida directamente por él mismo o por el Gerente Corporativo Financiero.		Profesional Especializado nivel 20/ Gerencia Corporativa Financiera	
4. ATENDER SOLICITUD Y/O RECLAMACIÓN HECHA			
4.1. Solicitar a las áreas respectivas la información necesaria.		Profesional Especializado nivel 20/ Gerencia Corporativa Financiera	Correo electrónico
4.2. Consolida la respuesta y la presenta al Gerente Financiero para aprobación.		Profesional Especializado nivel 20/ Gerencia Corporativa Financiera	Correo electrónico MPFD0801F08 Informe
4.3. Revisa la respuesta y aprueba el envío de la respuesta a la solicitud y/o reclamación	Aprobación Gerente Corporativo Financiero	Profesional Especializado nivel 20/ Gerencia Corporativa Financiera	Correo electrónico
4.4. Envía la respuesta en forma escrita atendiendo los requerimientos o reclamos del inversionista, anexando la documentación necesaria.	Cumple plazo descrito en la política. Confirma recibido.	Profesional Especializado nivel 20/ Gerencia Corporativa Financiera	MPFD0801F02 Carta Externa Correo electrónico MPFD0801F08 Informe

Elaboró: José García Larrarte	Revisó: José García Larrarte	F. Revisión: 27/01/2020
Responsable del Procedimiento: Gerente Corporativo Financiero	Aprobó: Mauricio Gómez Arango	F. Aprobación: 28/01/2020