

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> GESTIÓN FINANCIERA – GESTIÓN DE RECURSOS DE FINANCIACIÓN	<b>Página:</b> 1 de 2	
<b>Procedimiento:</b> Atención a Inversionistas	<b>Código:</b> MPFF0909P	<b>Versión:</b> 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
<b>1. REALIZAR SOLICITUD VÍA E-MAIL O COMUNICACIÓN ESCRITA</b>			
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
<b>2. REVISAR CORREO ELECTRÓNICO O CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>			

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

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

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
<b>3. IDENTIFICAR EL TIPO DE SOLICITUD Y/O RECLAMACIÓN DEL INVERSIONISTA</b>			
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	
<b>4. ATENDER SOLICITUD Y/O RECLAMACIÓN HECHA</b>			
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

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