



ASOBANCARIA

MANUAL PARA SITUACIONES DE ORDEN PÚBLICO





ASOBANCARIA

ANTES DE
LA SITUACIÓN.....PAG 2/7

DURANTE
LA SITUACIÓN.....PAG 8/10

DESPUÉS DE
LA SITUACIÓN.....PAG 11/13



ASOBANCARIA

Realizado por la Dirección de Gestión Operativa y
Seguridad de Asobancaria

En caso de tener conocimiento de una convocatoria a un paro nacional, marcha o situaciones de orden público en el territorio nacional, por los cuales se puedan presentar afectaciones al servicio de las sucursales bancarias o ATM's, se considerarán como buenas prácticas:

The image features a dark blue background with a geometric, low-poly pattern. In the center, the silhouettes of six business professionals are shown in a meeting room, engaged in conversation. The room has large windows and a modern interior. The text 'ANTES DE LA SITUACIÓN' is overlaid on the bottom half of the image. 'ANTES' is in a large, bold, orange font, while 'DE LA SITUACIÓN' is in a smaller, white font.

ANTES DE
LA SITUACIÓN



1. De considerarlo necesario, Asobancaria realizará una reunión previa a la fecha establecida para el paro nacional o marcha con las áreas de seguridad, operaciones y riesgos junto a la Policía Nacional y Secretaria de Seguridad Distrital, con el fin de:

a. Conocer información sobre corredores viales y puntos de concentración de los manifestantes. Así como número de marchas convocadas.

b. Dar a conocer a las autoridades los planes de acción que tiene prevista cada entidad financiera.

c. Definir un canal de comunicación entre entidades y autoridades, generalmente, un grupo de WhatsApp, para la entrega de información importante en tiempo real.

d. Definir contactos que harán parte del grupo por parte de cada entidad financiera y de las autoridades.

e. Definir las gestiones que debería realizar Asobancaria con otras entidades como Banco de la República, DIAN y Secretaría de Hacienda Distrital.

En las ciudades donde Asobancaria cuenta con Frentes de Seguridad Bancarios, las reuniones serán responsabilidad de cada líder.



2. Las entidades bancarias deberían definir un contacto único mediante el cual fluirá la información relacionada con la situación de orden público.



3. Las entidades bancarias afectadas en el pasado deberían definir oficinas y cajeros por donde posiblemente pasarán las marchas, con el fin de:

- a. Darles prioridad en la instalación de protección física y monitoreo.
- b. Disminuir el aprovisionamiento de efectivo los cajeros en la fecha del paro nacional o marcha.

Es probable que a medida que se conozca nueva información, se sumen más oficinas y cajeros a la lista anterior.



4. Las entidades bancarias deberían solicitar con anterioridad aprobación a la Superintendencia Financiera de Colombia, para suspender el horario extendido en aquellas oficinas que representan un riesgo mayor y cuentan con este servicio.



5. Es probable que a medida que se conozca nueva información, se sumen más oficinas y cajeros a la lista anterior.



6. Las entidades bancarias deberían disponer de radios de comunicación y definir a quienes se les entregará como medida de contingencia por fallas en la comunicación celular.

7. Las entidades bancarias deberían comunicar a los funcionarios del banco las siguientes medidas de seguridad de autocuidado:

a. Mantenerse informado sobre la situación en la localidad donde se encuentra a través de una fuente confiable.



b. Evitar desplazamientos en caso de que evidencie situaciones de alteración cerca al lugar en donde se encuentra.

c. Evitar la utilización de transporte público si se conocen noticias de ataques contra este.

d. Establecer esquemas de comunicación con su núcleo familiar y compañeros de trabajo, para reportar cualquier novedad de riesgo para su integridad.

e. En caso de riesgo inminente comunicarse con los teléfonos de la central de monitoreo del banco o con los teléfonos de emergencia de cada ciudad.



8. Considerando las complicaciones en la movilidad que se pueden presentar y para minimizar la exposición de funcionarios a riesgos, determinar las áreas y los funcionarios que podrían desarrollar trabajo remoto desde sus hogares los días de la situación de orden público.



9. Las entidades bancarias deberían realizar acciones preventivas como análisis de redes sociales y de las fuentes de información de las que dispongan, para prevenir y contrarrestar posibles ataques cibernéticos como denegaciones de servicio.

10. Recomendaciones para las sucursales bancarias para antes de la situación:

a. Realizar una evaluación del entorno de la oficina, para verificar la situación de seguridad antes de su apertura.

b. Verificar que los extintores y botiquines dispuestos en cada oficina estén vigentes.



c. Indicarles a los guardas de seguridad, en las oficinas que cuenten con ellos, que deben mantener contacto visual con el exterior y su entorno próximo para que alerte oportunamente sobre cualquier tipo de alteración. Para las oficinas sin guarda, los funcionarios de la oficina son los que deben estar atentos a cualquier información y reportarla a la central de monitoreo.

d. En lo posible, asignar cupos bajos de efectivo en cajillas y cofres de seguridad en las oficinas, más aún en aquellas por donde usualmente pasan las manifestaciones.

e. Tener conocimiento de los funcionarios de las áreas de continuidad del negocio y verificar su disponibilidad para una posible activación de los planes de continuidad.

f. Establecer un esquema de comunicación en crisis. Definir personas y áreas a cargo de cualquier situación y comunicárselo a toda la organización.



DURANTE LA SITUACIÓN



11. Las entidades bancarias deberían realizar seguimiento en tiempo real de las manifestaciones por medio de supervisores motorizados (definir número de motorizados por ciudad). Además, disponer de motorizados para transportar funcionarios en caso de que se requiera por complicaciones en la movilidad.



12. Los gerentes de las sucursales bancarias deberían restringir o suspender salidas comerciales como visitas a clientes empresariales.



13. Las entidades bancarias deberían definir y mantener un área como canal de comunicación oficial frente a autoridades y Asobancaria y comunicárselo a toda la organización.

14. Recomendaciones para las sucursales bancarias durante la situación:

a. En caso de observar situaciones inusuales en el entorno de la oficina, abstenerse de entrar a la oficina y comunicarlo al área de seguridad del banco.

b. En lo posible, evacuar las oficinas que presenten situaciones críticas inminentes y realizar el cuadro y asegurar el efectivo en la caja fuerte, si no es factible, dejar el efectivo en cada una de las cajas correspondientes con las seguridades dispuestas. Informar cualquiera de las dos situaciones al área de seguridad del banco.



c. Para los casos en que se presenten hechos que atenten directamente contra la oficina y no se haya podido realizar una evacuación previa, cerrar la puerta principal con todas las llaves y llevar a funcionarios y clientes a los lugares preestablecidos más seguros dentro de la oficina. Comunicar la situación a los clientes de esta situación y mantener a la mano siempre extintores y comunicación permanente con el área de seguridad de la entidad para coordinar los apoyos correspondientes.

d. En caso de cerrar la oficina, se recomienda levantar todos aquellos elementos contundentes que pueden ser usados posteriormente por vándalos como extintores, organizadores de fila, etc.

e. Conocer el número y mantener contacto con el cuadrante de policía del sector, para consultar las condiciones generales de seguridad del sector.

f. En caso de que el gerente de la sucursal reciba recomendaciones o advertencias puntuales relacionadas con la seguridad personal o de la oficina, se debe atender e informar inmediatamente al área de seguridad del banco.

g. Validar mediante los canales de comunicación dispuestos toda la información que sea recibida o vista a través de redes sociales y no difundir información sin verificación.

h. Si la situación no es de gravedad, la oficina puede seguir operando normalmente a puerta cerrada mientras pasa la manifestación.



A hand holding a black pen is positioned over a document. The document contains text such as "I/We agree to the above", "Company Stamp", "Required", "Valid Trade License", "ber of Commerce / Error", "Passport / Identity Card", "Document showing authorised signatory", and "Cheque undated (amount to be decided at the time of)". A blue geometric overlay of overlapping triangles is on the left side. The background is a blurred office setting with a pair of glasses on a desk.

DESPUÉS DE LA SITUACIÓN



15. Las entidades bancarias deberían instaurar la denuncia de los daños y afectaciones que se tuvieron.



16. Las entidades bancarias deberían diligenciar y enviar a más tardar 24 horas después de la situación en el siguiente formato al correo mbarrera@dasobancaria.com las afectaciones que se tuvieron en sucursales, ATM's y direcciones generales.



ASOBANCARIA

BANCO	INSTALACIÓN AFECTADA Y CIUDAD	AFECTACIONES	COSTO APROXIMADO DE LOS AÑOS	NÚMERO DENUNCIA



ASOBANCARIA

MANUAL PARA SITUACIONES DE ORDEN PÚBLICO

