

## CANALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Estimado Cliente,

Para efectos de mantener una fluida y permanente comunicación con nuestros consumidores financieros, el Banco Santander Colombia S.A. (en adelante, el “Banco”) informa al público en general sobre los canales de atención propios y de autoridades reguladoras y autorreguladoras en las que nuestros consumidores financieros pueden presentar sus Peticiones, Quejas y Reclamos (en adelante, “PQR”).

En aras de brindar mayor precisión, el Banco recuerda a sus consumidores financieros, que a elección de estos, podrán acudir a cualquiera de estos canales, o a algunos, o a todos, según considere el consumidor financiero, advirtiéndolo la competencia de cada una de las anteriores instituciones.

### 1. DEFINICIONES.

Para efectos del presente documento y en apoyo a las definiciones legales, se tendrán en cuenta las siguientes:

- **Ciente:** Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **Queja o reclamación:** Se entiende por queja la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante, la “SFC”) y demás instituciones competentes. (Ley 1328 de 2009).
- **Petición:** Se entiende por petición, toda solicitud presentada por un Consumidor Financiero por motivos de interés general o particular ante una autoridad. A través de estas, se puede solicitar

el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o de un funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar, requerir copias de documentos y formular consultas.

### 2. CANALES DE ATENCIÓN.

#### **I. DIRECTAMENTE AL BANCO:**

En caso de necesitar ayuda, requerir información o señalar su inconformidad, puede comunicarse directamente con nosotros a través de los siguientes medios:

#### **Para atención especializada sobre Créditos de Adquisición de Vehículos:**

- Línea de Atención: + (571) 743 4301
- Horario de Atención Telefónica: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- E-mail: [servicioalcliente@santanderconsumer.co](mailto:servicioalcliente@santanderconsumer.co)

#### **Para atención a clientes corporativos y empresariales:**

- Directamente a través del Gerente de Cuenta asignado.
- Línea de Atención: + (571) 743 4222.
- E-mail: [servicioalclientecol@santander.com.co](mailto:servicioalclientecol@santander.com.co)
- Radicación física: Calle 93 A No. 13 – 24, Piso 4, Oficina 401.
- Horario de Radicación Física: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua.

Sugerimos, para dar celeridad a la respuesta, que la reclamación o petición presentada contenga la siguiente información:

- Datos de identificación: nombre y apellidos, número de documento de identidad, dirección de notificación y correo electrónico.
- Descripción de los hechos objeto de la Reclamación o Petición.
- Pretensión que se persigue.

Una vez recibida su solicitud, el Banco dispone de 15 días para remitirle la respuesta, salvo que se trate de peticiones sobre documentos e información, evento en el cual contará con 10 días.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

### **II. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El Defensor del Consumidor Financiero (en adelante, el “DCF”) es una institución independiente de la estructura del Banco y es el encargado de atender de manera gratuita las Quejas de los Consumidores Financieros a nivel nacional. De igual manera, dentro de sus funciones, puede actuar como conciliador entre los mismos y el Banco, si así lo requiere expresamente cualquiera de las partes.

#### **DATOS DE CONTACTO:**

**DCF Principal:** Dr. Darío Laguado Monsalve  
**DCF Suplente:** Dr. Carlos Fernando Durán Preciado

E-mail: [defensordelconsumidor@santander.com.co](mailto:defensordelconsumidor@santander.com.co)  
Dirección: calle 70A # 11-83. Bogotá D.C.  
Teléfono: + (57) 601 5439850 - +(57) 601 5439855  
Celular: 320 398 1187  
Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.

El Consumidor Financiero podrá radicar en la Oficina del Banco sus quejas. Para el efecto, el Banco cuenta con 3 días hábiles para remitirla a la oficina del DCF.

#### **PROCEDIMIENTO:**

**Presentación de Quejas:** Los Consumidores Financieros podrán presentar Quejas ante el DCF. Al efecto, sugerimos que la Queja contenga los siguientes requisitos:

1. Señalar los datos de identificación del quejoso (nombre y apellidos completos, documento de identificación, domicilio y dirección para recepción de la correspondencia, número telefónico y/o fax o correo electrónico).
2. Contener una descripción clara, completa y precisa de los hechos objeto de la Queja.
3. Formulación clara de la petición que el Consumidor Financiero busca sea reconocida por el Banco.
4. Debe estar redactada en castellano.
5. En los eventos en que el quejoso se hubiese dirigido directamente al Banco y hayan transcurrido más de 15 días sin obtener respuesta, deberá informarlo en la queja.
6. En caso que el Consumidor tenga conocimiento, señalar los derechos y las normas legales o internas, que considere están siendo vulneradas

por el Banco.

**Trámite de la Queja:** Una vez recibida la queja, el DCF podrá tomar una de las siguientes decisiones dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la misma:

- a. **Falta de competencia:** Señalar que el asunto no es de su competencia, para lo cual rechazará de plano e informará tal decisión tanto al Consumidor Financiero como al Banco.
- b. **Dar traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia:** En los casos en que el Defensor advierta que se trata de una queja de interés general o colectiva, la trasladará a la SFC, previa notificación al Consumidor Financiero y al Banco.
- c. **Requerir información adicional:** En los casos en que el DCF considere que requiere tener conocimiento de más datos para pronunciarse, solicitará la información pertinente al Consumidor Financiero o al Banco, concediéndole un término de 8 días contados a partir de la recepción de su comunicación. Dicho término podrá ampliarse por 5 días hábiles más. De no aportarse la información, se entenderá que el Consumidor Financiero ha desistido de la Queja, sin perjuicio que pueda presentarla posteriormente, la cual se entenderá presentada por primera vez. Ahora, de remitirse la información solicitada, el DCF contará con tres días hábiles contados a partir de la recepción de la información para pronunciarse.
- d. **Admisión:** Una vez se admite la Queja, el DCF la traslada al Banco, para efectos que éste último remita la información pertinente, así como su posición y su determinación sobre si la decisión del DCF es vinculante o no. Para tal propósito, el Banco cuenta con 8 días hábiles contados a partir del día siguiente en que se remita la solicitud de información. Éste término podrá ser prorrogado por 8 días adicionales en el evento en que el Banco sustente dicha solicitud, caso en el cual el DCF deberá informar al Consumidor Financiero las razones por las cuales concedió la prórroga. El Defensor deberá comunicarle al Consumidor de la aceptación de la queja.

**Plazo para emitir la decisión:** El Defensor emitirá su decisión en un término de 8 días hábiles contados a partir del día siguiente en que cuente con todos los documentos y la información necesaria para resolver la queja.

## **CANALES DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **ASUNTOS QUE NO CONOCE EL DEFENSOR:**

1. Los que no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
2. Los relativos al vínculo laboral entre la entidad financiera y sus empleados o contratistas.
3. Aquellos relativos a la condición de accionista de las entidades.
4. Aquellos que se refieran al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, con excepción de los temas que tengan relación con la calidad del servicio y el trámite del reconocimiento de éstas.
5. Los que hagan referencia a aspectos que estén en trámite judicial o arbitral o respecto de los cuales exista una decisión.
6. Los que se refieran a la decisión sobre la prestación de productos o servicios.
7. Cuando se refiera a hechos que sucedieron con tres años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la inconformidad.
8. Respecto a hechos sobre los cuales ya existiere pronunciamiento por parte del defensor.
9. Aquellos respecto de los cuales, sumados todos los conceptos de la inconformidad se superen los 100 SMLMV<sup>1</sup>.

### **PARA TENER EN CUENTA:**

- El Banco podrá en cualquier momento rectificar su posición respecto a una Queja directamente con el Consumidor Financiero. Caso en el cual, le informará al DCF, quien dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación, le consultará al Consumidor Financiero si se encuentra satisfecho. A tal efecto, el Consumidor Financiero cuenta con 8 días hábiles para responder la información. Si la respuesta es afirmativa o no se responde, se dará por terminado el trámite, mediante un informe que se remitirá tanto al Banco como al Consumidor Financiero. Si la rectificación del Consumidor fue parcial, el Defensor continuará con el trámite respecto de los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.
- El Consumidor Financiero podrá desistir de la Queja en cualquier momento, caso en el cual el Defensor dará por terminado el trámite y comunicará sobre la misma al Consumidor

Financiero y al Banco dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

- El trámite de la queja se suspenderá en el evento en que el quejoso opte por acudir a la vía judicial o arbitral.
- El Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios, sanciones o indemnizaciones.

### **III. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA:**

Se puede acudir directamente a la SFC para tramitar Quejas respecto de los inconvenientes que se presenten con el Banco.

Las mismas pueden presentarse a través de los siguientes medios:

- Página web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)
- E-mail: [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co).
- Punto de Contacto: Calle 7 No. 4 – 49, Bogotá D.C.
- Conmutador: + (571) 594 0200 – 594 0201
- Fax: + (571) 350 7999 – 350 5707
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 120 100
- Dirección de Protección al Consumidor Financiero: + (571) 594 0200 – 5940201. Extensión 3049.

En caso que el Consumidor financiero requiera formular consultas o inquietudes sobre los diferentes servicios que presta la SFC, podrá dirigirse al Centro de Contacto: + (571) 307 8042 o a través de la línea gratuita nacional 01 8000 120 100, dentro del horario de atención de lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. en jornada continua.

### **IV. AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES:**

Los Consumidores Financieros podrán dirigirse ante el AMV para la presentación de Quejas, denuncias, Reclamos y Peticiones. Al respecto remítase al documento informativo titulado “*Canales de atención ante el AMV*”, referente a la Carta Circular No. 75 de 2016, donde se dan indicaciones precisas del procedimiento de cada uno de los posibles mecanismos a través de los cuales puede dirigirse al AMV. El mencionado documento está publicado en nuestra página web [www.santander.com.co](http://www.santander.com.co)

<sup>1</sup> Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.

