



La confianza y satisfacción de nuestros Consumidores Financieros constituyen factores clave dentro de la estrategia comercial del Banco Santander de Negocios Colombia S.A. (En adelante “El Banco”).

La legislación colombiana ha definido que son Consumidores Financieros, las personas naturales o jurídicas que tengan la característica de Cliente, Cliente Potencial, o Usuario. Bajo esa definición se considera Cliente a aquel que mantenga o establezca una relación contractual o legal con el Banco, con el fin que éste suministre productos o servicios financieros en desarrollo de su objeto social. Se considera Cliente Potencial a aquel que se encuentre en fase de tratativas preliminares con el Banco y haya demostrado interés respecto de los productos o servicios financieros, que éste ofrece. A su vez se define como Usuario a aquel que, sin ser cliente, utiliza los servicios del Banco.

En aplicación de lo dispuesto por la normatividad actual, y en especial, en atención a la Circular Externa 008 de 2017, el Banco dentro de su Sistema de Atención al Consumidor Financiero garantizará la adecuada atención, cubrimiento de necesidades de información, protección y respeto de nuestros Consumidores Financieros que se encuentran en situación de discapacidad, prestándoles una atención diferenciada, especializada y prioritaria.

Bogotá D.C., febrero 24 de 2022