# BANCO SANTANDER

# COLOMBIA - BSC

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN

## AL CONSUMIDOR

**Bogotá, septiembre 2026**

## Tabla de contenido


INTRODUCCIÓN ..... 2

PRIMERA PARTE: GENERALIDADES ..... 4

1. Objetivos del SAC ..... 4
2. Principios Orientadores del SAC ..... 5
3. Alcance del SAC ..... 6
4. Glosario y Definiciones ..... 7

SEGUNDA PARTE: ELEMENTOS DEL SAC ..... 11

5. Políticas del SAC ..... 11
6. Procedimientos del SAC ..... 18
7. Documentación ..... 20
8. Estructura Organizacional ..... 21
9. Infraestructura ..... 28
10. Capacitación ..... 28
11. Educación Financiera ..... 30
12. Información a los Consumidores Financieros ..... 31

TERCERA PARTE: ETAPAS DEL SAC ..... 31

13. Identificación ..... 32
14. Medición o Evaluación ..... 32
15. Control ..... 33
16. Monitoreo ..... 33
17. Comité SAC ..... 34
18. Control del Documento e Historia de Cambios ..... 38
19. ANEXO 1: NORMATIVA RELACIONADA CON PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y SAC ..... 43

ANEXO 2: INDICADORES DE MEDICION GESTION DEL SAC ..... 45

ANEXO 3: MATRIZ CONTROLES SAC
……46




TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

## INTRODUCCIÓN

La confianza y satisfacción de nuestros Consumidores Financieros constituyen factores clave dentro de la estrategia comercial del Banco Santander Colombia S.A. (en adelante, el "Banco").
La legislación colombiana[1] 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 local[2], el Banco ha desarrollado un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (en adelante, el "SAC") con el fin último de garantizar la adecuada atención, cubrimiento de necesidades de información y protección de nuestros Consumidores Financieros.

Uno de los elementos del SAC es documentar un Manual SAC (en adelante, el "Manual") que contenga (i) los distintos elementos señalados bajo instrucciones especiales de la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante, la "SFC"), y (ii) que a partir del tamaño del Banco y su mercado objetivo permita desarrollar plenamente las etapas del SAC.

Con base en lo anterior, mediante el presente documento el Banco adopta el Manual, aprobado por la Junta Directiva del Banco, el cual se divide en tres partes. En la primera parte, se establecen los objetivos del SAC, los principios orientadores del mismo, y el alcance del SAC; en la segunda parte se desarrollan cada uno de

[1] Cfr. Artículo 2, Ley 1328 de 2009 "*por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones*".

[2] Ver Circular Básica Jurídica de la SFC. Parte I, Título III, Capitulo II "*Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas*".



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

los elementos que componen el SAC, según lo establecido por la SFC; y en la tercera y última parte, se presenta cada una de las etapas del SAC, su definición y la forma en la que el Banco aborda cada una de ellas, habida cuenta de su tamaño y su mercado objetivo.

Para la correcta interpretación del presente Manual se deberá tener en cuenta que los términos del mismo se deberán entender en el sentido literal y obvio de las palabras. Los términos en mayúscula inicial en este Manual tendrán el significado atribuido en el mismo, con independencia que sean utilizados en singular o en plural.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

## PRIMERA PARTE: GENERALIDADES

### 1. Objetivos del SAC

El Banco desarrolló su SAC con base en la debida atención y protección a sus Consumidores Financieros, enfocándose para ello en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Consolidar al interior del Banco una cultura de atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros.
- Disponer de canales, sistemas y mecanismos que permitan suministrar información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos.
- Fortalecer y mejorar continuamente los procedimientos para la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), garantizando su gestión oportuna, eficiente y completa.
- Asegurar que la información suministrada a los Consumidores Financieros sea adecuada en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia, y que la asesoría brindada se realice con profesionalismo y transparencia.
- Desarrollar programas de educación financiera y capacitación interna que fortalezcan el conocimiento y protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
- Implementar un sistema integral basado en las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, que permita gestionar los eventos que afecten o puedan afectar la debida atención al consumidor financiero y adoptar acciones correctivas y de mejora continua.

Para efectos del presente Manual y conforme se ha definido legalmente, se entenderá por Queja o Reclamo, la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por el Banco y puesta en conocimiento de éste, del Defensor del Consumidor Financiero, de la SFC o de las demás instituciones competentes, según corresponda. Por Petición se entenderá como una manifestación del Consumidor Financiero tendiente a obtener alguna información puntual o la solicitud de algún documento o soporte sobre algún producto o servicio prestado por el Banco a éste.

Por otra parte se establece el procedimiento de "Quejas Exprés" el cual es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecido por la SFC, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros, esto es 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción,



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido, esto es 15 (quince) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

Se consideran "quejas exprés":

- Que versen sobre hechos o supuestos fácticos reiterados respecto de la misma entidad vigilada.
- Que sean interpuestas por personas en situación de especial protección, si así lo advierte la SFC o lo manifieste el quejoso anexando las pruebas pertinentes, o cuando se trate de personas a las que se les viole un derecho fundamental o que se encuentren en situación que por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad.
- Que sean consideradas dentro de tipologías o motivadas por pequeñas causas o de fácil atención, dependiendo de la naturaleza de la Entidad Vigilada, la complejidad del asunto, la antigüedad de la información o el número de entidades involucradas en la atención de la queja.
- Que sean consideradas como una violación del derecho constitucional de habeas data.
- Que sean producto de la apertura de una cuenta única solicitada por el gerente de una campaña electoral, quien podrá además aperturar las subcuentas que considere necesarias en una entidad financiera. Cuentas exentas del 4*1000.
- Que sean consideradas dentro del proceso de otorgamiento de la póliza de seriedad de los candidatos no inscritos por los partidos o movimientos políticos de acuerdo con la cuantía que fije el Consejo Nacional Electoral.
- Las demás que la Superintendencia Financiera de Colombia determine que se deban considerar como "Quejas Exprés"

## 2. Principios Orientadores del SAC

El Banco ha estructurado el SAC partiendo de los principios orientadores consignados en la legislación colombiana y que rigen las relaciones entre los Consumidores Financieros y, en este caso, el Banco: debida diligencia, libertad de elección, transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, responsabilidad en



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

el trámite de quejas, manejo sobre conflictos de interés, y, educación para el Consumidor Financiero[3].

## 3. Alcance del SAC

El SAC implementado por el Banco ha sido concebido atendiendo de una parte el mercado objetivo en el que desarrolla su objeto social, y de otra parte, la estructura organizacional del Banco.

Sobre el primer aspecto, se determina que el mercado objetivo del Banco está constituido por los siguientes segmentos: (i) personas jurídicas que se enmarquen dentro de la clasificación de Banca Mayorista Global[4], Banca Corporativa o Banca de Empresas (medianas y grandes)[5] y el segmento institucional[6], y (ii) personas naturales y jurídicas interesadas en financiar la adquisición de vehículos, vía el otorgamiento de crédito para el efecto a cargo del Banco (iii) microempresarios que quieren invertir en su negocio , (iv)personas naturales con CDT¨s digital.
Todo lo anterior se refleja en los elementos (segunda parte del Manual) y las etapas del SAC (tercera parte del Manual), las cuales reconocen dichas particularidades y por lo tanto, guardan relación directa con las condiciones propias del mercado objetivo del Banco.

En capítulo posterior se comentará los aspectos pertinentes sobre estructura organizacional del Banco (apartado octavo, segunda parte de Manual) y los distintos niveles de responsabilidad y gestión.

---

3 Establecida como el deber de informar en detalle a los Consumidores Financieros sobre los productos y servicios financieros, la naturaleza de los mercados correspondientes, las instituciones autorizadas para prestarlos y los mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

4 Los clientes clasificados como "*Banca Mayorista Global*" corresponden a una lista de clientes cerrada gestionada directamente por el área global de Santander Global Banking and Markets, en el cual se atendería bajo este modelo las empresas filiales de grupos extranjeros con presencia en Colombia y los grupos clasificados como globales colombianos.

5 Bajo este perímetro se incluyen todas aquellas empresas que no están dentro del modelo de relación denominado "*Banca Mayorista Global*" y que cumplan con los filtros establecidos dentro del mercado objetivo: activos superiores a 30.000 salarios mínimos y ventas superiores a US$ 50 millones. Esto lleva a trabajar con las empresas consideradas como grandes en el país.

6 Corresponde a tres grupos: (i) las empresas de titularidad estatal donde el accionista mayoritario y gestor es una entidad pública (sociedades de economía mixta, empresas industriales y comerciales del Estado, etc.), (ii) entidades territoriales y las (iii) universidades.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

## 4. Glosario y Definiciones

Teniendo en cuenta el marco normativo que regula el SAC y para un adecuado entendimiento de este manual, se les asigna significado a los términos relacionados a continuación:

- **Canal:** Punto de atención, asesoría o contacto que tiene BSNC para ofrecer sus productos y prestar servicios a los consumidores financieros.

- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien el Banco establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

- **Cliente potencial:** Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con el Banco, respecto de los productos o servicios que ofrece.

- **Colaborador:** Toda persona que tiene una relación vigente de contrato de trabajo con el Banco.

- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que, sin ser cliente, utiliza los servicios del Banco.

- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial del Banco.

- **Contrato de adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por el Banco y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.

- **Corresponsal:** persona natural o jurídica no vigilada por la SFC mediante la cual la entidad financiera presta los servicios autorizados. El corresponsal podrá prestar sus servicios en sus instalaciones físicas fijas o de manera móvil o digital.

- **Corresponsal propio:** punto corresponsal, conectado a través de sistemas de transmisión de datos, administrado de manera directa por la entidad vigilada.

- **Corresponsal tercerizado**: punto corresponsal, conectado a través de sistemas de transmisión de datos, cuya administración es contratada por la entidad vigilada con un tercero.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

- **Corresponsal físico**: Presta sus servicios en las instalaciones físicas fijas en las cuales desarrolla su actividad económica.

- **Corresponsal móvil:** Presta servicios de manera ambulante, en nombre de la entidad financiera, utilizando dispositivos móviles conectados a ella en línea o fuera de línea.

- **Corresponsal digital:** Poner a disposición de los consumidores financieros sus aplicaciones web o móviles, conectadas a la entidad financiera, para la realización de operaciones.

- **Defensor del Consumidor Financiero:** Institución definida por la ley, orientada a la protección especial de los consumidores financieros que ejerce con autonomía e independencia las funciones que la ley ha designado (artículo 13 de la ley 1328 de 2009), las cuales se enuncian, pero no se limitan a las siguientes:

  - Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros.
  - Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten.
  - Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y el Banco en los términos indicados en la ley 640 de 2001.
  - Ser vocero de los consumidores financieros ante el Banco.
  - Efectuar recomendaciones al Banco relacionadas con los servicios y atención al consumidor financiero.

- **Entidades Vigiladas:** Son todas aquellas entidades que se encuentran bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia, por ejecutar actividades financieras o cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

- **Productos:** Son las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley.

- **Servicios:** Actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

- **Petición:** Corresponde a la solicitud presentada por el consumidor financiero, la cual puede ser de interés general o particular en ejercicio del derecho fundamental de petición, se interpone con la finalidad de obtener alguna respuesta o determinada actuación del Banco.

- **Solicitud de información:** Es la solicitud encaminada a la obtención de explicaciones y/o aclaraciones sobre el funcionamiento de determinado producto o servicio, también, para acceder a información de carácter particular o general del Banco.

- **Solicitud de documentos:** Es la solicitud encaminada a la obtención de información documental sobre un producto o servicio.

- **Consulta general**: Solicitud mediante la cual se solicita al Banco emitir un concepto o una opinión frente a determinada situación.

- **Sugerencia:** Recomendación formulada por el consumidor financiero al Banco para que se tengan en cuenta aspectos que permitan mejorar el servicio prestado.

- **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por el Banco y puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda, mediante la cual se demanda al Banco alguna corrección y/o resarcimiento económico.

- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero por la percepción negativa que tuvo frente a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, mediante la cual, se demanda de forma tácita o expresa, el ofrecimiento de una disculpa o garantía de no repetición con los respectivos ajustes por parte del banco.

- **Requerimiento:** Petición efectuada por una autoridad judicial o administrativa, mediante la que exige al Banco la remisión de información o la ejecución de determinada actuación, según corresponda.

- **Sistema de atención al consumidor financiero:** Conjunto de normas que propenden y promueven la protección del consumidor financiero, sus derechos, educación; así mismo, velan por el cumplimiento de



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

las obligaciones que tienen las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia de cara a los consumidores financieros.

- **Personas con y/o en situación de discapacidad:** Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

- **Superintendencia Financiera de Colombia:** Organismo técnico de carácter público que ejerce inspección, vigilancia y control sobre las que personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. Supervisa el sistema financiero con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano, la protección de los inversionistas, ahorradores, aseguradores, y en general, los consumidores financieros.

- **PSE:** Botón de Pagos seguro que permite recaudar dinero en línea.

- **Transfiya:** Es una funcionalidad de App la cual permite al consumidor Financiero enviar, recibir y aceptar dinero de otros bancos o billeteras de forma inmediata, fácil y segura.

**Siglas**

- CBJ: Circular Básica Jurídica
- CF: Consumidor Financiero
- BSC: Banco Santander Colombia SA.
- DCF: Defensor del Consumidor Financiero
- PQRSF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
- SAC: Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- SFC: Superintendencia Financiera de Colombia

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio SEGUNDA PARTE: ELEMENTOS DEL SAC



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

## SEGUNDA PARTE: ELEMENTOS DEL SAC

## 5. Políticas del SAC

El Banco, con la aprobación de su Junta Directiva, ha establecido las políticas y lineamientos relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), los cuales atienden la normatividad vigente y permiten identificar, medir, controlar y monitorear los hechos o situaciones que puedan afectar la debida diligencia, atención y protección de los Consumidores Financieros.

Las políticas definidas en el presente Manual deberán ser divulgadas y aplicadas por todos los colaboradores del Banco, especialmente aquellos que desempeñen funciones comerciales, de atención y servicio al cliente.

Con el fin de garantizar su cumplimiento, el Banco ha definido controles específicos asociados a cada política, los cuales incluyen responsables, periodicidad, criterios de evaluación, evidencia y acciones en caso de desviaciones.

### 5.1 Matriz controles SAC

El Banco ha definido una matriz de controles del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en la cual se detallan los controles asociados a cada una de las políticas y procesos del sistema.

Esta matriz incluye, entre otros aspectos, la descripción de los controles, responsables, periodicidad, criterios de evaluación, evidencia y acciones en caso de desviaciones.

La matriz de controles del SAC se encuentra documentada en el Anexo 3 correspondiente y es objeto de actualización periódica, conforme a la evolución del sistema y la normatividad vigente.

### 5.2 Política Debida Diligencia e información:

El Banco garantizará por la debida diligencia frente al Consumidor Financiero. Esto se logra a través de: i) el suministro de información sobre sus Productos y la prestación de Servicios, y/o ii) en la atención debida y respetuosa a los Consumidores Financieros en desarrollo de las relaciones que se establezcan con estos y en general, en el desenvolvimiento normal de las operaciones. En desarrollo de esta política, el banco deberá propender por: i) otorgar la información adecuada sobre la prestación de un Producto o Servicio a un



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

Consumidor Financiero y ii) evitar que se presenten Quejas por parte de los Consumidores Financieros por actitud inadecuada de los Colaboradores.

**Control:** Validación de información al consumidor
Responsable: Servicio al Cliente
Frecuencia: Mensual
Criterio: 100% información publicada en la página web actualizada (canales de contacto, Información defensor del consumidor financiero, tasas, tarifas)
Evidencia: checklist
Acción: ajuste inmediato en publicaciones

**5.3 Política Debida atención:**

El Banco garantizará un ambiente de atención, respeto y protección al consumidor financiero durante todo el ciclo de vida del producto o servicio.

**Control:** Auditoría de calidad en la atención
Responsable: Servicio al Cliente
Frecuencia: Mensual
Criterio: ≥ 90% cumplimiento
Evidencia: auditorías
Acción: planes de capacitación y mejora
Lo anterior conforme al ANS entre el Banco y Santander Financing.

**5.4 Política de satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero:**

El Banco velará porque los productos y servicios ofrecidos correspondan a las condiciones informadas al consumidor financiero.

**Control:** Análisis de causa raíz PQRS
Responsable: Servicio al Cliente
Frecuencia: Mensual
Criterio: 100% tipologías críticas analizadas
Evidencia: informe de causas
Acción: planes de mejora



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

**5.5 Política Atención de peticiones, quejas, reclamos / derechos de petición:**

El Banco garantizará la atención oportuna, clara y completa de las PQR presentadas por los consumidores financieros.
**Control**: Cumplimiento tiempos PQR
Responsable: Servicio al Cliente
Frecuencia: Mensual
Criterio: ≥ 95% dentro del plazo legal
Evidencia: reporte PQR
Acción: planes de mejora

**5.6 Política de Educación Financiera:**

El Banco, establecerá estrategias, programas y campañas tendientes a promover la educación financiera respecto de los productos y servicios que ofrece El banco, la naturaleza de los mercados en los que actúa y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos. En desarrollo de esta política, el Banco ejecutara programas de educación financiera, con recursos destinados para tal fin.

**Control:** Ejecución del programa educación financiera
Responsable: Servicio al cliente
Frecuencia: Mensual
Criterio: 100% cronograma cumplido
Evidencia: soportes
Acción: ajustes al cronograma

**5.7 Política de capacitación:**
El Banco instruirá a sus colaboradores y Terceros Vinculados respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo, los capacitará para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los Servicios o Productos a los Consumidores Financieros. En desarrollo de esta política, el Banco deberá propender porque: i) los colaboradores reciban la debida capacitación al inicio de su relación laboral sobre aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y el manual SAC ii) Los Colaboradores realicen el curso anual sobre el Defensor del Consumidor Financiero y el Manual SAC y iii) Los Terceros Vinculados o Aliados Estratégicos reciban la debida



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

capacitación sobre los aspectos relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero y el manual SAC.

**Control:** Cobertura y evaluación
Responsable: Servicio al cliente
Frecuencia: Mensual y anual
Criterio: ≥ 95% cobertura y ≥80% aprobación
Evidencia: registros de capacitación
Acción: reentrenamiento

**5.8 Política de conflicto de intereses en el marco del SAC:**

El Banco actuará de forma transparente e imparcial, y velará por la prevención y resolución de conflictos que surjan entre éste sus empleados o colaboradores y sus Consumidores Financieros, así como los eventuales conflictos de interés que se susciten entre dos o más de estos, de acuerdo con los lineamientos estipulados en el Código General de Conducta aplicable para el Banco, procurando que prevalezca el interés de los Consumidores Financieros

**Control:** Monitoreo de conflictos, seguimiento al estadístico del número de trámites que se adelanten ante la Superintendencia Financiera o ante el Defensor del Consumidor Financiero, en donde se alegue violación del deber de Manejo Adecuado de Conflicto de Interés en el marco del sistema SAC.

Responsable: Servicio al cliente

Frecuencia: Trimestral

Criterio: 100% casos analizados

Evidencia: reportes

Acción: correctivos

**5.9 Política de atención a Consumidores en situación de discapacidad:**

El Banco garantizará una atención inclusiva, accesible, respetuosa y diferencial a los consumidores financieros en situación de discapacidad, implementando las medidas necesarias para eliminar barreras de



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

acceso y asegurar que los productos, servicios, canales de atención y procesos de gestión respondan adecuadamente a sus condiciones y necesidades particulares.

Para tal efecto, el Banco dispondrá de mecanismos de identificación, atención, seguimiento y control que permitan asegurar la adecuada aplicación de los protocolos definidos para esta población, promoviendo el trato justo, la debida diligencia y la protección efectiva de sus derechos como consumidores financieros.

Los consumidores financieros que manifiesten expresamente una condición de discapacidad recibirán una atención prioritaria para la gestión de sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Estas serán gestionadas bajo un esquema interno de prioridad reforzada, que permita su identificación, seguimiento especial y reducción de los tiempos operativos de atención, sin exceder en ningún caso los términos legales establecidos por la normatividad vigente.

Esta medida busca fortalecer los principios de accesibilidad, inclusión, protección reforzada y atención diferencial, garantizando una experiencia de servicio adecuada a las condiciones del consumidor financiero y promoviendo una respuesta oportuna frente a sus requerimientos.

Adicionalmente, el Banco realizará monitoreo periódico sobre la aplicación de los protocolos definidos para la atención de consumidores financieros en situación de discapacidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora y adoptar las acciones correctivas que resulten necesarias.

**Control:** Cumplimiento del protocolo de atención a consumidores financieros en situación de discapacidad mediante auditoría aleatoria sobre el 2% de los casos que ingresen por la opción de atención para personas en situación de discapacidad, verificando:

- Aplicación del guion o protocolo definido.
- Correcta identificación y marcación en el CRM.
- Aplicación de la atención prioritaria cuando el consumidor manifieste expresamente su condición.
- Cumplimiento de los lineamientos de atención diferencial establecidos por el Banco

Responsable: Servicio al Cliente

Frecuencia: Mensual

Criterio: ≥ 95% de cumplimiento en la muestra evaluada

Evidencia: Auditorías, reportes de monitoreo, registros CRM y planes de mejora

Acción: Capacitación, retroalimentación y definición de acciones correctivas sobre las desviaciones identificadas.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

## 5.10 Políticas respecto de la administración y funcionamiento del SAC

El Banco implementará las medidas de control y procedimientos que son necesarios para asegurar el cumplimiento de los reglamentos internos y demás disposiciones relacionadas con el SAC, los cuales deben ser acatados no sólo por las áreas encargadas de atender a los Consumidores Financieros sino por todos sus funcionarios.

El banco evaluará todos los hechos y situaciones que puedan afectar a sus Consumidores Financieros y con base en lo anterior utilizará mecanismos similares a los que se utilizarán en el Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO. El banco tomará las medidas disciplinarias necesarias en los casos de incumplimiento de las políticas y procedimientos definidos para la debida atención a los Consumidores Financieros.

## 5.11 Políticas sobre Recursos Humanos y Administrativos

El Banco realizará las provisiones suficientes teniendo en cuenta recursos humanos, físicos y tecnológicos que se consideren necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC. En desarrollo de esta política el banco podrá contratar servicios con terceros especializados, para la recepción, procesamiento, trámite y remisión de respuestas a los Consumidores Financieros, todo esto bajo el control y responsabilidad del Banco.

**Control**

La Gerencia de Cumplimiento llevará a cabo un seguimiento periódico mediante la revisión de un muestreo de las PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos). Este análisis incluirá la evaluación de los términos de respuesta, la información remitida y todos los aspectos relacionados con el riesgo de conducta hacia los clientes.

Adicionalmente, se realizará un seguimiento de las métricas de insatisfacción recopiladas en la plataforma Heracles. Todos estos hallazgos y análisis serán reportados en el Comité de Cumplimiento y Conducta, el cual se celebra cada dos meses.

Periodicidad: bimensual

## 5.12 Política de Integración del SAC con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

El Banco integrará la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), con el propósito de asegurar una adecuada identificación,



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

medición, control y monitoreo de los eventos que afecten o puedan afectar la debida atención y protección de los Consumidores Financieros.

En desarrollo de esta política:

- Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), así como los eventos identificados en el SAC, serán considerados como insumo para la gestión de eventos de riesgo operativo del Banco.
- Se realizará análisis de causa raíz sobre los eventos que afecten la atención al Consumidor Financiero, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Se definirán controles y acciones de mitigación sobre los eventos identificados, los cuales serán incorporados en los esquemas de gestión de riesgo del Banco.
- Los eventos relevantes serán reportados a las instancias de gobierno correspondientes, incluyendo el Comité SAC y demás comités definidos por el Banco.

### 5.13 Control Integral del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Objetivo:
Verificar de manera integral el adecuado funcionamiento, efectividad y cumplimiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), conforme a la normatividad vigente.

Descripción del control:
El Banco realizará una evaluación integral del SAC con el fin de verificar:

- El cumplimiento de los tiempos de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)
- La calidad, claridad y oportunidad de la información suministrada a los consumidores financieros
- La correcta ejecución de las etapas del SAC (identificación, medición, control y monitoreo)
- La gestión de eventos que afecten la debida atención al consumidor financiero
- La efectividad de los controles implementados
- El cumplimiento de los programas de educación financiera
- El funcionamiento del esquema de gobierno del SAC
- La implementación de acciones correctivas y de mejora

Responsable:
Gerencia de servicio

Frecencia:
semestral

Fuente de información:



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

- Base de datos de PQR
- Informes de SAC
- Indicadores (KPI)
- Actas de Comité SAC
- Reportes del Defensor del Consumidor Financiero

Criterios de evaluación:

- ≥ 95% cumplimiento en tiempos de respuesta PQR
- Tendencia estable o decreciente en reclamaciones
- Cumplimiento del 100% de programas de capacitación y educación financiera
- Ejecución de planes de acción definidos
- Ausencia de hallazgos críticos sin gestionar

Evidencia:
Informe semestral de evaluación integral del SAC presentado al Comité de gobierno de servicio y experiencia al cliente y a la Junta Directiva

Acciones en caso de desviaciones:

- Definición de planes de acción con responsables
- Seguimiento en Comité SAC
- Escalamiento a Junta Directiva si aplica

## 6. Procedimientos del SAC

El Banco ha definido e implementado los procedimientos necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en cumplimiento de la normatividad vigente.

### 6.1 Procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC

El Banco establece procedimientos orientados a la adecuada implementación, operación y mejora continua del SAC, los cuales permiten instrumentar sus elementos y etapas.
El Sistema de Atención al Consumidor Financiero será objeto de evaluación periódica con el fin de verificar su efectividad, identificar oportunidades de mejora y adoptar las medidas necesarias para su fortalecimiento.
Esta evaluación incluirá:

- La revisión de la efectividad de los controles definidos en el SAC



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

- La identificación de desviaciones o debilidades del sistema
- La definición e implementación de acciones correctivas y de mejora

Adicionalmente, el Banco gestionará los conflictos de interés de manera transparente e imparcial, conforme a lo establecido en el Código General de Conducta.

### 6.2 Procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos realizados por los Consumidores Financieros

El Banco ha establecido un procedimiento estructurado para la atención oportuna, eficiente y completa de las PQR presentadas por los Consumidores Financieros.

**Recepción:** Las PQR podrán ser presentadas por los consumidores financieros a través de los canales definidos por el Banco, incluyendo medios presenciales, telefónicos y digitales.

**Registro:** Todas las PQR serán registradas en el sistema correspondiente de manera inmediata, garantizando su trazabilidad.

**Tipificación y clasificación**: Una vez recibida la PQR, se realizará su clasificación según tipología, nivel de escalamiento y área responsable.

**Gestión:** La solicitud será gestionada por el área competente, quien analizará el caso y definirá la solución correspondiente dentro de los tiempos establecidos.

**Respuesta:** El Banco dará respuesta dentro de los términos legales vigentes, informando al consumidor financiero el estado y resultado de su solicitud.

**Cierre:** Una vez emitida la respuesta, se proCcederá al cierre del caso, dejando evidencia de la gestión realizada.

El Banco mantendrá un registro consolidado de las PQR, el cual servirá como insumo para la identificación de riesgos, análisis de causa raíz y definición de acciones de mejora.

### 6.3 Procedimiento para la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero:

El Banco gestionará las solicitudes, recomendaciones y vocerías del Defensor del Consumidor Financiero a través del SAC, garantizando su atención oportuna y adecuada.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

El procedimiento incluye:

- Recepción y registro de la solicitud del DCF
- Análisis del contenido y alcance del requerimiento
- Escalamiento a las áreas responsables cuando aplique
- Definición y emisión de la respuesta dentro de los plazos establecidos
- Seguimiento a recomendaciones emitidas
- En caso de requerirse un plazo adicional, el Banco informará oportunamente al consumidor financiero, conforme a la normatividad vigente.

El Defensor del Consumidor Financiero actuará de manera autónoma e independiente frente a las áreas del Banco, las vocerías recibidas deben ser informadas a la junta directiva según requerimiento de la SFC

### 6.4. Canales de atención PQR`s

Los canales de atención son atendidos por Santander Financing y este a su vez podrá contratar con un tercero especializado en esta tarea. Los horarios de atención son de lunes a viernes de 7am a 6 pm. sábados de 8 am a 2 pm y domingos y festivos no hay atención

- Línea telefónica de atención
- Atención de correo electrónico buzón servicio al cliente
- Asesoría WhatsApp a través de la única línea verificada

### 6.5. Etapas del proceso de atención.

El proceso de atención de PQR se estructura en las siguientes etapas:

- **Recepción:** recepción de la solicitud a través de los canales definidos
- **Tipificación:** clasificación y asignación del caso
- **Gestión:** análisis y solución del caso
- **Cierre:** respuesta al consumidor y cierre del caso

## 7. Documentación

El Banco mantendrá la documentación necesaria para evidenciar el adecuado funcionamiento del SAC, garantizando la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

La documentación incluye, entre otros:

- Manual del SAC y sus actualizaciones
- Procedimientos e instructivos
- Las actas de Junta Directiva en las que conste la aprobación de las políticas del SAC, del Manual SAC, y de las actualizaciones que corresponden.
- Actas del Comité gobierno Servicio y experiencia al cliente
- Informes del Representante Legal
- Informes de Auditoría y Revisoría Fiscal
- Registros de las capacitaciones realizadas por los colaboradores
- Soportes de educación financiera
- Registros de las actualizaciones realizadas a la página web y/o redes sociales
- Matriz de controles del SAC y sus actualizaciones
- Planes de acción y seguimiento asociados al SAC

## 8. Estructura Organizacional

En el presente apartado se mencionan las funciones y responsabilidades atribuidas por la normatividad vigente a los encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC, de acuerdo con la normatividad vigente.

**Deberes generales**

Es deber de todos los colaboradores del Banco velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual. Para esto deberán conocer la existencia del SAC y mantener en todo momento una cultura de atención de servicio de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros.

**Deberes específicos**

El Banco establece los niveles de responsabilidad y funciones específicas respectivas de las áreas y colaboradores que intervienen en el proceso de atención y protección al Consumidor Financiero, enfatizando que es responsabilidad de todos los colaboradores del Banco velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual y demás documentos que tenga relación con la administración del SAC.

### 8.1 Junta Directiva



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

La Junta Directiva del Banco tiene las siguientes funciones respecto del SAC:

- Establecer las políticas relativas al SAC.
- Aprobar el Manual del SAC y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contienen los informes semestrales que rinda el Representante Legal frente al SAC, así como sobre las evaluaciones que efectúen los órganos de control.
- Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
- Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades

**8.2 Representante Legal**

El presidente ejecutivo del Banco en calidad de representante legal del mismo tiene a su cargo las siguientes responsabilidades en relación con el SAC:

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el Manual SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relacionadas con el SAC.
- Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los Consumidores Financieros. en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, en especial a los involucrados en estas funciones.
- Diseñar y establecer la estrategia de información a los Consumidores Financieros.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.
- Presentar un informe periódico, por lo menos semestral a la junta directiva o el consejo de administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: i) la gestión realizada por la administración de la entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y el área responsable de ejecutar dichas medidas iii) con el estado de los indicadores SAC y el avance de los planes de acción.

- Proponer a la junta directiva de los criterios adicionales para la designación del DCF si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice el DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.
- Informar a la asamblea de accionistas u órgano equivalente, de manera previa a la designación o reelección del DCF, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- Efectuar seguimiento permanente a la gestión del DCF, solicitar informe que contenga si se presentaron casos donde el DCF carecía de competencias, si la entidad colaboro con DCF y /o no colaboro suministrando la información requerida y si la entidad no acepto el pronunciamiento a favor del consumidor financiero, relación y descripción de las prácticas indebidas- ilegales, no autorizadas o inseguras que haya detectado dentro del periodo evaluado, este debe ser presentado a la junta directiva u órgano equivalente, con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución del DCF. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.

### 8.3 Gerencia de Cumplimiento

Los lineamientos que atenderá la Gerencia de Cumplimiento se basarán en los siguientes parámetros:

- La Gerencia de Cumplimiento está enmarcada en la Segunda línea de la estructura organizacional del Banco.
- Las decisiones son soportadas con políticas corporativas y de Governance local.
- La Gerencia de Cumplimiento mantiene un adecuado conocimiento del negocio y de las problemáticas de los Consumidores Financieros con el Banco.
- La Gerencia de Cumplimiento podrá según requiera monitorear, los reportes presentados a los reguladores locales sobre tema atinentes al SAC.

### 8.4 Sistema de Atención al Consumidor



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

La función del sistema de Atención al Consumidor del Banco ésta incorporada en la Vicepresidencia Jurídica del Banco. La función está estructurada teniendo en cuenta el tamaño del Banco, las actividades autorizadas a éste, los productos y servicios ofrecidos, el tipo y clasificación de Consumidores Financieros y el volumen de nuestros negocios.

Para la atención de algunos Consumidores Financieros bajo segmentos específicos, la función del Sistema de Atención al Consumidor la podrán desarrollar terceros especializados, en labores de recepción, procesamiento, trámite y remisión de respuestas a los Consumidores Financieros, todo esto bajo el control y responsabilidad del Banco.

En consonancia con el perfil de nuestros Consumidores Financieros, el Sistema de Atención al Consumidor está y se mantendrá conformada por personal altamente calificado, no solamente con capacitación en lo que respecta a la atención de clientes y usuarios propiamente dicha, sino cuenta con los conocimientos necesarios para comprender el modelo de negocio, las características de los productos y servicios ofrecidos desde el punto de vista técnico y jurídico.

La función del sistema de Atención al Consumidor del Banco es objeto de evaluación constante a fin de verificar que el servicio que se preste a los Consumidores Financieros a través de este sea eficiente y altamente calificado.

De manera general, las funciones del Sistema de Atención al Consumidor son las siguientes:

- Atender de manera oportuna, eficiente y efectiva las solicitudes de los Consumidores Financieros, que pueden ser solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Velar por mantener actualizados los instrumentos, metodologías y procedimientos que permiten administrar eficientemente el SAC.
- Brindar información veraz y oportuna a los Consumidores Financieros en los términos exigidos por la normatividad vigente.
- Escalar las solicitudes de los Consumidores Financieros a otras áreas del Banco, cuando el Sac, no pueda resolver directamente las solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos, presentados por los Consumidores Financieros.
- Conservar la documentación referente a las Peticiones, Quejas y Reclamos, presentados por los Consumidores Financieros, las respuestas, certificaciones de envío, registros y demás soportes que evidencie la operación efectiva del SAC.
- Desarrollar e implementar el sistema de reportes respecto de los eventos que afecten o puedan



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

afectar la debida atención y protección de los Consumidores Financieros.

- Administrar el registro de eventos de todos aquellos hechos o situaciones que afecten o puedan afectar la atención y protección de los Consumidores Financieros.
- Implementar las acciones de mejora necesarias para el adecuado funcionamiento del SAC.
- Realizar los informes que se requieran de acuerdo con lo previsto en el presente Manual.

### 8.5 Órganos de Control

En ejercicio de sus funciones la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna, son responsables de:

- Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas.
- Elaborar un informe semestral dirigido a la Junta Directiva, en el que se reportan las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento del Manual SAC.
- Divulgar el resultado de las auditorías a la Junta Directiva, el Representante Legal y a las instancias que se consideren necesarias.
- Informar el resultado de las auditorías a los entes externos cuando éstos sean solicitados.

### 8.6 Demás funcionarios del Banco

Es responsabilidad de todos los funcionarios del Banco cumplir las siguientes funciones:

- Conocer, entender y aplicar las políticas, procedimientos y metodologías para la efectiva administración del SAC.
- Apoyar a los funcionarios responsables en la administración del SAC en el desarrollo y propuesta de planes de acción y acciones de mejora, encaminadas a mitigar los eventos que afecten o puedan afectar la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, a garantizar la adecuada atención de estos y a adoptar medidas para fortalecer el funcionamiento del SAC.
- Propender por la permanente mitigación de los hechos, situaciones o eventos que puedan eventualmente afectar la debida atención a los Consumidores Financieros.
- En caso en que sea de conocimiento del funcionario, informar al Sac sobre la ocurrencia de cualquier evento que refleje una indebida atención a cualquier Consumidor Financiero. En caso en que el



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

evento se haya producido por el Servicio de Atención al Consumidor se informará de forma inmediata a la Gerencia de Cumplimiento.

En caso de que el Banco contrate con terceros especializados, algún aspecto relacionado con Atención al Consumidor, y especialmente para la recepción, procesamiento, trámite y remisión de respuestas a los Consumidores Financieros, se asegurará que el personal contratado por el eventual contratista conozca y aplique los deberes señalados en el presente apartado.

### 8.7. Defensor del Consumidor Financiero

La institución del Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria para las entidades vigiladas por la SFC. Su nombramiento le corresponde a la Asamblea General de Accionistas, quien también fija la apropiación correspondiente.

**Las funciones principales del Defensor del Consumidor Financiero son:**

- Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores Financieros, las Quejas o Reclamos que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento del Banco de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos
- Ejercer funciones de conciliación extrajudicial. El Defensor podrá actuar como conciliador entre los consumidores financieros y el Banco en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y Banco podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre el Banco y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas

- Ser vocero de los consumidores financieros, para presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.Efectuar recomendaciones al Banco en relación con los servicios y la atención al Consumidor Financiero debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiese solicitado.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

El Banco mantendrá reuniones periódicas con el Defensor del Consumidor Financiero, por lo menos una vez al semestre, en donde se analizan temas de importancia en el ejercicio y desarrollo de las funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero, tales como información del y a la SFC, aspectos relacionados con la función de Quejas y Reclamos y la función Conciliatoria, educación y capacitación financiera, y acciones encaminadas al mejoramiento continuo de las competencias propias de ésta institución.

El BANCO deberá diseñar mecanismos de publicidad y de difusión idóneos, adecuados y permanentes y contener la información correspondiente a cada medio de divulgación, según se indica a continuación:

- El nombre del DCF y de su suplente.
- Datos para contactar al DCF y a su suplente: horario de atención, dirección física, teléfono, fax, correo electrónico o cualquier otro mecanismo que permita contactar al DCF de manera efectiva.
- Se debe garantizar de forma permanente que la información y los datos de contacto del DCF se encuentren actualizados en: i) todos los canales de la entidad; ii) el registro de DCF de la SFC a que se refiere el artículo 2.34.2.1.3 del Decreto 2555 del 2010 o norma que lo modifique, sustituya o adicione; iii) en las páginas web del DCF, si la hubiere, y iv) en cualquier medio de difusión. En caso de modificación de los datos del DCF o su suplente, el BANCO y el DCF deberán hacer las actualizaciones de manera inmediata.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

- Las funciones del DCF señaladas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009, de manera especial la de poder actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad en los términos indicados en la Ley 640 de 2001. En tal sentido, EL BANCO deberá informar a los consumidores financieros de manera específica y en lenguaje claro y sencillo, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad de este servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación, por ejemplo: tránsito a cosa juzgada, mérito ejecutivo, entre otros.
- La posibilidad que tiene el consumidor financiero de formular sus quejas contra las entidades con destino al DCF en cualquier agencia, sucursal, corresponsal u oficina de atención al público o cualquier otro canal de atención dispuesto por el Banco, Así mismo, debe informarle la posibilidad de dirigirse al DCF con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante las vigiladas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre éstas y sus consumidores financieros.
- El Banco debe garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales el Banco preste sus servicios.
- Señalar que para la presentación de quejas ante el DCF no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta.

## 9. Infraestructura

El Banco cuenta con la infraestructura física, técnica y el personal necesario para garantizar la adecuada administración y funcionamiento del SAC. Dicha infraestructura reconoce el tamaño del Banco, sus actividades, el perfil de sus Consumidores Financieros y el volumen de sus negocios.

Para este efecto, dentro del presupuesto del Banco, se aprueban los gastos e inversiones de cada año relacionados con el SAC.

## 10. Capacitación

El Banco diseñará e implementará un programa de capacitación y de instrucción dirigido a los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los Consumidores Financieros, con las siguientes características:



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

- El programa se realiza con una periodicidad anual .
- El programa se imparte durante el proceso de inducción de los nuevos funcionarios.
- El programa es revisado y actualizado de acuerdo con las necesidades del Banco y los cambios que surjan en la normatividad relacionada con la protección del consumidor.
- El programa es evaluado con el fin de determinar la eficacia y el alcance de los objetivos propuestos.

**10.1 Contenido del Programa de Inducción**

Los nuevos empleados del Banco que tengan funciones o se involucren en atención y servicio a los Consumidores Financieros tienen una sesión inductiva impartida por la Gerencia de servicio y experiencia al cliente, con el siguiente contenido:

- Fundamentos normativos de Protección al Consumidor Financiero
- Suministro de Información Adecuada
- Cultura de atención, respeto y servicio
- Atención de quejas, peticiones y reclamos
- Descripción general del SAC, sus elementos y etapas.
- Asignación de funciones, responsabilidades y procedimientos del SAC.
- Lenguaje incluyente para la debida atención de las personas en condiciones de discapacidad.

**10.2 Contenido del Programa de Capacitación anual**

El programa de capacitación anual del Banco incluye los siguientes aspectos:

- Recordatorio sobre el funcionamiento del SAC y elementos de Protección al Consumidor Financiero
- Recordatorio sobre funciones y responsabilidades del SAC.
- Cambios normativos que afectan el SAC
- Identificación de los eventos que afectan la debida atención y protección a los consumidores, cuando aplique.
- Lenguaje incluyente para la debida atención de las personas en condiciones de discapacidad.

**10.3 Métodos de Evaluación**

El Banco ha adoptado sistemas de evaluación con el fin de medir el grado de comprensión sobre el SAC y el grado de conocimiento adquirido por los funcionarios capacitados, utilizando entre otros, los siguientes mecanismos:



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

- En la Inducción: Análisis de casos ocurridos en el Banco o en su defecto, hipotéticos. También, preguntas de selección múltiple y de falso o verdadero.
- En la Capacitación anual: Cuestionario de preguntas de respuesta múltiple y de falso o verdadero.
- En el proceso de inducción, las evaluaciones serán calificadas. Si un colaborador obtiene una calificación por debajo del 80%, se le requerirá repetir nuevamente la evaluación. Esto asegura que todos los empleados adquieran los conocimientos necesarios sobre el Sistema de atención al consumidor financiero.
- La capacitación anual, es de estricto cumplimiento. En caso de que un colaborador no realice la capacitación a través de la plataforma, y esta no esté en estatus completada, se programara una sesion virtual/ presencial el mes siguiente al cierre de esta. Esta sesión podrá ser realizada de forma virtual o presencial y será evaluada

## 11. Educación Financiera

La Educación Financiera es de gran responsabilidad para el Banco y por ello desde sus órganos de Gobierno asumen con y para sus empleados, clientes, usuarios y consumidores financieros en general, el objetivo de orientar y promover una adecuada conciencia en el uso responsable del dinero, fomentando que los consumidores financieros tomen mejores decisiones y estas a su vez sean bien informadas, aportando socialmente a la comunidad y acompañándolo en su crecimiento económico.

El Banco deberá garantizar que el diseño de los programas sea de utilidad y de fácil entendimiento para todos los consumidores financieros, esto independientes y adicionalmente de la publicidad propia de la entidad. Los programas de educación financiera deberán contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios y fomentar que los clientes y consumidores hagan uso consciente y seguro de la tecnología.

- Objetivo del programa de educación financiera

El objetivo del Banco es llegar a nuestros empleados, clientes personas, usuarios y a la comunidad en general, aportando conocimiento de valor que le permita a la comunidad tomar mejores decisiones que favorezcan su economía y genere un bienestar colectivo.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

- Alcance del programa de educación financiera

El programa de educación financiera, incluyen a todos los Consumidores Financieros, los empleados, los clientes, usuarios, aliados estratégicos, proveedores del Banco Santander Colombia BSC, así mismo a las autoridades de control y la comunidad en general.

## 12. Información a los Consumidores Financieros

El Banco suministra a sus Consumidores Financieros toda la información que estos requieren de manera personal antes, durante y después de la estructuración de cada negocio, de acuerdo con el contrato que se desarrolló y en los términos y condiciones exigidos por la normatividad vigente.

Las características y contenido de la información que se divulga, tienen en consideración el perfil de los Consumidores Financieros del Banco.

La información que suministra el Banco a sus Consumidores Financieros es cierta, suficiente, clara y oportuna, de manera que les permite (i) contar con los elementos y herramientas suficientes para la toma de decisiones; (ii) facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado; y (iii) conocer sus derechos y las obligaciones pactadas.

Adicionalmente, el Banco ha dispuesto en su página web (www.santander.com.co) los diferentes productos y servicios ofrecidos, las tarifas asociadas a los mismos, los, datos del Defensor del Consumidor Financiero, sus funciones y procedimientos de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos. Así mismo en la misma página web se han incluido los textos vigentes de los contratos estandarizados, según lo ha definido la SFC.

# TERCERA PARTE: ETAPAS DEL SAC

El SAC implementado por el Banco incluye las etapas que más adelante se desarrollan, las cuales permiten al Banco realizar una efectiva, eficiente y oportuna identificación, medición, control y monitoreo de los hechos y situaciones que puedan incidir negativamente en la formación, promoción y mantenimiento del ambiente de atención y protección de nuestros Consumidores Financieros.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

## 13. Identificación

La protección al Consumidor Financiero es por esencia preventiva, por ello la implementación de esta etapa es fundamental para el adecuado funcionamiento del SAC.

En esta etapa se identifican todos aquellos hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección de los Consumidores Financieros. Esta etapa permite contar al Banco con un análisis integral que le facilita determinar todos aquellos factores que inciden negativamente en la formación, promoción y mantenimiento de ese ambiente de atención, protección y respeto.

Para este efecto, el Sistema de Atención al Consumidor del Banco generará un registro en el cual se evidencien los motivos de las Peticiones, Quejas o Reclamos, los cuales deberán ser el insumo para la generación de acciones de mejora para la debida atención al Consumidor Financiero.

## 14. Medición o Evaluación

Una vez concluida la etapa de identificación, el Banco realiza la medición de posibilidad y probabilidad de ocurrencia e impacto de los eventos que afectan la debida atención y protección a los Consumidores Financieros y su impacto en caso de materializarse, generando de esta forma el perfil de riesgo respecto del SAC.

Para ello, el Banco determina claramente los eventos que afectan dicha debida atención a sus Consumidores Financieros utilizando para el efecto, principalmente los aspectos que se puedan identificar a través de las estadísticas generadas de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Con base en la información que se logre estructurar se crearán los perfiles de hechos que se presenten con mayor frecuencia dentro de nuestros Consumidores Financieros, lo cual, a su vez, permitirá establecer las medidas necesarias para mitigar la ocurrencia de tales circunstancias.

En la etapa de medición el Banco se apoya en la metodología de medición de los eventos de riesgo establecida para el Sistema de Administración de Riesgo Operativo, a través de un análisis cualitativo. De acuerdo a la escala definida, se mide la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los eventos identificados, de tal forma que se determina el riesgo inherente y, a partir de la efectividad de los controles implementados, se evalúa el riesgo residual de una indebida atención de los consumidores financieros.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

Se llevará a cabo la construcción de indicadores para lograr una medición real y acorde con las actividades y la prestación del servicio del Banco. Tales indicadores nos permiten controlar en forma efectiva el impacto que generan los eventos identificados. Estos son, en principio, los indicadores a construir:

a) Nivel de satisfacción del cliente generado a partir del registro de motivos de las peticiones, quejas o reclamos.
b) Número y motivo de quejas, peticiones o reclamos presentados por los consumidores financieros.
c) Número y motivo de quejas, peticiones o reclamos solucionados mensualmente.
d) NPS de vinculación y relacional para tomar medidas y mejorar día a día nuestro nivel de recomendación.

El resultado que arroja la medición será analizado con miras a tomar las acciones necesarias para mejorar la atención a nuestros Consumidores Financieros.

## 15. Control

El Banco adopta las medidas necesarias para evitar o mitigar la probabilidad de ocurrencia de eventos que afectan la eficiente y oportuna atención de los Consumidores Financieros.

Las acciones de mejoramiento y correctivas surgen de las auditorías internas y externas que se realizan, así como de los informes y recomendaciones que presenta el Servicio de Atención al Consumidor.

Las medidas que se adoptan como resultado de tales acciones, permiten al Banco retroalimentar las etapas de identificación y medición del SAC.

La Primera Línea de Defensa, a través de las áreas responsables de los procesos e indicadores del SAC, será responsable de ejecutar los controles y gestionar oportunamente las desviaciones y acciones de mejora bajo su responsabilidad. El área responsable de la administración del SAC realizará el seguimiento y supervisión de su cumplimiento conforme a los lineamientos y controles definidos.

## 16. Monitoreo

El Banco efectúa un monitoreo constante que le permita establecer si las medidas adoptadas para el adecuado funcionamiento del SAC son efectivas o si es necesario corregir las deficiencias encontradas.

El Sistema de Atención al Consumidor, evalúa periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas. Para el desarrollo de esta



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

función el Gerente de servicio al cliente , con el insumo obtenido del Sistema de Atención al Consumidor, elabora un informe periódico que presenta junto con el Representante Legal del Banco dirigido a la Junta Directiva, con periodicidad semestral. Dicho informe contiene un reporte de las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evolución y del efectivo cumplimiento del SAC.

El Banco estableció los procedimientos necesarios que le permiten:

- Realizar un adecuado seguimiento, detección y corrección de las deficiencias que pueda presentar el SAC.
- Construir indicadores descriptivos y prospectivos, consistente con las estadísticas propias de Peticiones, Quejas y Reclamos, que evidencien potenciales hechos que afecten la debida atención de los Consumidores Financieros.
- Implementar mecanismos de control para establecer si los indicadores están funcionando en forma oportuna, eficiente y efectiva.

Establecer un mecanismo para la producción y seguimiento de estadísticas sobre tipologías, quejas o cualquier otro tipo de reclamo judicial o administrativo

## 17. Comité SAC.

### Objetivo

El Comité de Gobierno de Servicio y Experiencia al Cliente – Comité SAC es la instancia encargada de realizar seguimiento a la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), conocer su evolución y los aspectos relevantes relacionados con su funcionamiento, así como promover la adopción y seguimiento de acciones orientadas al fortalecimiento de la atención y protección del consumidor financiero.

En desarrollo de sus funciones, el Comité conocerá y realizará seguimiento, de acuerdo con la periodicidad y aplicabilidad definida para cada asunto, a los indicadores del SAC, resultados de satisfacción, análisis de quejas y reclamaciones, planes de acción, programas de educación financiera, capacitación, atención a consumidores financieros en condición de discapacidad y demás asuntos establecidos en la normativa vigente y en el presente Manual.

**Conformación**

El Comité SAC estará conformado por los siguientes miembros con voz y voto:

- VP Consumer.
- VP Legal, quien ejercerá la Presidencia del Comité.
- VP Prospera.
- VP Operaciones y Tecnología.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

- VP Riesgos.
- VP Corporativo y Empresarial.
- VP Transformación y Estrategia.
- Oficial de Cumplimiento.
- Abogada de Servicio al Cliente, quien ejercerá la Secretaría del Comité.
- Jefe de Servicio al Cliente.
- Gerente de Servicio al Cliente de Santander Financing.

**Invitados**

De acuerdo con los asuntos incluidos en la agenda de cada sesión, podrán ser convocados, con voz y sin voto, representantes de las áreas cuya participación se considere necesaria para el análisis, presentación de información, toma de decisiones o seguimiento de los asuntos tratados.

Entre otros, podrán participar:

- Gerencia de Ciberseguridad.
- Gerencia de Riesgo Operativo.
- Las demás gerencias o áreas que se consideren necesarias de acuerdo con los asuntos a tratar.

**Periodicidad**

El Comité SAC sesionará con periodicidad mensual, sin perjuicio de que puedan convocarse sesiones extraordinarias cuando las circunstancias lo requieran.

Los asuntos sujetos a seguimiento trimestral, anual o a una periodicidad diferente serán presentados en la sesión que corresponda, conforme a lo establecido en la normativa, el presente Manual y los lineamientos internos aplicables.

**Funciones del Comité SAC**

El Comité SAC tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

1. Conocer y analizar los indicadores definidos para el seguimiento de la gestión del SAC, incluyendo, entre otros, número de PQR, tipologías, tiempos de respuesta, nivel de servicio (NS), nivel de atención (NA) y resultados de satisfacción (CSAT).
2. Conocer los resultados de las encuestas de satisfacción y demás mediciones relacionadas con la experiencia y atención del consumidor financiero.
3. Analizar las causas y motivos de las reclamaciones y realizar seguimiento a aquellas causas relevantes o recurrentes que requieran tratamiento.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

4. Conocer y realizar seguimiento a los planes de acción derivados del análisis de causas de las reclamaciones, verificando su avance, responsables, fechas compromiso y estado de cumplimiento.
5. Conocer y promover propuestas y acciones de mejora relacionadas con la atención y protección del consumidor financiero.
6. Realizar seguimiento a las acciones preventivas y correctivas definidas por las áreas responsables de la gestión del SAC.
7. Conocer y analizar los criterios de resolución utilizados en el primer nivel de atención, cuando corresponda.
8. Realizar seguimiento al cronograma y programa de educación financiera aprobado para cada vigencia, así como a las modificaciones que se requieran durante su ejecución.
9. Realizar seguimiento al programa de inducción para nuevos colaboradores y al cumplimiento del programa anual de capacitación en materia del SAC.
10. Conocer trimestralmente la información recolectada sobre consumidores financieros en condición de discapacidad (CFCD) y, cuando corresponda, promover la definición de planes de acción orientados al fortalecimiento de su atención y realizar seguimiento a su implementación.
11. Realizar seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) suscritos entre el Banco y Santander Financing relacionados con la gestión del SAC.
12. Conocer los resultados de los controles aplicados al proceso de atención de los consumidores financieros y de los consumidores financieros en condición de discapacidad, así como las acciones que se deriven de sus resultados.
13. Conocer las recomendaciones presentadas por el Defensor del Consumidor Financiero (DCF) en ejercicio de su función de vocería y realizar seguimiento a los planes de acción que se definan como resultado de estas.
14. Realizar seguimiento a los compromisos y planes de acción derivados de sesiones anteriores hasta su correspondiente cierre.
15. Conocer y gestionar, de acuerdo con sus competencias, las desviaciones relevantes identificadas en la gestión del SAC y efectuar los escalamientos que correspondan.

Consolidar y validar la información sobre indicadores del SAC y planes de acción que será incluida en el informe semestral a la Junta Directiva

**Responsabilidades generales**

**Presidente del Comité**

El presidente tendrá las siguientes responsabilidades:

- Orientar el desarrollo de las sesiones del Comité.
- Promover el cumplimiento de las funciones asignadas al Comité.
- Facilitar la toma de decisiones respecto de los asuntos sometidos a consideración.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

- Promover el escalamiento de los asuntos que, por su relevancia o competencia, deban ser conocidos por una instancia superior.

**Secretaría del Comité**

La Secretaría del Comité tendrá las siguientes responsabilidades:

- Coordinar la convocatoria y agenda de las sesiones.
- Consolidar la información requerida para el desarrollo del Comité.
- Elaborar y conservar las actas de las sesiones.
- Documentar las decisiones y compromisos adoptados.
- Mantener la trazabilidad de los responsables y fechas compromiso.
- Realizar seguimiento a los compromisos pendientes y reportar su estado en las sesiones posteriores.

**Responsables de los temas e indicadores**

Las áreas responsables de los asuntos e indicadores del SAC, en su calidad de Primera Línea de Defensa, deberán preparar, analizar y suministrar oportunamente la información requerida para su presentación al Comité; documentar el resultado de los indicadores y las desviaciones identificadas; efectuar el análisis correspondiente; y formular, ejecutar y reportar el avance de los planes de acción que correspondan, incluyendo responsable y fecha compromiso, de acuerdo con los lineamientos establecidos.

**Seguimiento y supervisión del Comité SAC**

El Comité SAC contará con un esquema formal de seguimiento y supervisión orientado a asegurar el cumplimiento de sus funciones y la presentación completa, periódica y oportuna de los asuntos establecidos en la normativa vigente, en el presente Manual y en los demás lineamientos internos aplicables.

Previo a cada sesión se ejecutará un control de validación de los asuntos que correspondan ser presentados de acuerdo con su periodicidad y aplicabilidad. Este control deberá permitir identificar oportunamente información faltante, incumplimientos o desviaciones y gestionar su corrección antes de la realización del Comité.

Asimismo, se realizará seguimiento a las decisiones, compromisos y planes de acción derivados de las sesiones, incluyendo responsables, fechas compromiso, estado de avance y, cuando corresponda, mecanismos de escalamiento ante incumplimientos.

Las actas y presentaciones del Comité constituirán evidencia de los asuntos tratados, análisis realizados, decisiones adoptadas y seguimiento efectuado.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

Los roles y responsabilidades específicas para la ejecución, revisión y aprobación de los controles; la matriz de responsabilidades; el checklist de validación previa; los criterios de aceptación; los mecanismos de escalamiento; las evidencias requeridas y los indicadores para evaluar la efectividad del esquema de supervisión se encuentran definidos en el Manual de Lineamientos y Controles para la Gestión del SAC.

**Evaluación del funcionamiento del esquema de control**

La efectividad del esquema de seguimiento y supervisión del Comité será evaluada mensualmente mediante indicadores de gestión que permitan verificar, como mínimo, la ejecución y aprobación del control de validación previa, la presentación de los asuntos requeridos de acuerdo con su periodicidad y aplicabilidad, el seguimiento de los compromisos y planes de acción y la oportunidad en su gestión. Los resultados serán consolidados en un reporte de efectividad del control.

Cuando los resultados evidencien incumplimientos frente a los criterios o metas definidos, se documentará la desviación, su responsable, la acción requerida y la fecha compromiso; se realizará seguimiento hasta su cierre y se efectuará el escalamiento correspondiente cuando aplique. La metodología de cálculo, metas, responsables y evidencias de los indicadores se encuentra definida en el Manual de Lineamientos y Controles para la Gestión del SAC.

## 18. Control de Cambios

| Versión | Fecha | Descripción de cambios | Elaborado por | Aprobado por |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 05/09/2013 | Versión Inicial | *Pedro Fernando León González* **Gerente Jurídico y de Cumplimiento** | Junta Directiva Acta No. 3 |
| 2 | 16/12/2015 | Actualización | *Pedro Fernando León González* **Gerente Jurídico y de Cumplimiento** | Junta Directiva Acta No. 29 |
| 3 | 31/08/2016 | Actualización | *Pedro Fernando León González* **Gerente Jurídico y de Cumplimiento** | Junta Directiva Acta No. 38 |
| 4 | 31/08/2017 | Actualización:<br>1. Numeral 7.3. Se cambió el responsable del SAC. Pasó de la Gerencia Jurídica y de Cumplimiento a la Gerencia de Cumplimiento y RO<br>2. Anexo 1 Organigrama del Banco. | *Miguel Ángel Perilla T.* **Gerente de Cumplimiento y RO** | Junta Directiva Acta No. 51 |
| 5 | 31/11/2017 | Actualización:<br>1. Circular Externa 008. Atención a consumidores financieros en condición de discapacidad.<br>2. Atención "Quejas Express" | *Miguel Ángel Perilla T.* **Gerente de Cumplimiento y RO** | Junta Directiva Acta No. 55 |



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 6 | 28/10/2019 | Actualización:<br>Se incorpora el numeral 7.3 Relacionado con el Comité de Cumplimiento Regulatorio y el reporte periódico por parte del Gerente de Cumplimiento a éste. | *Miguel Ángel Perilla T.*<br>**Gerente de Cumplimiento y RO** | CCR<br>Acta No. 22 |
| 7 | 25/08/2022 | Actualización:<br>1. En los objetivos se incluyen los nuevos procesos de Educación Financiera y Atención a los consumidores en condición de discapacidad.<br>2. Políticas respecto de la atención y protección de los Consumidores Financieros: Se amplía el alcance de la Educación Financiera dirigida al público en general y lo relacionado con la Ley de Habeas Data.<br>3. Procedimiento para la atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos realizados por los Consumidores Financieros: se registran los plazos de atención de PQRs establecidos en la Ley de Habeas Data.<br>4. Se adiciona Política, objetivo y alcance del programa de educación financiera.<br>5. Se actualiza el Anexo 2, incluyendo la Ley 2157 del 29 de octubre de 2021. | *Miguel Ángel Perilla T.*<br>**Gerente de Cumplimiento y RO** | Junta Directiva<br>Acta No<br>121 |
| 8 | 30/10/2022 | Actualización:<br>1. Se incluyo Glosario y Definiciones en el Titulo 4.<br>2. Circular Externa 0013 de 2022, relativo a las funciones del Defensor de Consumidor Financiero.<br>3. Se incorpora el Reglamento del Comité SAC en el Titulo 17.<br>4. Se adicionan las siguientes políticas:<br>• Política Debida Diligencia e información en el numeral 5.1<br>• Política Debida atención en el numeral 5.2.<br>• Política de satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero en el numeral 5.3<br>• Política Atención de peticiones, quejas, reclamos / derechos de petición en el numeral 5.4<br>• Política de Educación financiera, en el numeral 5.5<br>• Política de capacitación en el numeral 5.6<br>• Política de conflicto de intereses en el marco del SAC en el numeral 5.7<br>• Política de atención a Consumidores en situación de discapacidad en el numeral 5.8<br>• Políticas respecto de la administración y funcionamiento del SAC en el numeral 5.9<br>• Políticas sobre Recursos Humanos y Administrativos en el numeral 5.10 | *Miguel Ángel Perilla*<br>**Gerente de Cumplimiento y RO** | Junta Directiva<br>Acta No<br>123 |



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 5. Se elimina el Anexo 1. Organigrama del Banco. | | |
| 9 | 20/06/2023 | Adición del objetivo del SAC cultura de atención, trato justo y protección Numeral 1.<br>Adición de controles para dar cumplimiento a cada una de las políticas Numeral 5.<br>Se incorpora en el mercado objetivo de BSNC a los microempresarios<br>Numeral 3.<br>Cambios en las funciones del área de cumplimiento en términos del SAC Numeral 8.3<br>Cambio en los miembros del comité SAC Numeral 17.<br>Cambio de periodicidad en la capacitación sac pasa de anual a semestral | *Geraldine Garzon*<br>**Abogada SAC** | Junta Directiva<br>Acta No<br>132 Junio 2023 |
| 10 | 24/11/2023 | Nuevas responsabilidades de la junta directiva dando cumplimiento a la norma : (i)Aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.(ii)Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del DCF, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.(iii)Revisar y aprobar la política de honorarios del DCF, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades<br>Nuevas responsabilidades del representante legal dando cumplimiento a la norma:(i) Presentar un informe periódico a la JD sobre la gestión realizada, acciones preventivas y correctivas (ii) solicitar informe de la gestión DCF y presentar a la JD.<br>Se realiza cambio de la vicepresidencia comercial a la vicepresidencia jurídica como responsable del sistema de atención al consumidor financiero (SAC)<br>Modificación función del DCF como vocero de los consumidores financieros.<br>Inclusión **anexo 2** INDICADORES DE MEDICION GESTION DEL SAC, definición, para que sirve, medición, calculo, fuentes de información y meta, esto con el fin de alinear métricas para dar cumplimiento a cada una de ellas. | *Geraldine Garzon*<br>*Abogada SAC* | Junta Directiva<br>Acta No 137<br>Noviembre 2023 |
| 11 | 24/05/2024 | Inclusión mercado objetivo: Persona natural con producto CDT digital.<br>Se elimina la responsabilidad del área de cumplimiento en capacitar a los empleados en temas relacionados al SAC.<br>Se incluye plan de remediación cuando un colaborador no apruebe la evaluación de inducción con una nota mayor al 80% | *Geraldine Garzón* | Junta Directiva<br>Acta junio 11<br>2024 |



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 12 | 21/11/2024 | Inclusión 10.3 Métodos de evaluación.<br>Si un colaborador no realiza capacitación semestral por la plataforma esta debe ser impartida en sesión virtual/presencial y debe ser evaluada | *Geraldine Garzón* | Junta Directiva<br>Acta 153<br>Noviembre 2024 |
| 13 | 18/11/2025 | Cambio de control para la política atención a consumidores en situación de discapacidad, y cambio en el control para la política sobre recursos humanos y administrativos.<br>Dada la incorporación del comité de Servicio dentro del gobierno corporativo, se realiza cambio en los miembros del comité, se adicionan algunos participantes como miembros dado que estaban como invitados.<br>Se cambian los cargos según nueva organización y se delega a VP legal como presidenta del comité | *Geraldine Garzón* | Junta Directiva<br>Acta 168<br>Noviembre 2025 |
| 14 | 21/01/2026 | Actualización del Código "BSNC-MA-013" a "BS-MA-002"<br>Modificación del control para la política Debida Diligencia e información: se elimina el control aleatorio de la publicación de tasas y tarifas y se deja un control específico sobre la publicación de tasas y tarifas<br><br>Dada la incorporación del comité de Servicio dentro del gobierno corporativo, se realiza cambio en los miembros del comité, se adicionan algunos participantes como miembros dado que estaban como invitados | *Geraldine Garzón* | Junta Directiva<br>Acta 170<br>Enero 2026 |
| 15 | 25/03/2026 | Actualización general del manual.<br><br>Cambio en los controles cada política tiene su control, frecuencia, responsable, (controles operativos)<br><br>Inclusión matriz de controles SAC, (control integral y estratégicos)<br><br>Ajuste del gobierno mediante la participación del Oficial de Cumplimiento en el Comité | *Geraldine Garzón* | Junta Directiva<br>Acta 173<br>Marzo 2026 |



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Depuración de indicadores que no forman parte del alcance del sistema. Anexo 2 | | |
| 16 | 28/09/2026 | Actualización política de personas en situación de discapacidad 5.9.<br><br>Cambio periodicidad de la capacitación del SAC pasa de semestral a anual.<br><br>Modificación capítulo 17 Comité Sac incluye objetivo, miembros, periodicidad, funciones, responsabilidades generales, seguimiento y supervisión del comité Sac , evaluación del funcionamiento del esquema de control<br><br>Anexo 2 Cambio en redacción definición, formula del FCR<br><br>Anexo 3 Actualización matriz controles<br><br>Cambio meta del TMO de 390 a 420 segundos<br><br>Inclusión responsabilidad del comité llevar a JD las vocerías recibidas por la entidad | *Geraldine Garzón* | Junta Directiva<br>Acta 179<br><br>Septiembre 2026 |



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

## ANEXO No. 1: NORMATIVA RELACIONADA CON PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y SAC

En este anexo se relaciona la normatividad vigente relacionada con protección del Consumidor Financiero y sobre el SAC:

- Constitución Política de Colombia.
- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, cuyo artículo 97 contiene disposiciones especiales en materia de la información que deben suministrarse a los Consumidores Financieros.
- Ley 1328 de 2009, la cual establece un régimen de Protección al Consumidor Financiero. Contempla de manera particular la obligación que asiste a las entidades vigiladas de implementar un SAC para procurar un adecuado ambiente de atención, protección y respeto a los consumidores.
- Decreto 2281 de junio de 2010 incorporado en el Decreto 2555 de 2010, el cual Reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Ley 1480 de 2011, en la cual se establece el Estatuto del Consumidor, señalando de manera particular la atribución de facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera de Colombia para dirimir las controversias que se susciten entre las entidades vigiladas y sus consumidores financieros.
- Decreto 4809 de 2011, por el cual se adiciona el Decreto 2555 de 2010 en relación con las normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros.
- Circular Básica Jurídica de la SFC: Parte I, Título III (Competencia y Protección del Consumidor Financiero):
- Capítulo I (Acceso e Información al Consumidor Financiero): (i) libre competencia, prácticas restrictivas y competencia desleal, (ii) programas publicitarios, (iii) información al Consumidor Financiero, (iv) cláusulas y prácticas abusivas.
- Capítulo II (Instancias de Atención al Consumidor en las Entidades Vigiladas): (i) sistema de atención al Consumidor Financiero (SAC) y (ii) Defensoría del Consumidor Financiero.
- Circulares Externas:
- CE 015 de 2010 - Imparte instrucciones respecto del sistema de atención al consumidor financiero SAC
- CE 038 de 2011 – Imparte instrucciones respecto a la información que se le debe dar a conocer a los Consumidores Financieros.
- CE 039 de 2011 – Imparte instrucciones respecto a cláusulas y prácticas abusivas.
- CE 029 del 2014 - Esta circular desarrolla las reglas para la implementación y operación del Sistema de



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

Atención al Consumidor Financiero conforme a la Ley 1328. Establece elementos mínimos que debe contener el SAC, incluyendo políticas, procedimientos, documentación, educación al consumidor y atención de quejas y reclamos.

- Ley 1755 de 2015 Regula el Derecho de Petición
- Circular Externa 008 del 31 de marzo de 2017 que dispone lo relativo a la atención del consumidor financiero en situación de discapacidad.
- Ley 2157 del 29 de octubre de 2021. Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se disposiciones generales del Habeas Data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones (ver lo referente al SAC: i) numeral II del Artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, se adiciona el numeral 8. Silencio; ii) Artículo 11. Educación Financiera).
- Circular Externa 013 del 10 de junio de 2022, mediante la cual la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) imparte nuevas instrucciones en las siguientes materias: i) suministro de información al público respecto del DCF; ii) ejercicio de las funciones legales asignadas al DCF; y iii) criterios que deben atender las entidades vigiladas en la designación del DCF, entre otras.
- Ley 2300 de 2023 establece normas para la protección del consumidor frente a los contactos comerciales, especialmente en actividades de cobranza y oferta de productos o servicios. u objetivo principal es garantizar el respeto a la intimidad, tranquilidad y derechos del consumidor, promoviendo prácticas responsables de contacto y gestión comercial.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

## ANEXO No. 2: INDICADORES DE MEDICION GESTION DEL SAC

Tener mediciones claras de gestión del área de experiencia y servicio al cliente es fundamental para evaluar y mejorar la calidad de atención. Estas métricas permiten establecer metas, monitorear el progreso y realizar ajustes necesarios para mejorar la experiencia del cliente, Además, ayudan a identificar áreas de oportunidad, medir el desempeño del equipo, detectar problemas recurrentes y tomar decisiones basadas en datos.
Con estas mediciones, se impulsa la innovación y la mejora continua

**Indicadores de Experiencia:**

***Customer Satisfactor Score: (CSAT):***

**Definición:** Esta métrica tiene como objetivo medir que tan satisfecho está el cliente con el producto/servicio

**Para que sirve:** Se utiliza para calcular el porcentaje de clientes satisfechos con la atención brindada por los asesores de servicio.

BSNC medirá el indicador de satisfacción de nuestros clientes dirigida a la atención prestada por los asesores de servicio en nuestros diferentes canales de atención

**Medición:** Se realizará medición de satisfacción a través de encuestas con preguntas simples y directas por el canal que se de respuesta definitiva de la petición/ solicitud.

**Calculo:** CSAT: % = Numero de encuestas con respuesta satisfecho y muy satisfecho X 100
Total encuestas realizadas

Las preguntas deben ser evaluadas por los clientes y recibir calificaciones que pueden ir del 1 al 5 o del 1 al 10, en una escala donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 o 10 totalmente satisfecho.

- En una escala de 1 a 5 ¿Qué tan satisfecho estás con la atención recibida por este canal?

**Fuentes de información**: la información es extraída de la herramienta utilizada para la medición del CSAT por cada canal, allí las respuestas se tienen por cliente y el sistema lo que hace es bajar la información y el proveedor que nos atiende las líneas de atención nos dispone un power BI con los resultados tabulados por mes y por canal de respuesta.

**Meta: 80% chat, 80% inbound, 60% correo.**



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

***Net Promoter score (NPS)***

**Definición:** Métrica que se utiliza para medir el nivel de satisfacción del cliente con los productos o servicios adquiridos; así como la probabilidad de que promueva la marca a otras personas

**Para que sirve:** El NPS sirve para medir la percepción y satisfacción del cliente, así como su propensión a recomendar la empresa a otros. Ayuda a identificar clientes detractores, neutros y promotores, proporcionando información clave para mejorar productos y servicios.

**Medición:** Se realizará medición del NPS a través de encuestas con preguntas simples y directas, se realizan por vía telefónica o por correo electrónico, la idea de esta encuesta es identificar el % de clientes que pertenecen a un tipo de consumidor u otro

Existen tres clases de clientes de NPS

- **Clientes detractores:** Clientes que han tenido malas experiencias con una empresa y por ello suelen hablar mal de ellas. Calificación de 0 a 6
- **Clientes neutros:** Clientes que por alguna razón no están del todo satisfechos con las soluciones, productos o servicios recibidos. Existen probabilidades de que migren hacia la competencia. Calificación 7 y 8
- **Clientes promotores:** Clientes totalmente satisfechos con la empresa y todos sus procesos, lo que los lleva a convertirse en clientes fieles y embajadores naturales. Calificación 9 y 10

Calculo: NPS: (Promotores- Detractores) / Total de encuestados

**Fuentes de información**: La información es extraída de la herramienta que nos soporte el proceso de medición de NPS, allí se tiene la respuesta por cliente y la calificación consolidada por mes, por canal de medición , y por campaña medida.

**First Contact resolution ( FCR)**

**Definición:** El indicador FCR (First Contact Resolution) se calcula dividiendo el número de consultas, solicitudes o requerimientos resueltos en el primer nivel de atención, sin necesidad de escalamiento a áreas de segundo nivel, sobre el total de contactos recibidos durante el período evaluado, multiplicado por cien (100) para obtener el porcentaje.

**FCR (%) = (Número de casos resueltos sin escalamiento a segundo nivel / Total de contactos recibidos) x 100**

**Metodología de medición:** Para su cálculo se analiza la totalidad de los contactos recibidos durante el mes y se identifica cuáles fueron resueltos completamente por el primer nivel de atención, sin requerir transferencia, escalamiento o intervención de áreas especializadas o de segundo nivel. El resultado



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

corresponde al porcentaje de casos solucionados en el primer contacto respecto del total de interacciones gestionadas en el período.

**Fuentes de información**: Esta información es extraída del CRM Hubpost

**Meta: 80%**

**Indicadores de Servicio**

**Nivel de Servicio: ( NS)**

**Definición:** Es el porcentaje de llamadas que se responden dentro de un período determinado

**Para que sirve:** Sirve para satisfacer la demanda y cumplir con la atención adecuada para nuestros clientes

**Medición:** Esta medición la realiza nuestro proveedor soportado en la tecnología de telefonía que tenga a su disposición.

**Calculo**: llamadas atendidas antes de 20" / Llamadas recibidas.

**Fuentes de información**: Información que se extrae de la herramienta utilizada por el proveedor que atiende las líneas de atención.

**Meta: 85% canal inbound, 85% en 12 horas respuesta de correos electrónicos.**

**Nivel de atención. NA**

**Definición:** Es una métrica que calcula el número de interacciones atendidas sobre el total de interacciones recibidas

**Para que sirve**: Esta medición sirve para saber si el servicio está correctamente dimensionado para atender la demanda de llamadas que se están recibiendo, también nos sirve para detectar volúmenes anómalos de actividad, bajadas en la productividad de los agentes

**Medición:** Esta medición la realiza nuestro proveedor soportado en la tecnología de telefonía que tenga a su disposición.

**Calculo:** Total de interacciones atendidas / Total de interacciones recibidas, Por ejemplo, si recibimos 100 llamadas y atendemos 80, el NdA= 80/100 = 0.8, que expresado porcentualmente sería 80%.

**Fuentes de información**: Información que se extrae de la herramienta utilizada por el proveedor que atiende las líneas de atención.

**Meta: 90%**



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

**Tiempo medio promedio TMO**:

**Definición**: Métrica utilizada para medir la cantidad media de tiempo que dedica un agente a una interacción con un cliente. El TMO incluye no solo el tiempo que un agente pasa hablando con un cliente, sino también cualquier tiempo dedicado a retenerlo, las demoras o las acciones de seguimiento necesarias para satisfacer las necesidades del cliente.

**Para que sirve** Para identificar y eliminar cuellos de botella en el proceso y mejorar la eficiencia de la Operación.

**Medición:** Para calcular el tiempo medio de operación en un centro de llamadas, se requiere medir el tiempo total de conversación, el tiempo total de espera y el tiempo de seguimiento o tareas posteriores a la llamada. Esta medición la realiza nuestro proveedor soportado en la tecnología de telefonía que tenga a su disposición.

**Calculo:** La fórmula para calcular el TMO es la siguiente:

[Tiempo total de conversación + Tiempo total de espera + Tiempo de seguimiento] / Número total de llamadas

**Fuentes de información:** Información que se extrae de la herramienta utilizada por el proveedor que atiende las líneas de atención.

**Meta:** 420 segundos

**Rotación de personal:**

**Definición**: este indicar mide el % de cuantas personas entran a trabajar en una organización y cuantas lo dejan en un periodo determinado

**Calculo:** Porcentaje de rotación mensual de los Agentes asignados al servicio (retiros/planta inicial)

**Fuentes de información:** Este dato es controlado por el coordinador de la operación en Santander, quien es su seguimiento semanal esta al tanto del comportamiento de los recursos dentro del BPO.

**Meta: máximo 8% mensual**

**Calidad del servicio**

**Definición**: es la medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes. Es una evaluación de la excelencia y la satisfacción que los consumidores experimentan al utilizar un determinado servicio.

**Para que sirve:** Medir la calidad de los asesores de servicio, realizar feed back y plantear mejoras constantes tanto de proceso como de atención para cada uno de los agentes sirve para mejorar cada día la atención de nuestros consumidores financieros.



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.

**Medición:** Se debe contar con un modelo de aseguramiento de calidad, donde se mida la calidad, se analice el resultado y se tomen acciones o soluciones.

**Calculo:** Total de errores detectados en la auditoria / total muestras auditadas

**Fuentes de información:** Resultado de la matriz de calidad para la muestra que se toma mensualmente de las gestiones que realiza cada asesor de servicio.

**Meta:** Mínimo el 90% (hasta 10% error)

## ANEXO No. 3 MATRIZ DE CONTROLES DEL SAC

| Política | Riesgo | Control | Responsable | Frecuencia | Evidencia | Acción | Meta |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Debida diligencia e información** | Información incorrecta o desactualizada | Validación de la información publicada al consumidor | Servicio al Cliente | Mensual | Checklist | Ajuste inmediato | 100% |
| **Debida atención** | Mala calidad en la atención | Auditoría de calidad en la atención | Servicio al Cliente | Mensual | Informe de calidad | Capacitación | 90% |
| **Satisfacción del consumidor** | Reincidencia de fallas | Análisis de causa raíz de PQR | Servicio al Cliente | Mensual | Informe causas | Plan de mejora | 100% |
| **PQR** | Incumplimiento de tiempos | Cumplimiento de tiempos de respuesta | Servicio al Cliente | Mensual | Reporte PQR | Plan de mejora | 95% |
| **Educación financiera** | Incumplimiento del programa | Ejecución del programa de educación financiera | SAC / Servicio Cliente | Semestral | Soportes | Ajustes | 100% |
| **Capacitación** | Personal no capacitado | Cobertura 95% | Talento Humano / SAC | Semestral | Registros | Reentrenamiento | 95% |
| **Capacitación** | Personal no capacitado | minimo 80 en evaluación de capacitación | Talento Humano / SAC | Semestral | Registros | Reentrenamiento | 80% |
| **Conflictos de interés** | Gestión inadecuada | Monitoreo de conflictos de interés | Cumplimiento | Trimestral | Reportes | Correctivos | 100% casos analizados |
| **Discapacidad** | Atención inadecuada | Cumplimiento del protocolo de atención | Servicio al Cliente | Mensual | Auditorías | Capacitación | 95% |
| **Funcionamiento SAC** | Fallas del sistema | Evaluación integral del SAC | Cumplimiento | Trimestral | Informe SAC | Escalamiento | Cumplimiento general SAC |
| **Recursos y terceros** | Riesgo de conducta / proveedor | Evaluación de gestión PQR y terceros | Cumplimiento | Bimensual | Informes | Plan de mejora | ≥ 95% cumplimiento |



TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. Este documento es propiedad del Grupo Santander Colombia. Está prohibido el uso de esta información para propósitos ajenos a los de sus Compañías vinculadas en Colombia. Así como, divulgar esta información a personas externas y reproducir total o parcialmente este documento.