

## MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

### Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
PRIMERA PARTE: GENERALIDADES .....	3
1.    Objetivos del SAC .....	3
2.    Principios Orientadores del SAC .....	4
3.    Alcance del SAC.....	5
SEGUNDA PARTE: ELEMENTOS DEL SAC .....	7
4.    Políticas del SAC .....	7
5.    Procedimientos del SAC .....	9
6.    Documentación .....	11
7.    Estructura Organizacional.....	11
8.    Infraestructura .....	15
9.    Capacitación.....	15
10.   Educación Financiera.....	16
11.   Información a los Consumidores Financieros .....	17
TERCERA PARTE: ELEMENTOS DEL SAC.....	19
12.   Identificación .....	19
13.   Medición o Evaluación .....	19
14.   Control .....	20
15.   Monitoreo.....	20
ANEXO No. 1: ORGANIGRAMA DEL BANCO .....	22
ANEXO No. 2: NORMATIVA RELACIONADA CON PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y SAC .....	24
CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIA DE CAMBIOS .....	25

## INTRODUCCIÓN

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

La legislación colombiana<sup>1</sup> 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<sup>2</sup>, 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 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.

---

<sup>1</sup> 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*”.

<sup>2</sup> Ver Circular Básica Jurídica de la SFC. Parte I, Título III, Capítulo II “*Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas*”.

## 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, respeto y servicio a los Consumidores Financieros.
- Adoptar canales, sistemas y en general medios para suministrar a los Consumidores Financieros de información adecuada sobre productos y servicios financieros prestados por el Banco.
- Fortalecer y mejorar continuamente los procedimientos para la atención de las Quejas, Peticiones y Reclamos de los Consumidores Financieros frente al Banco.
- Propender porque la información que reciban nuestros Consumidores Financieros de parte del Banco sea adecuada en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia, y que la asesoría que se ofrezca a aquellos sea entregada con profesionalismo y excelencia.
- Establecer medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas están detalladas en el Proceso denominado Atención al Consumidor Financiero en condición de discapacidad.
- El Banco debe garantizar la inclusión a los Consumidores Financieros en condición de discapacidad en los programas de Educación Financiera. Asimismo, debe establecer planes de capacitación e instrucción sobre el SAC dirigidos a los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros en condición de discapacidad.

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 Expres” 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, 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<sup>3</sup> y que rigen las relaciones entre los Consumidores Financieros y, en este caso, el Banco: debida diligencia<sup>4</sup>, libertad de elección<sup>5</sup>, transparencia e información cierta, suficiente y oportuna<sup>6</sup>, responsabilidad en el

---

<sup>3</sup> Cfr. Artículo 3, Ley 1328 de 2009 “*por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones*”.

<sup>4</sup> Entendida como la entrega de información, la atención debida y respetuosa en el desarrollo de las operaciones entre el Banco y el Consumidor Financiero.

<sup>5</sup> Establecida como la determinación de la libre escogencia por parte de los Consumidores Financieros sobre los productos y servicios financieros que ofrezca el Banco al público en general, y viceversa. La negativa de prestación de un servicio o de contratar algún producto, solo podrá presentarse si media causas objetivas.

<sup>6</sup> Constituye un deber de suministro de información, cierta, suficiente, clara, oportuna y vigente sobre los productos y servicios financieros, los costos de los mismos, los derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros.

trámite de quejas<sup>7</sup>, manejo sobre conflictos de interés<sup>8</sup>, y, educación para el Consumidor Financiero<sup>9</sup>.

### 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<sup>10</sup>, Banca Corporativa o Banca de Empresas (medianas y grandes)<sup>11</sup> y el segmento institucional<sup>12</sup>, 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.

Como se observa, el nicho actual del mercado potencial del Banco lo constituyen tanto clientes corporativos, la mayoría de los cuales son conocedores del funcionamiento del sistema financiero, bursátil, asegurador, y otros inclusive ostentan la calidad de entidad vigilada por la SFC, profesionales expertos en esta materia, y por otro lado personas naturales y jurídicas interesadas en adquirir un crédito para adquisición de vehículos, que serán clientes en la medida en que cumplan con las políticas internas y regulatorias sobre capacidad de pago y moralidad ente otros.

---

<sup>7</sup> Bajo el sentido que el Banco debe atender las quejas y reclamos presentadas por los Consumidores Financieros en los términos establecidos legalmente. Dentro de éste principio el Banco deberá adoptar acciones de mejora resultantes de la etapa de identificación.

<sup>8</sup> Entendido como la administración de los conflictos de interés que surjan entre los propios intereses del Banco, sus empleados o colaboradores y de los Consumidores Financieros, así como los conflictos que surgen entre los intereses de dos o más Consumidores Financieros.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> 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.



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 séptimo, segunda parte de Manual) y los distintos niveles de responsabilidad y gestión.

## **SEGUNDA PARTE: ELEMENTOS DEL SAC**

### **4. Políticas del SAC**

El Banco, con la aprobación de su Junta Directiva, estableció las políticas y lineamientos relacionados con el SAC, los cuales atienden la normatividad vigente sobre la materia y le permiten al Banco identificar, medir, controlar y monitorear todo aquello que pueda afectar la debida diligencia, atención y protección de los Consumidores Financieros.

El presente Manual contiene las políticas que deben ser divulgadas al interior del Banco y atendidas por parte de todos sus funcionarios, especialmente aquellos que se desempeñen en áreas comerciales, de atención a clientes y en áreas de servicio al cliente.

#### **4.1. Políticas respecto de la atención y protección de los Consumidores Financieros**

- El Banco involucrará a todos los funcionarios y a terceros involucrados en cualquier etapa de atención al Consumidor Financiero, en la generación y mantenimiento de la cultura de atención y respeto a los Consumidores Financieros.
- El Banco observará en todo momento la debida diligencia en el ofrecimiento de productos y en la prestación de servicios para sus Consumidores Financieros.
- El Banco procurará en todo tiempo, que sus Consumidores Financieros tengan información suficiente, clara y oportuna, así como que vela por la debida asesoría que requieren nuestros Consumidores Financieros con profesionalismo y excelencia.
- El Banco atenderá de forma clara, completa y respetuosa las Peticiones, Quejas y Reclamos que le presenten los Consumidores Financieros, y las resolverá dentro de los términos asignados por la Ley.
- El Banco atenderá de forma clara, completa y respetuosa las quejas expresas que le presenten los Consumidores Financieros, y las resolverá dentro de los términos asignados por la Ley.
- El Banco procurará por una adecuada educación financiera dirigida a los Consumidores Financieros y público en general acerca de los productos y servicios financieros, los costos de éstos, la naturaleza de los mercados correspondientes, y los mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- El Banco procurará por una adecuada educación financiera dirigida a los Consumidores Financieros y público en general acerca de los derechos y

obligaciones establecidos en la normativa de Habeas data.

- El Banco, establecerá periódicamente la temática en el cronograma de Educación Financiera conforme al Proceso del programa de Educación Financiera del Banco.
- El Banco monitoreará permanentemente las normas que se produzcan en materia de SAC y particularmente sobre protección al Consumidor Financiero, siendo el deber de los órganos de administración, de control y de los demás funcionarios, asegurar el cumplimiento de las mismas.
- 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.
- El Banco establecerá un sistema que permita tener claridad sobre los aspectos relativos a la atención de los consumidores financieros en situación de discapacidad, teniendo en cuenta los que están relacionados con una atención adecuada que considere sus condiciones.

#### **4.2. Políticas respecto de la administración y funcionamiento del SAC**

- El Banco implementará todas las medidas de control y procedimientos estrictos 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 actualmente se tienen disponibles para 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.

#### **4.3. 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 ésta 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.

## **5. Procedimientos del SAC**

El Banco ha dispuesto y ha implementado los siguientes procedimientos dentro del marco del SAC:

### **5.1. Procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento del SAC**

- El Banco estableció los procedimientos necesarios para instrumentar los diferentes elementos y etapas del SAC. Para el logro de este objetivo, se llevará a cabo una revisión periódica de la efectividad del sistema.
- El Banco adoptó las medidas tendientes a evaluar (i) la evolución de los controles adoptados por la entidad, especialmente aquellos establecidos para la implementación previa e inicial del SAC; y (ii) La efectividad del SAC. Lo anterior, le permite al Banco identificar los ajustes y tomar las medidas que son necesarias para el adecuado funcionamiento del sistema.
- El Banco administrará los conflictos de interés que surjan en desarrollo de su actividad, así como los que surjan entre los intereses de dos o más de sus consumidores financieros de una manera transparente e imparcial, según lo definido en el Código General de Conducta aplicable para el Banco.

### **5.2. Procedimiento para la atención eficaz de peticiones, quejas o reclamos realizados por los Consumidores Financieros**

- Los Consumidores Financieros pueden presentar de manera verbal o por escrito sus solicitudes, reclamos o quejas a través de los canales previstos por el Banco, esto es a través de correo electrónico o envío directo a la sede del Banco. Los datos de contacto del Banco están disponibles en la página web del mismo.
- Todas las peticiones, quejas o reclamos recibidas se redireccionarán en forma inmediata al Servicio de Atención al Consumidor.
- Todas las peticiones, quejas o reclamos, de acuerdo con la Ley 2157 del 29 de octubre de 2021, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral 3, parte 11, artículo 16 de esta ley. Si en ese lapso no se ha dado pronta resolución, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada.
- Una vez se recibe la petición, queja o reclamo se clasifica el impacto probable de la misma.
- Identificado el impacto probable (alto, medio o bajo) se procede a determinar

si es posible atender la solicitud de manera inmediata. En caso de no ser posible, se genera la solución dentro del plazo establecido para tal fin informándole al Consumidor Financiero el tiempo estimado de respuesta.

- El Servicio de Atención al Consumidor, lleva un registro de los eventos identificados como generadores de Peticiones, Quejas o Reclamos. Dicho registro es concordante con la clasificación estadística de quejas que para el mismo fin lleve la SFC.
- Una vez generada la solución, en los plazos establecidos para tal fin, el Servicio de Atención al Consumidor contactará al Consumidor Financiero para evaluar la satisfacción sobre el servicio prestado. Dicha evaluación se lleva a cabo, con un cuestionario establecido por el Banco en donde se consignan los aspectos más relevantes del servicio prestado, para poder contar con información que permita llevar a cabo estadísticas de niveles de satisfacción en atención a quejas, reclamos y peticiones.
- En caso de presentarse una nueva Queja por parte del mismo Consumidor Financiero, ya sea por el mismo motivo o por un motivo diferente, el Servicio de Atención al Consumidor estudia el caso y lo eleva a la Gerencia de Cumplimiento y Riesgo Operativo con el fin de que se revise la situación particular de dicho Consumidor Financiero y se designe a un funcionario para que monitoree directamente el tema, sin perjuicio de que se curse el procedimiento establecido para la atención de la Petición, Queja o Reclamo.

### **5.3. Procedimiento para la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero**

- Todas las solicitudes y recomendaciones que formule el Defensor del Consumidor Financiero del Banco serán atendidas a través del Servicio de Atención al Consumidor, en donde se procederá a evaluar el contenido y alcance de dicha solicitud y/o recomendación.
- En el evento que el Servicio de Atención al Consumidor considere que la solicitud y/o recomendación formulada por el Defensor del consumidor Financiero, debe ser analizada con otra área de la entidad, procederá a elevar dicha petición ante el área que considere pertinente a fin de dar respuesta al requerimiento.
- Si dada la complejidad de la solicitud del Consumidor Financiero, es necesario contar con un mayor plazo para la atención de su requerimiento, esta circunstancia deberá ser puesta en conocimiento del Consumidor Financiero para informarle que se entregará una respuesta parcial o que se atenderá en un plazo razonable que no podrá ser superior a cinco (5) días hábiles adicionales al plazo máximo establecido para la atención de la Petición, Queja o Reclamo.

## 6. Documentación

De acuerdo con lo expresado en las instrucciones especiales sobre el SAC por parte de la SFC se contempla como documentación del SAC los siguientes, los cuales evidencian el cumplimiento de sus etapas, elementos y registros que garantizan la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información del SAC.

- El Manual SAC y sus actualizaciones.
- 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.
- Los registros y demás elementos que evidencien la operación del SAC.
  - Toda comunicación enviada a los funcionarios y terceros relacionada con el SAC.
  - Los requerimientos de las entidades de supervisión relacionados con el SAC.
  - Las estadísticas relacionadas con la tipología y frecuencia de quejas, peticiones y reclamos presentados por los Consumidores Financieros, si a ello hubiere lugar.
- Los informes de la Junta Directiva, el Representante Legal y los Órganos de Control.

## 7. 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. El organigrama del Banco se presenta en Anexo No. 1.

### 7.1. Junta Directiva

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.

### 7.2. 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.
  - 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 sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

### **7.3. Gerencia de Cumplimiento y Riesgo Operativo**

El Titular de las políticas referentes al SAC en el Banco es el Gerente de Cumplimiento y Riesgo Operativo.

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

- La Gerencia de Cumplimiento y Riesgo Operativo está enmarcada en la primera línea de la estructura organizacional del Banco.
- Las decisiones son soportadas con políticas corporativas y de Governance local.
- La Gerencia de Cumplimiento y Riesgo Operativo mantiene una interacción permanente con las áreas comerciales del Banco.
- La Gerencia de Cumplimiento y Riesgo Operativo mantiene un adecuado conocimiento del negocio y de las problemáticas de los Consumidores Financieros con el Banco.
- La Gerencia de Cumplimiento y Riesgo Operativo podrá monitorear los reportes presentados a los reguladores locales sobre tema atinentes al SAC.
- La Gerencia de Cumplimiento y Riesgo Operativo mantendrá contacto directo con la SFC y con el Defensor del Consumidor Financiero y prestará toda su ayuda y diligencia para que éste desarrolle plenamente su función.

### **7.4. Servicio de Atención al Consumidor**

La función de Servicio de Atención al Consumidor del Banco ésta incorporada en la Vicepresidencia Comercial 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 de Servicio 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 Servicio 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 de Servicio 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 del mismo sea eficiente y altamente calificado.

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

- Atender de manera oportuna, eficiente y efectiva las solicitudes de los Consumidores Financieros, que pueden ser 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 Servicio de Atención al Consumidor, no pueda resolver directamente las 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 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.

## **7.5. 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 las mismas.
- 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.

#### **7.6. 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 los mismos 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 Servicio de Atención al Consumidor sobre la ocurrencia de cualquier evento que refleje una indebida atención a cualquier Consumidor Financiero. En caso en que el evento se haya producido por el Servicio de Atención al Consumidor se informará de forma inmediata a la Gerencia de Cumplimiento y Riesgo Operativo.

En caso 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.

#### **7.7. 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.
- Ejercer funciones de conciliación extrajudicial.
  - Ser portavoz de los Consumidores Financieros ante el Banco
  - Efectuar recomendaciones al Banco en relación con los servicios y la atención al Consumidor Financiero.
  - Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.

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.

## **8. 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.

## **9. Capacitación**

El Banco diseñó e implementó 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:

- El programa se realiza con una periodicidad mínima 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.

### **9.1. 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 Cumplimiento, 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.

### **9.2. 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.

### **9.3. 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:

- En la Inducción: análisis de casos ocurridos en el Banco o en su defecto, hipotéticos.
- En la Capacitación Anual: cuestionario de preguntas de respuesta múltiple.

## **10. Educación Financiera**

### **- Política de 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.

- **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 de Negocios Colombia BSNC, así mismo a las autoridades de control y la comunidad en general.

## **11. 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, tiene 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](http://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: ELEMENTOS 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.

### **12. 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 Servicio 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.

### **13. 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.

Se llevará a cabo la construcción de indicadores prospectivos y descriptivos 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:

- Nivel de satisfacción del cliente generado a partir del registro de motivos de las peticiones, quejas o reclamos.
- Número y motivo de quejas, peticiones o reclamos presentados por los consumidores financieros.
- Número y motivo de quejas, peticiones o reclamos solucionados mensualmente.

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

#### **14. 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.

El Servicio de Atención al Consumidor, será el responsable de aplicar los controles que se definen para el mejoramiento continuo del SAC.

#### **15. Monitoreo**

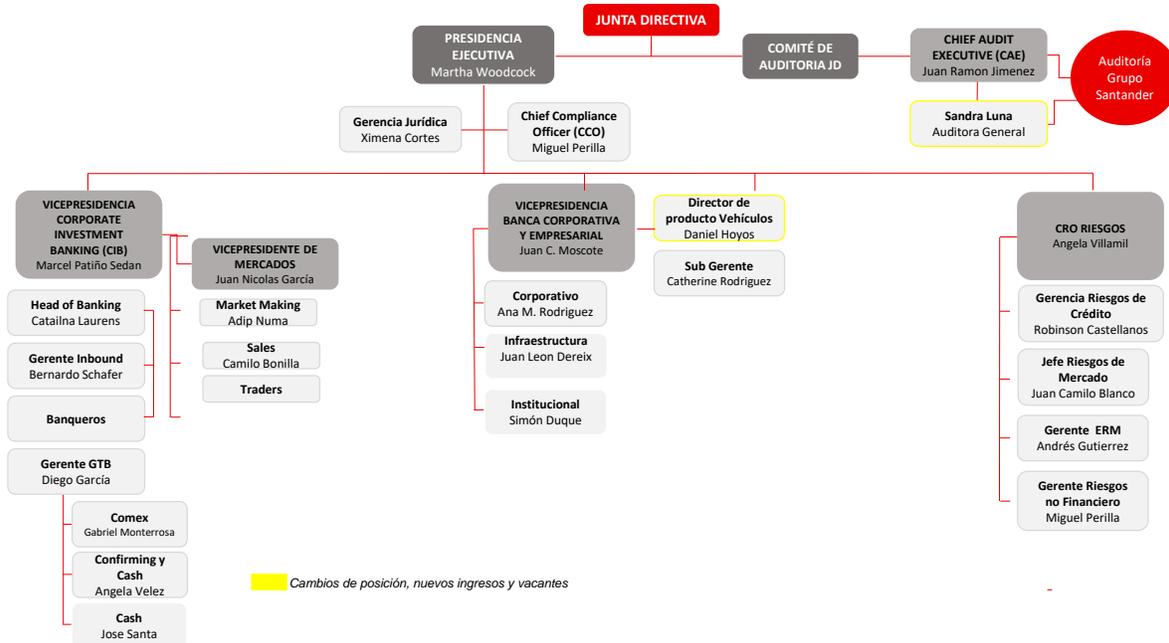
El Banco efectúa un monitoreo constante que le permita establecer si las medidas adoptadas para el adecuado funcionamiento del SAC son efectivas o si es necesario corregir las deficiencias encontradas.

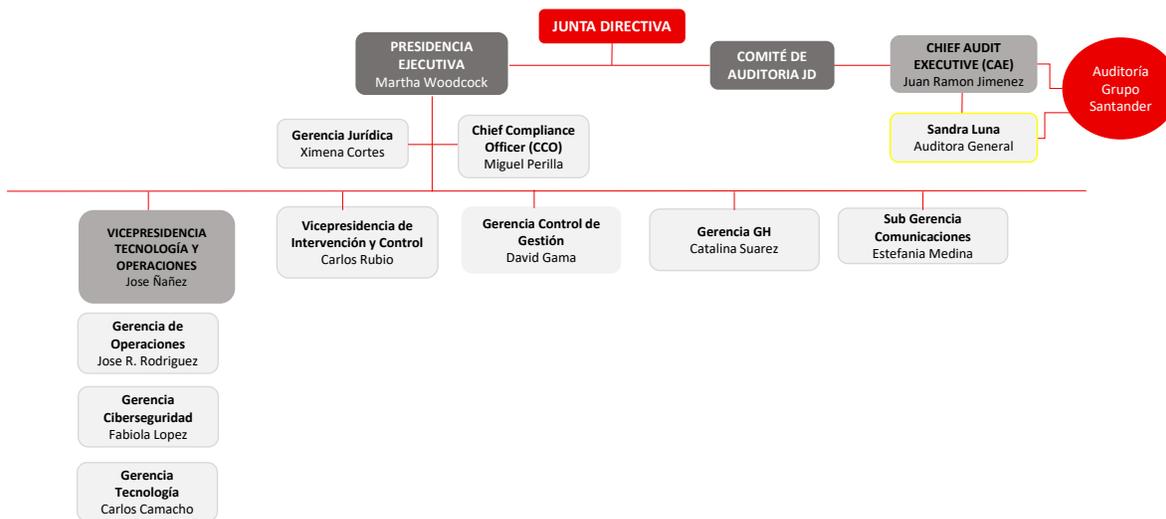
El Servicio de Atención al Consumidor, evalúa periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas. Para el desarrollo de esta función el Gerente de Cumplimiento y Riesgo Operativo, con el insumo obtenido del Servicio de Atención al Consumidor, elabora un informe periódico que presenta junto con el Representante Legal del Banco dirigido a la Junta Directiva, como mínimo cada seis meses. 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.

## ANEXO No. 1: ORGANIGRAMA DEL BANCO





## **ANEXO No. 2: 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:

- 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.
- 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).

## CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIA DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	APROBADO POR
01	05-09-2013	Versión Inicial	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 3
02	16-12-2015	Actualización	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 29
03	31-08-2016	Actualización	Pedro Fernando León González Gerente Jurídico y de Cumplimiento	Junta Directiva Acta No. 38
04	31-08-2017	Actualización: 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 2. Anexo 1 Organigrama del Banco.	Miguel Ángel Perilla T. Gerente de Cumplimiento y RO	Junta Directiva Acta No. 51
05	30/11/2017	Actualización: 1. Circular Externa 008. Atención a consumidores financieros en condición de discapacidad. 2. Atención "Quejas Express"	Miguel Ángel Perilla T. Gerente de Cumplimiento y RO	Junta Directiva Acta No. 55
06	28/10/2019	Actualización: 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. Gerente de Cumplimiento y RO	CCR Acta No. 22
07	25/08/2022	Actualización: 1. En los objetivos se incluyen los nuevos procesos de Educación Financiera y Atención a los consumidores en condición de discapacidad. 4.1. 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.	Miguel Ángel Perilla T. Gerente de Cumplimiento y RO	Junta Directiva Acta No.

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	APROBADO POR
		<p>5.2. 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.</p> <p>10. Se adiciona Política, objetivo y alcance del programa de educación financiera.</p> <p>Se actualiza el Anexo 1. Organigrama del Banco.</p> <p>Se actualiza el Anexo 2, incluyendo la Ley 2157 del 29 de octubre de 2021.</p>		