

| Acuerdos Nivel de Servicio<br>Asociados Fondo de Empleados |                                                                                                                                                        |                                                   |                                             |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Procesos                                                   | Categoría                                                                                                                                              | Canal                                             | Promesa de servicio<br>(hasta días hábiles) |
| Ingreso a Presente                                         | Ingreso a Presente (Grupo éxito)                                                                                                                       | Succes y Meta4                                    | 1                                           |
|                                                            | Ingresos físicos Empresas Asociadas                                                                                                                    | Gestor                                            | 3                                           |
|                                                            | Ingresos digitales Empresas Asociadas                                                                                                                  | Página web                                        | 1                                           |
|                                                            | Reingresos por vinculación nuevamente a la compañía                                                                                                    | Succes y Meta4                                    | 2                                           |
|                                                            | Reingreso por retiro voluntario de Presente                                                                                                            | Gestor                                            | 7                                           |
| Créditos                                                   | Crediyá                                                                                                                                                | Cajero/ caja pos/tesorería                        | Inmediato                                   |
|                                                            | Mi Compra                                                                                                                                              | Caja pos                                          | Inmediato                                   |
|                                                            | Crédito sin garantía                                                                                                                                   | Gestor                                            | 7                                           |
|                                                            | Crédito vehículo con garantía                                                                                                                          | Gestor                                            | 15                                          |
|                                                            | Crédito vivienda con hipoteca                                                                                                                          | Gestor                                            | 60                                          |
|                                                            | Crédito centros vacacionales                                                                                                                           | Gestor                                            | 4                                           |
|                                                            | Crédito Libre inversión viajes                                                                                                                         | Gestor                                            | 1                                           |
| Ahorros                                                    | Apertura de ahorros                                                                                                                                    | App/web                                           | Inmediato                                   |
|                                                            | Apertura de ahorros con novedades                                                                                                                      | App/web                                           | 2                                           |
|                                                            | Apertura de ahorros                                                                                                                                    | Gestor, telefónico o presencial                   | 1                                           |
|                                                            | Modificación de ahorros                                                                                                                                | Gestor, telefónico o presencial                   | 1                                           |
|                                                            | Modificación de ahorros para incrementar cuota                                                                                                         | Web                                               | Inmediato                                   |
|                                                            | Cancelación de ahorro al vencimiento                                                                                                                   | Linux                                             | 1                                           |
|                                                            | Cancelación de ahorro extemporánea                                                                                                                     | Gestor                                            | 2                                           |
| Nómina                                                     | Consignación de nómina                                                                                                                                 | Nómina compañía                                   | 1                                           |
| Turismo (Centros Vacacionales y agencia de viajes)         | Solicitud centro vacacional                                                                                                                            | Gestor, telefonico o presencial                   | Inmediato                                   |
|                                                            | Solicitud centro vacacional                                                                                                                            | App/web                                           | Inmediato                                   |
|                                                            | Solicitud centro vacacional whatsapp/ correo                                                                                                           | Gestor                                            | 2                                           |
|                                                            | Modificación de centro vacacional                                                                                                                      | Gestor, telefónico, presencial, whatsapp o correo | 2                                           |
|                                                            | Cancelación extemporánea de centro vacacional                                                                                                          | Gestor                                            | 1                                           |
|                                                            | Auxilio centro vacacional                                                                                                                              | Gestor                                            | 7                                           |
|                                                            | Cotización viaje nacional                                                                                                                              | Gestor viajes                                     | 2                                           |
|                                                            | Cotización viaje internacional                                                                                                                         | Gestor viajes                                     | 3                                           |
| Programas Sociales                                         | Auxilio de calamidad                                                                                                                                   | Plataforma Web                                    | 2                                           |
|                                                            | Programa de solidaridad                                                                                                                                | Plataforma Web                                    | 5                                           |
|                                                            | Programa Hagalaz/ talleres juveniles                                                                                                                   | Plataforma Web                                    | 1                                           |
|                                                            | Programa Emprender                                                                                                                                     | Plataforma Web                                    | 30                                          |
|                                                            | Auxilio legalización de vivienda                                                                                                                       | Plataforma Web                                    | 5                                           |
|                                                            | Auxilio de vivienda                                                                                                                                    | Plataforma Web                                    | 2                                           |
|                                                            | Auxilio Educativo de estudios técnicos                                                                                                                 | Plataforma Web                                    | 10                                          |
| Tarjeta                                                    | Generación y entrega de tarjeta (nueva o reposición)                                                                                                   | App/web                                           | 12                                          |
|                                                            | Cancelación tarjeta                                                                                                                                    | App/web                                           | Inmediato                                   |
| Continuidad                                                | Continuidad como asociados a Presente                                                                                                                  | Teléfono, correo electronico, sms                 | 13                                          |
| Seguros                                                    | <b>Ingresos</b><br>Plan vida integral<br>Cem<br>Asistencia de mascotas<br>Póliza autos<br>Prepagada y Oral Coomeva<br>Póliza Hogar<br>Emi              | Especialista de Seguros                           | 7                                           |
|                                                            | Ingresos, personas entre 50 y 60 años                                                                                                                  | Especialista de Seguros                           | 19                                          |
|                                                            | Traslado Póliza autos                                                                                                                                  | Especialista de Seguros                           | 10                                          |
|                                                            | <b>Modificaciones</b><br>Plan vida integral<br>Póliza autos<br>Póliza hogar<br>Emi<br>Asistencia de mascotas                                           | Especialista de Seguros                           | 8                                           |
|                                                            | <b>Retiros</b><br>Plan vida integral<br>Salud Sura<br>Cem<br>Asistencia de mascotas<br>Póliza autos<br>Prepagada y Oral Coomeva<br>Póliza hogar<br>Emi | Especialista de Seguros                           | 11                                          |
|                                                            | Amparo provisional de autos                                                                                                                            | Especialista de Seguros                           | 2                                           |
|                                                            | Expedición de certificados y preexistencias por parte de las compañías aseguradoras                                                                    | Especialista de Seguros                           | 30                                          |
| Retiro                                                     | Retiro por perdida de vínculo laboral                                                                                                                  | Compañía                                          | 10                                          |
|                                                            | Retiro voluntario                                                                                                                                      | Carta                                             | 10                                          |
|                                                            | Retiro por fallecimiento                                                                                                                               | Compañía                                          | 1                                           |
| PQR'S                                                      | Preguntas y requerimientos                                                                                                                             | Todos los canales                                 | 2                                           |
|                                                            | Queja                                                                                                                                                  | Todos los canales                                 | 4                                           |
|                                                            | Reclamo                                                                                                                                                | Todos los canales                                 | 10                                          |
|                                                            | Felicitaciones                                                                                                                                         | Todos los canales                                 | Inmediato                                   |
|                                                            | Sugerencias                                                                                                                                            | Todos los canales                                 | Inmediato                                   |
|                                                            | Quejas y reclamos con proveedor                                                                                                                        | Todos los canales                                 | 30                                          |