

## ¿CÓMO DEBE REPORTAR UN FUNCIONARIO DE BANCÓLDEX LAS SOLICITUDES O SUGERENCIAS REALIZADAS POR LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS?

Los funcionarios de Bancóldex que tengan contacto directo con clientes y que reciban alguna recomendación de mejora, sugerencia, retroalimentación sobre los productos y servicios que ofrece Bancóldex, cuentan con un canal para recibir esta información:

### ¿CÓMO?

Escribiendo al correo electrónico: **contactenos@bancoldex.com**, llamando en Bogotá al teléfono **742 0281** o, en otras ciudades, a la línea gratuita nacional **01 8000 18 0710**.

### OBJETIVO

Poder tener un canal interno donde los funcionarios reporten la información recibida de los consumidores financieros y/o redactar situaciones detectadas por los funcionarios de Bancóldex, que permitan identificar oportunidades de mejora en los procesos, productos, servicios o en la estrategia para disminuir los riesgos que pueda llegar a afectar la debida atención al consumidor financiero.



# SAC SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero ha sido implementado en Bancóldex con el fin de desarrollar mecanismos que garanticen la adecuada **atención y protección al consumidor financiero**.

Lo anterior en concordancia con lo definido en la Ley 1328 del 15 de julio de 2009 y reglamentado por la Circular Externa N° 15 del 30 de Junio de 2010 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### ETAPAS

Identificación, medición, control y monitoreo.

### ELEMENTOS

Políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, infraestructura, capacitación e instrucción de los funcionarios, educación financiera e información al consumidor financiero.



[www.bancoldex.com](http://www.bancoldex.com)

### Centro Empresarial Bancóldex Bogotá

Calle 28 No. 13A - 63, Edificio Centro de Comercio Internacional.

### Línea Nacional Gratuita de Servicio al Cliente

01 8000 18 0710

### Bogotá

(+57) (1) 742 0281



### Oficinas

**Bogotá:** Calle 28 No. 13A - 15, pisos 37 a 42.

**Barranquilla:** Cra. 52 No. 76 - 167, local 101, Centro Comercial Atlantic Center.

**Cali:** Calle 4 Norte No. 1N - 04, Edificio Torre Mercurio, barrio Centenario.

**Medellín:** Calle 7 Sur No. 42 - 70, oficina 613, Edificio Forum, sector de El Poblado.

**Bucaramanga:** Cra. 31 No. 51 - 74, oficina 1207, Edificio Torre Mardel.

**Pereira:** Cra. 13 No. 13 - 40, oficina 405, Centro Comercial Uniplex Circunvalar.



## ¿QUÉ CONTEMPLA EL SERVICIO AL CLIENTE EN BANCÓLDEX?

MEDICIONES DE SATISFACCIÓN

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

INDICADORES

INFRAESTRUCTURA (CANALES)

POLÍTICA

## CONSUMIDOR

INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

MODELO DE QUEJAS Y RECLAMOS

PRINCIPIOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES

CULTURA DE SERVICIO (CAPACITACIÓN)

PROCESOS

## DEFINICIONES

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero tiene alcance a nivel de toda la organización y es responsabilidad de todos los funcionarios del banco.

### CLIENTE

Es la persona natural o jurídica con quien Bancóldex establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos y/o servicios, en desarrollo de su objeto social.

### USUARIO

Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de Bancóldex.

### CLIENTE POTENCIAL

Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con Bancóldex y que ha entregado formalmente la documentación requerida respecto de los productos y servicios ofrecidos por esta.

### PRODUCTOS Y SERVICIOS

Son las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

## CANALES DE ATENCIÓN

A través de los canales brindamos educación financiera, asesoría e información al consumidor financiero.

 LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE

 BUZONES

 CEB - CENTRO EMPRESARIAL BOGOTÁ

 FUNCIONARIOS BANCÓLDEX

[www.](#) CHAT, PÁGINA WEB, CONTÁCTENOS

 REDES SOCIALES

## BANCÓLDEX CUENTA EN SU CADENA DE VALOR CON UN MACROPROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE QUE INVOLUCRA A TODA LA ORGANIZACIÓN.

### ¿CÓMO PUEDE UN CONSUMIDOR TRAMITAR SU DERECHO DE PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO EN BANCÓLDEX?

Los consumidores financieros deben radicar los derechos de petición, quejas o reclamos, a través de estos canales:



#### VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA

Para recepción de los derechos de petición, quejas o reclamos de forma escrita. Ubicada en el piso 40 del Banco.



#### BUZONES DE QUEJAS O RECLAMOS

Ubicados en los pisos 39 y 40 del Banco, en el Centro Empresarial Bancóldex Bogotá y en las oficinas regionales Barranquilla, Cali, Medellín, Bucaramanga y Pereira.



#### PÁGINA WEB

Ingresa por el Link de "Contáctenos" y en el asunto puede indicar las opciones de:

- Derechos de petición
- Quejas o reclamos

#### MULTICONTACTO BANCÓLDEX

Llamando a la línea de servicio al cliente en Bogotá - teléfono **742 0281** o a la línea gratuita nacional **01 8000 18 0710**

La Vicepresidencia Jurídica de Bancóldex es la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver los derechos de petición, las quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros y los ciudadanos en general. Las respuestas están de acuerdo con los términos de la normatividad vigente y de acuerdo con el detalle del proceso descrito en el "Manual para la atención de derechos de petición y quejas o reclamos" publicado en Isolucion.

Las solicitudes presentadas por los consumidores financieros que no constituyan por su naturaleza una reclamación o una petición formal de información como: comentarios, sugerencias, actuaciones relacionadas con el servicio de posventa, servicios no financieros, serán tramitados por la Vicepresidencia Comercial.

De acuerdo con el Decreto 2281 del 25 de junio de 2010 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público que reglamentó la Defensoría del Consumidor Financiero, Bancóldex está exento de contar con esta figura