

<b>BANCOLDEX</b> PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2.2
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
	DECÁLOGO DEL SERVICIO	PÁGINA 1 DE 8
		FECHA PUBLICACIÓN: 26/11/2024

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>2</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>2</b>

<b>BANCOLDEX</b> PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2.2
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
	DECÁLOGO DEL SERVICIO	PÁGINA 2 DE 8
		FECHA PUBLICACIÓN: 26/11/2024

## 1. OBJETIVO

Comprender los principios que rigen el servicio en Bancóldex.

## 2. ALCANCE

El decálogo del Servicio contempla los diez ejes del servicio que deben estar presentes en el relacionamiento con clientes y grupos de interés del banco. Este documento permite desde la comprensión hasta la adopción de los ejes del servicio en el actuar de todos los funcionarios del Banco.

## 3. DESCRIPCIÓN

A continuación, se relacionan los diez ejes del servicio con el contexto y una frase célebre.

### 1. En Bancóldex nos comunicamos de manera asertiva, efectiva y afectiva.

*“Lo más importante de la comunicación es escuchar lo que no se dice”*  
*- Peter Drucker -*

Para brindar un servicio efectivo, que impacte y genere una experiencia memorable, al cliente interno y externo, es importante ser conscientes de la manera en que nos comunicamos.

Tanto las palabras, como el tono y el lenguaje corporal, inciden directamente en la calidad y calidez del servicio que brindamos. Por esto, les presentamos el decálogo que nos invita a construir una de servicio.

¿Cómo optimizamos la manera en que nos comunicamos todos los días?

- Mantengamos el contacto visual al saludar a los compañeros y a los clientes, para tener un acercamiento verdadero y alcanzar la comprensión clara del mensaje emitido o recibido.
- Fortalezcamos la escucha profunda, demostrando el compromiso, la atención, el respeto y la expresión sincera con nuestro interlocutor.
- Usemos el tono, volumen y las pausas adecuadas en la atención presencial y telefónica, brindando mayor calidez en el servicio.
- Comuniquémonos con un lenguaje sencillo, claro, preciso y adecuado manteniendo la inteligencia emocional y el autocontrol en momentos difíciles.
- Brindemos un trato amable y oportuno, haciendo las cosas bien desde la primera vez.

### 2. Brindamos un servicio oportuno con calidad

*“En el futuro solo habrá dos tipos de compañías: las rápidas y las muertas”.*  
*-David Vice Northern Telecom-*

<b>BANCOLDEX</b> PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2.2
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
	DECÁLOGO DEL SERVICIO	PÁGINA 3 DE 8
		FECHA PUBLICACIÓN: 26/11/2024

La oportunidad en el servicio genera la ventaja competitiva sostenible y posiciona la imagen de seriedad y calidad de Bancóldex.

Este proceso se consolida al brindar un servicio ágil y de calidad, ofreciendo respuestas en tiempos apropiados, recibiendo la satisfacción esperada y cumpliendo los objetivos tanto del cliente como del banco

En servicio, es muy importante prometer menos y brindar más, es decir, superar las expectativas tanto del usuario interno como del externo. Por ello, al cumplir los plazos y dar respuesta en el momento propicio, fortalecemos la confianza, credibilidad y el buen nombre de la entidad.

Para este ítem proponemos prácticas cotidianas sencillas, que desarrollaremos en cada una de las dependencias.

- Caminemos el kilómetro adicional en nuestras labores brindando un servicio oportuno, respondiendo inquietudes, solicitudes, correos y llamadas en forma óptima y en el tiempo justo.
- Informemos a nuestros clientes y compañeros: requisitos, tiempos, plazos y trámites necesarios antes de iniciar la gestión, con el fin de cumplir y superar las expectativas.
- Volvamos hábito la cultura de cumplimiento y servicio oportuno.
- Comprometámonos, esta cualidad es eje fundamental de nuestra imagen, no olvides que la primera impresión se queda en la mente del ciudadano.
- Cada contacto se convierte en un momento de verdad que percibe el cliente, así se forma una opinión sobre la calidad de nuestros servicios.
- En nuestras manos está transmitir la imagen de credibilidad, conveniencia, oportunidad y confiabilidad.

### 3. En Bancóldex marcamos la diferencia por nuestra capacidad de reinventarnos, flexibilizando el servicio acorde a nuestros clientes

*“Si quieres resultados distintos, no hagas siempre lo mismo”*  
**-Albert Einstein-**

Marcar la diferencia en forma positiva, constituye nuestra razón de ser, por ello, personalizamos el servicio teniendo en cuenta que cada uno posee intereses, inquietudes y peticiones diversas.

Hemos renovado la forma como presentamos el portafolio y nos acercamos al cliente, cuando:

- Escuchamos sus inquietudes antes de ofrecer en forma mecánica nuestros servicios.
- Consideramos las diferencias personales, sociales y regionales de nuestros usuarios al flexibilizar las presentaciones, usar el lenguaje adecuado y buscar formas apropiadas de acercarnos al cliente, actuando como agentes de solución y desarrollo.

<b>BANCOLDEX</b> PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2.2
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
	DECÁLOGO DEL SERVICIO	PÁGINA 4 DE 8
		FECHA PUBLICACIÓN: 26/11/2024

- Damos el primer paso en servicio al presentar nuestro portafolio a clientes potenciales, llevando a conocer nuestro banco como plataforma de desarrollo personal y profesional.
- Adaptamos nuestras presentaciones y mensajes, generando mayor comprensión y confianza en la entidad.

#### **4. Nos sentimos orgullosos de hacer parte de esta gran entidad. El servicio es el resultado de nuestro compromiso e identidad**

*“Las empresas hoy deben administrar con un nuevo elemento llamado AMOR, y en administración el amor está constituido por tres elementos: RESPETO, CREDIBILIDAD Y CONFIANZA”.*

**-Jan Carlson-**

La identidad, el significado y el compromiso superan la primera línea del servicio, al constituirse en los ejes fundamentales de nuestra vida.

La coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos es la imagen que transmitimos al brindar alternativas para nuestros clientes. Por ello, sentirnos orgullosos implica:

- Ser ejemplo del buen trato y relaciones con clientes internos y externos, es decir, ser consecuente en el día a día.
- Concienciar la importancia de hacer parte de una gran entidad como lo es Bancóldex y la oportunidad de brindar un servicio de calidad que coadyuva a construir país.
- Practicar hábitos de servicio integral teniendo en cuenta tres variables:
  - El conocimiento: la ocupación constante para vivir actualizados en procesos, procedimientos, gama de servicios, brindando un valor agregado a nuestro cliente.
  - Las habilidades: el desarrollo y fortalecimiento de competencias para convertirnos en socios estratégicos y guías de nuestros clientes.
  - El amor, la pasión y la entrega en la cotidianidad, querer lo que hacemos, será el resultado de nuestra identidad y compromiso.

#### **5. La veracidad, suficiencia y claridad son ejes fundamentales de nuestro servicio**

*“El activo más importante de una empresa del siglo XX era su equipo de producción. El equipo más importante de una institución (sea o no empresarial) del siglo XXI serán los trabajadores del conocimiento y la productividad de estos trabajadores”*

**-Peter Drucker –**

El servicio efectivo nos llevará a impactar de manera positiva en la calidad de vida de nuestros usuarios.

<b>BANCOLDEX</b> PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL	DOCUMENTO BANCÓDEX	VERSIÓN: 2.2
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
	DECÁLOGO DEL SERVICIO	PÁGINA 5 DE 8
		FECHA PUBLICACIÓN: 26/11/2024

El quinto ítem del decálogo nos invita a ser fiables, transparentes y centrarnos en la satisfacción del cliente, no sólo en la disminución de quejas y reclamos.

Para ello, en cada momento de verdad (contacto con el cliente) generaremos una disciplina:

- Verifiquemos y desarrollemos en forma ágil y cuidadosa cada uno de los protocolos, requisitos, procesos y procedimientos que impactarán al cliente.
- Nuestro reto diario será el fortalecimiento de aptitudes y competencias para brindar un servicio claro, completo y cordial.
- “La simplicidad es la forma más elevada de sofisticación” Leonardo da Vinci. Las expresiones sencillas, la información completa, clara y adecuada marcará el derrotero de nuestro servicio.

## 6. Mi actitud es la huella que impacta el día a día

*"Aunque nada cambie, si yo cambio, todo cambia."*  
**- Honoré de Balzac-**

La actitud hace referencia al estado de ánimo, a la disposición que tenemos cuando brindamos un servicio y a la postura que asumimos, tanto corporal como emocional, al atender a nuestro cliente. Tal como lo expresa: R. Jeffress: "La actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida".

Por ello nuestro compromiso actitudinal será:

- Brindar un trato amable, cálido y respetuoso a todas las personas con las cuales tengamos contacto.
- Tratar a nuestros clientes con la calidad y calidez con la que esperamos que nos atiendan.
- Generar confianza y credibilidad al brindar un servicio integral, transparente y amable.
- Asesorar al cliente y ser garante para Bancódex.
- Conocer el portafolio de servicios para satisfacer los deseos y las expectativas de nuestros clientes.
- Demostrar un interés real al asistir, orientar, investigar y guiar al cliente.
- Conectarse de manera vivencial, fomentando una relación gana/gana.
- Ofrecer soluciones. “Exprese al cliente lo que puede hacer por él, no de que carece”.
- Recuerda: la inteligencia emocional, social y espiritual son los pilares de un servicio armónico y respetuoso. El autocontrol está en nuestras manos.

<b>BANCOLDEX</b> PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2.2 CÓDIGO: SC-SCC-D-014
DECÁLOGO DEL SERVICIO		PÁGINA 6 DE 8 FECHA PUBLICACIÓN: 26/11/2024

## 7. Hacer las cosas bien desde el inicio. Alcanzar los objetivos propuestos superando las expectativas es el sello de calidad en Bancóldex

*"Somos el resultado de lo que hacemos repetidamente. La excelencia entonces no es un acto, sino un hábito."*

-Aristóteles-

La eficacia y la efectividad son los resultados de hacer las cosas bien desde el principio. Esto lleva a alcanzar los objetivos esperados superar las expectativas iniciales e impactar de manera positiva.

Al lograr este reto construimos cultura de calidad en el servicio. Nuestros compromisos son:

- Conocer nuestras competencias, profundizar sobre los productos y servicios que brindamos y el tipo de clientes que requieren de los servicios de Bancóldex.
- Profesionalizar nuestros cargos al superar las expectativas del cliente.
- Cumplir con los compromisos adquiridos, afianzando la imagen de seriedad y responsabilidad.
- Hacer sentir importante a nuestro cliente, al mantenernos focalizados en sus expectativas y los objetivos propuestos para él y el Banco.
- Convertir el conocimiento, la actitud mental positiva y la gestión en marcas de servicio con calidad, desde el inicio de la relación.
- Superar las expectativas brindando información clara, completa, oportuna, de forma honesta y con argumentos sólidos.

## 8. Sorprendernos y sorprender para generar ventaja competitiva sostenible en el servicio

*"Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y, además  
Traigan a sus amigos"*

-Walt Disney-

Sorprender al cliente es marcar la diferencia, superar expectativas y ver el hoy con los ojos del mañana, anticipándonos a nuevas necesidades del cliente.

La sorpresa se presenta ante un evento inesperado.

A través del servicio que brindamos estamos invitados a crear experiencias memorables convirtiendo un servicio ordinario en algo extraordinario, así:

- Transformemos el saludo diario en un evento extraordinario al recordar el nombre, la solicitud y expectativa del cliente. Esto puede marcar la diferencia.

<b>BANCOLDEX</b> PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2.2
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
	DECÁLOGO DEL SERVICIO	PÁGINA 7 DE 8
		FECHA PUBLICACIÓN: 26/11/2024

- Los detalles son importantes para crear y evocar emociones. Generemos valor en cada momento en que el cliente esté en contacto con nuestro banco, bien sea de manera presencial, telefónica o digital.
- Al convertirnos en socios estratégicos de nuestros clientes brindamos lo que no esperaba.
- Convierte el seguimiento y asesoramiento en una forma de mantener vínculo con el cliente al ofrecer nuevas líneas de crédito unidas a nuevos eventos como tratados de libre comercio, aperturas, nuevos mercados, etc.
- Da el primer paso una vez culminado el proceso o el estudio del crédito. Llama al cliente en lo posible antes de lo acordado, ello no sólo generará emoción positiva, sino que ratificará la seriedad y credibilidad en nuestros servicios.
- Agradecer a nuestros clientes tanto por su satisfacción como por sus quejas, dar respuestas veraces y oportunas generará ventaja competitiva sostenible y lo convertirá en el mejor aliado y la referencia para el futuro.
- Trabajemos en prospectiva observando el cambio de hábitos, oportunidades o líneas nuevas para consolidar la gestión del cliente.
- Mantengamos la cercanía con nuestros clientes, su fidelización y compromiso serán la recomendación real que nos brinden.

**9. En nuestras manos está la solución y responsabilidad de nuestra labor. Si somos parte del problema, somos parte de la solución**

*“Usted tiene que ser el cambio que quiere ver”*  
**-Mahatma Gandhi-**

El término solución tiene una raíz latina “Solutio”, que significa acción o efecto de resolver una duda, dificultad o problema.

Este es uno de los desafíos fundamentales para afianzar la excelencia en el servicio, ya que transforma los pensamientos en acciones, hábitos y motivos de vida.

Convertir las buenas atenciones e intenciones en acciones enfocados en el logro de objetivos o la resolución de dificultades. Nuestro compromiso para alcanzar esta meta será:

- Pasar de las decisiones a las acciones concretas, ocupándonos de la situación y brindando las respuestas idóneas en forma oportuna.
- Actuar con profesionalismo, mantener buen concepto del cliente aún en momentos difíciles.
- Investigar y profundizar nuestros conocimientos para expresarle al cliente lo que podemos hacer por él, con sinceridad, honestidad y objetividad, obviando argumentos que no posean fundamento.

<b>BANCOLDEX</b> PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2.2
		CÓDIGO: SC-SCC-D-014
<b>DECÁLOGO DEL SERVICIO</b>		PÁGINA 8 DE 8
		FECHA PUBLICACIÓN: 26/11/2024

- Ofrecer una disculpa sincera unida a la búsqueda de soluciones oportunas y concretas son opciones para afianzar credibilidad y confianza.
- Escuchar con empatía y comprensión puede ser la llave de la satisfacción, así la solución no esté en sus manos.
- La gratitud y el reconocimiento son ejes fundamentales del servicio.
- Genera empatía y comprensión, en cada momento de verdad.
- Constituye el seguimiento a cada inquietud, es una fase fundamental del protocolo de servicio.

#### **10. La construcción de un país mejor es el resultado de nuestro trabajo en equipo, armonía y sincronía**

*“Llegar juntos es un comienzo. Seguir juntos es un progreso.  
Trabajar juntos es el éxito”*  
**-Anónimo-**

Requerimos cohesión, sinergia, compromiso, responsabilidad y disciplina para ayudar a construir mejor calidad de vida en nuestras entidades y, por ende, para edificar un país y un mundo mejor.

Es importante recordar que cada uno de los funcionarios de Bancóldex formamos una cadena de servicio y, como eslabones de este, necesitamos trabajar en forma sincrónica y armónica haciéndonos responsables, gestores y actores de las labores que desempeñamos, ya que lo anterior será el motor que motive nuestro trabajo.

En servicio con calidad no existen resultados o éxitos individuales. La excelencia se logra cuando toda la información fluye de manera dinámica y efectiva, gracias a la colaboración, el empeño y la interacción oportuna para lograr los objetivos propuestos.

Los resultados se alcanzarán al trabajar con sinergia, logrando un efecto superior a la suma de los esfuerzos individuales.

Si visualizamos el servicio en forma holística ajustamos nuestras operaciones, estructura y competencias a las necesidades de los clientes, brindando las respuestas a sus necesidades, transformando cada obstáculo en una oportunidad de mejora continua con el compromiso integral de toda la familia Bancóldex.

De nuestra participación activa, concertada, respetuosa y oportuna depende la construcción de una Colombia con desarrollo social y económico sostenible.

Por ello, al llegar al ítem décimo, extendemos la invitación para convertirnos en multiplicadores de servicio con amor y entrega en cada uno de los ámbitos de la vida, iniciando por nuestros hogares, equipos de trabajo, la relación con los ciudadanos y como seres responsables de nuestro planeta.