


Protocolo de Atención al Consumidor  
Financiero




- Atención por canales
- Segmentación de empresas, intermediarios financieros y aliados
- Posventa

Oficina de Efectividad de Fuerza de Ventas

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 2 DE 22                |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. OBJETIVO</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>2. ALCANCE</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>3. CONDICIONES GENERALES</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>4. ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>4.1 Tipos de discapacidad</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>4.2 Recomendaciones de atención por canal</b> .....  | <b>5</b>  |
| 4.2.1 Canal presencial .....  | 5         |
| 4.2.2 Por tipo de discapacidad .....  | 5         |
| 4.2.3 Canal telefónico .....  | 8         |
| 4.2.4 Canal página web .....  | 8         |
| 4.2.4 Atención de peticiones quejas y reclamos .....  | 9         |
| <b>5. CANALES DE ATENCIÓN</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>5.1 Canal presencial</b> .....   | <b>9</b>  |
| 5.1.1 Por parte de la fuerza comercial .....  | 9         |
| 5.1.2 Por parte de recepciones y atención al personal que llega al Banco .....                                  | 10        |
| 5.2 Canal telefónico .....  | 11        |
| 5.2.1 Línea de servicio al cliente Multicontacto Bancóldex: .....   | 11        |
| 5.2.2 Conmutador del Banco .....  | 11        |
| <b>5.3 Canales de atención e información virtual</b> .....  | <b>13</b> |
| <b>6. MISIÓN Y ESTRATEGIA CORPORATIVA</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>6.1 Definiciones</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>7. LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN COMERCIAL</b> .....  | <b>14</b> |
| <b>7.1 Actividades de venta y promoción de la fuerza comercial:</b> .....                                       | <b>14</b> |
| <b>7.2 Atención a empresas por parte de las oficinas regionales</b> .....                                       | <b>14</b> |
| 7.6 Lineamientos para la oferta de crédito directo: .....   | 15        |
| <b>7.7 Gestión con intermediarios Financieros Vigilados por Superfinanciera</b> .....                           | <b>15</b> |
| <b>7.8 Gestión con intermediarios Financieros Entidades orientadas al crédito microempresarial - EOCM</b> ..... | <b>16</b> |
| <b>8. CONDICIONES GENERALES DE PREVENTA</b> .....   | <b>17</b> |
| <b>9. CONDICIONES GENERALES DE VENTA</b> .....  | <b>17</b> |
| <b>10. MEDICION DE CALIDAD DEL PROCESO: POSVENTA</b> .....  | <b>17</b> |
| <b>10.1 Indicadores de experiencia:</b> .....   | <b>17</b> |
| <b>10.2 Indicadores que miden la gestión de la línea de servicio al cliente</b> .....                           | <b>19</b> |
| <b>11. PROGRAMA DE CAPACITACION DE FUNCIONARIOS</b> .....   | <b>19</b> |
| 11.1 Funcionarios Nuevos de Bancóldex .....   | 19        |
| 11.2 Todos los funcionarios del banco .....   | 20        |
| 11.3 Capacitación a funcionarios nuevos comerciales .....   | 20        |
| 11.4 Funcionarios comerciales .....   | 20        |
| <b>12. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>12.1 Identificación</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>12.2 Medición</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>12.3 Control</b> .....   | <b>22</b> |
| <b>12.4 Monitoreo</b> .....   | <b>22</b> |

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 3 DE 22                |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales del Banco para el ofrecimiento del portafolio de productos y servicios al mercado objetivo, alineados con la misión, visión y estrategia corporativa de Bancóldex.

## 2. ALCANCE

Tiene alcance a todas las áreas y funcionarios que realizan gestión comercial, apoyando así la misión, visión y objetivos estratégicos del Banco.

## 3. CONDICIONES GENERALES

El presente documento detalla las diferentes actividades que desarrolla Bancóldex en atención al consumidor financiero, enfatizando así la cultura de respeto y debida atención. Los objetivos, alcance, divulgación, principios, derechos, obligaciones, políticas y estructura organizacional se encuentran en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Bancóldex dará prioridad a la atención de personas en condición de discapacidad, tal como lo indica la ley 1346 de julio 31 de 2009 y demás disposiciones sobre la materia y a la ciudadanía juvenil como lo indica la ley estatutaria 1622 de 29 de abril de 2013 y demás disposiciones sobre esta materia.

## 4. ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

### 4.1 Tipos de discapacidad

De acuerdo con el artículo 1° de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”<sup>1</sup>


Tipos de discapacidad<sup>2</sup>:

#### • Discapacidad Sensorial:

- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva
- Sordoceguera

<sup>1</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006. Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/convention.html>

<sup>2</sup> Guía para periodistas “Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla”.  
Fundación Saldarriaga Concha. 2012.  
Aportes de instituciones y personas que participaron en los grupos focales de validación de esta Guía.

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 4 DE 22                |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición). Entre tanto, la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

### • **Discapacidad Física o Motora**

Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejía (parálisis de las piernas), cuadriplejía (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades). La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

### • **Discapacidad Cognitiva**

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.


### • **Discapacidad Mental**

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

### • **Discapacidad Múltiple**

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Passos M. et al, 1999, p. 14.

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 5 DE 22                |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

## 4.2 Recomendaciones de atención por canal

Es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos y/o consumidores financieros deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición. Por lo tanto, para lograr que los ciudadanos con discapacidad reciban una adecuada atención a través de estos canales, se debe tener en cuenta lo siguiente:

### 4.2.1 Canal presencial

No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en un tono aniñado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles.

Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña. Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, deles el tiempo que requieran para poder expresarse.


- Recuerde que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una entidad, se debe a que no cuenta con ésta de manera completa o no ha sido lo suficientemente clara. Si es necesario explique nuevamente, con calma y evite comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado.
- Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

### 4.2.2 Por tipo de discapacidad

De acuerdo con la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos. En este sentido, recuerde lo siguiente

#### Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

- Al momento de recibir a una persona con discapacidad visual o baja visión, el funcionario ubicado en la recepción será la persona encargada de atender y direccionar a la persona con el área correspondiente.
- No hale del vestuario o del brazo
- Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: *“al frente suyo se encuentra el formato”* o *“hago entrega de la documentación”*, *“voy a sacar una fotocopia de...”* con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada
- Oriente con claridad utilizando expresiones como: *“a su izquierda encuentra”*, *“a su derecha está”* y otras similares

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 6 DE 22                |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semi abiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquelo el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas

Bancóldex implementó herramientas tecnológicas para contar con canales de atención accesibles para personas en condición de discapacidad visual y auditiva:

- Se instalaron las licencias JAWS y MAGIC, a través de las cuales se podrá atender a las personas ciegas o con visión baja, esta herramienta permite aumentar el tamaño de la letra e ir escuchando la información requerida de forma simultánea, también se cuenta con acceso a la aplicación del sistema de información e interpretación en línea (SIEL) del Centro de Relevó, herramienta que permite a través de videollamada contar con el servicio de interprete en lenguaje de señas para personas sordas, servicio con el cual contamos también en el Contact Center, en los computadores de las recepciones de los pisos 38 al 41 en Bogotá, en las oficinas regionales, un funcionario de Talento Humano (Diego Cruz) y un funcionario del área comercial (Sandra Segura).


### **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**

- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.

### **Atención a personas con sordoceguera**

Con el fin de facilitar la comunicación con las personas sordociegas la Fundación ONCE de España propone las siguientes sugerencias:

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 7 DE 22                |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio-lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

### **Atención a personas con discapacidad física o motora**

- Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
- No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
- No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
- No lo apresure y evite jalarlo bruscamente empujarlo.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
- No deje objetos recargados o colgado en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.


### **Atención a personas con discapacidad cognitiva**

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

### **Atención a personas con discapacidad mental**

- Diríjase con respeto.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.



|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 8 DE 22                |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

### 4.2.3 Canal telefónico

Además de las referenciadas para el canal presencial, para la atención a los ciudadanos a través del canal telefónico tenga en cuenta las siguientes:


- Aun cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo, por lo tanto, mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.
- Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada. Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Verifique siempre que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial o apoyo adicional, o tenga dificultades de comunicación o comprensión.
- Haga uso de estrategias como el Centro de Relevó en caso de requerirlo.

### 4.2.4 Canal página web

La página web cuenta con las siguientes condiciones que permiten la accesibilidad de la población en condición de discapacidad:

- El contenido no textual que se presente al usuario tiene una alternativa textual que cumple el mismo propósito.
- Las instrucciones proporcionadas para entender y operar el contenido no dependen exclusivamente en las características sensoriales de los componentes como su forma, tamaño, ubicación visual, orientación o sonido.
- El color no se usa como único medio visual para transmitir la información, indicar una acción, solicitar una respuesta o distinguir un elemento visual.
- Toda la funcionalidad del contenido es operable a través de una interfaz de teclado (tecla Tab) sin que se requiera una determinada velocidad para cada pulsación individual de las teclas, excepto cuando la función interna requiere de una entrada que depende del trayecto de los movimientos del usuario y no sólo de los puntos inicial y final. Además, Si es posible mover el foco a un componente de la página usando una interfaz de teclado, entonces el foco se puede quitar de ese componente usando sólo la interfaz de teclado y, si se requiere algo más que las teclas de dirección o de tabulación, se informa al usuario el método apropiado para mover el foco.
- Las páginas web tienen títulos que describen su temática o propósito.
- El texto de los enlaces es claro y tiene significado por sí solo.
- Se proporcionan etiquetas o instrucciones cuando el contenido requiere la introducción de datos por parte del usuario.
- Para todos los componentes de la interfaz de usuario el nombre y la función son determinados por software; los estados, propiedades y valores que pueden ser asignados por el usuario, son especificados por software, y los cambios en estos elementos se encuentran disponibles para su consulta por las aplicaciones de usuario, incluyendo las ayudas técnicas.



|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 9 DE 22                |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

#### 4.2.4 Atención de peticiones quejas y reclamos

Se debe atender las sugerencias presentadas por la comunidad, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que éstas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio. Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará al Banco a mejorar el acceso a la información, a la comunicación y a los espacios físicos dispuestos para la atención a personas con discapacidad. Recordemos que es El SERVICIO el que debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos y no al contrario. Si llegase alguna petición verbal o escrita en una lengua nativa, o dialecto oficial de Colombia, el Banco hará su mejor esfuerzo para responderla en el mismo lenguaje o dialecto, para lo que se podrá solicitar apoyo a los Ministerios de Cultura y/o Educación.

### 5. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y/o consumidores financieros para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad general. Los canales de atención más frecuentemente usados son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

Los funcionarios de la entidad que atienden los diferentes canales deben garantizar un trato digno, respetuoso, con veracidad, oportunidad, pertinencia y suficiencia a cada una de las solicitudes de los ciudadanos y/o consumidores financieros con una especial atención y dedicación como lo expresa el capítulo 4 de este documento a la personas en condición de discapacidad, personas de avanzada edad, a las mujeres embarazadas, a los niños, a los periodistas, a la ciudadanía juvenil, garantizando así sus derechos, participación activa con los productos y servicios que el banco ofrece. Buscamos promover relaciones equitativas entre generaciones, géneros y territorios, por lo anterior debemos garantizar en la prestación del servicio el enfoque en derechos humanos, enfoque diferencial, desarrollo humano y de seguridad humana para dicha población, con el debido cumplimiento de los principios y demás directrices definidos establecidos en la ley estatutaria 1622 de 29 de abril de 2013 y sus modificaciones.

#### 5.1 Canal presencial


##### 5.1.1 Por parte de la fuerza comercial

Este es un canal en el que los empresarios, ciudadanos y/o consumidores financieros interactúan de forma presencial con los ejecutivos comerciales para ser asesorados y para acceder a servicios, información, orientación o asistencia relacionada con los productos y servicios del Banco.

Los funcionarios que realizan la gestión comercial de Bancóldex deben aplicar los lineamientos definidos para las actividades de preventa, venta y posventa y las políticas del Manual SAC para ofrecer una adecuada atención al consumidor financiero.

La planeación de la gestión comercial se basa en la segmentación del mercado objetivo empresarial que aplique, junto con los aliados e intermediarios que apoyan la colocación del portafolio del banco.

Las actividades comerciales siempre están alineadas en una gestión integral que promueve la comercialización de productos y servicios del Banco de acuerdo con los siguientes lineamientos:

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 10 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

- La estrategia comercial será presentada por los Directores de cada Departamento de la Vicepresidencia Comercial de acuerdo con los lineamientos y estrategia Corporativa, realizando reuniones periódicas de información y seguimiento, ante el Vicepresidente Comercial.
- Se establece una distribución por oficinas regionales y zonales de la fuerza comercial.
- La labor comercial en las diferentes regiones se realiza de manera integral con empresas de los diferentes segmentos.
- La gestión comercial debe ser registrada en la herramienta que tiene disponible el Banco para este fin. Esta información debe mantenerse actualizada, con el fin de enriquecer la gestión comercial y facilitar el seguimiento de los negocios.

#### 5.1.2 Por parte de recepciones y atención al personal que llega al Banco


- Socializar el protocolo institucional de atención telefónica y personal.
- Reflexionar respecto a la actitud personal frente a la atención que se brinda a los usuarios, clientes y demás grupos de interés.
- Sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de la excelencia en la atención presencial y telefónica.

#### Libreto de atención presencial personal de seguridad

- Buenos días, tardes, noches
- ¿En qué le puedo ayudar?
- Se escucha la solicitud del cliente
- ¿Me informa por favor su nombre y de que entidad viene?
- Permítame un momento por favor voy a llamar a la
- Sra.... Sr... informando datos de ubicación exactos y nombre de quien lo atenderá
- Me permite por favor el carnet de ingreso que le entregaron en la recepción del edificio
- Espere un minuto por favor ya vienen por usted

#### Libreto de atención presencial colaboradores en general

- Buenos días, tardes, noches
- Mi nombre es (Nombre completo)
- ¿En qué le puedo ayudar?
- Con gusto le atenderé
- Hacer seguir a una sala
- Ofrecer una bebida
- Escuchar la solicitud del cliente
- Brindar respuesta o direccionamiento claro, suficiente y oportuno
- Indicar procedimiento y si es el caso tiempos de respuesta
- Indagar si le puede colaborar con algo mas
- Agradecer por la visita y ponerse a disposición para otras oportunidades

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 11 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

## Reglas básicas de atención presencial

- Salude y haga contacto visual de inmediato
- Brinde atención total
- Personalice la atención utilizando el nombre del cliente/usuario
- Sea natural, no sea falso o mecánico
- Muestre interés por la solicitud
- Indague
- Utilice un adecuado tono de voz
- No hable ni muy rápido ni muy despacio
- Ofrezca una atención con calidez y respeto por el cliente
- Demuestre energía y cordialidad
- Mantenga una actitud positiva
- Sonría
- Disponga de la información y argumentos necesarios
- Concéntrese en su cliente
- Use su sentido común
- Sea proactivo
- No conteste el celular
- Utilice un lenguaje adecuado
- No tutee al interlocutor
- No mastique chicle
- Cuide su presentación personal
- No se comprometa con temas que no pueda cumplir

## 5.2 Canal telefónico

### 5.2.1 Línea de servicio al cliente Multicontacto Bancóldex:

*Ver protocolo de atención en la línea Multicontacto Bancóldex*


### 5.2.2 Conmutador del Banco

#### Reglas Básicas de la atención telefónica

- ¡Conteste el teléfono! (No permita que replique más de tres veces)
- Salude (Según Libreto)
- Identifíquese (Según Libreto)

#### Libreto de atención telefónica conmutador

- Bancóldex promueve el desarrollo empresarial
- Buenos días, tardes, noches
- ¿En qué le puedo ayudar?
- Se escucha la solicitud del cliente
- Permítame un momento por favor

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 12 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

- (Tener en cuenta tips de transferencia de llamadas)
- Con mucho gusto

### Libreto de atención telefónica colaboradores en general

Aplica para llamadas externas (\*):

- Buenos días, tardes, noches
- Área desde la cual contesta
- Le habla... (Nombre y Apellido de quien contesta)
- Escuchar y atender la solicitud
- Despedida amable

(\*) En el visor del teléfono identifique si se trata de una llamada interna o externa

### Situaciones particulares de la atención telefónica

- ¿Cómo pedirle al cliente/usuario que espere?
- ¿Cómo transferir una llamada?
- ¿Cómo tomar un mensaje?
- ¿Cómo finalizar una llamada?

#### ¿Cómo pedirle al cliente/usuario que espere?


- Pídale autorización a su cliente/usuario para hacerlo esperar
- Explíquelo por que debe esperar
- Infórmele un tiempo aproximado de espera
- Una vez retome la llamada agrádezcalle por haber esperado

#### ¿Cómo transferir una llamada?

- Explicar por qué se va a transferir
- Indicar nombre completo a quién se va a transferir la llamada
- Indicar número de extensión
- Estar seguro de que alguien contestó la llamada
- Decirle a la persona a quien le transfiere la llamada de que se trata y el nombre de quien está llamando

#### ¿Cómo tomar un mensaje?

- En forma positiva explique brevemente su ausencia
- Informe aproximadamente cuánto tiempo tardará en volver
- Ofrézcale su servicio de ayudarlo o buscar alguien más que lo haga
- Si la respuesta es negativa (Si no puede atenderle), pregunte: ¿Desea dejarle un mensaje?
- Tome el mensaje con los datos de contacto completos y reconfirmelos

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 13 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

## ¿Cómo finalizar una llamada?

- Agradézcale al cliente/usuario el haber llamado
- Hágale saber que usted está a su servicio, con una frase amable
- Indague si le puede colaborar con algo más
- Espere a que la persona que llama cuelgue primero, de modo que la llamada no se corte cuando todavía esté hablando

## 5.3 Canales de atención e información virtual

Estos canales integran todos los medios de servicio al ciudadano y/o consumidor financiero que se prestan a través de tecnologías y comunicaciones para brindar atención e información de los productos y servicios del banco tales como; portal transaccional banca electrónica, línea de atención y servicio, página web, chat, videollamada, correo electrónico, videoconferencias y redes sociales.

[Ver protocolo de atención en la línea de servicio al cliente](#)

[Ver manual de comunicación corporativa](#)

## 6. MISIÓN Y ESTRATEGIA CORPORATIVA

La estrategia comercial está alineada a la misión y estrategia corporativa:

[Ver Manual de Calidad y operaciones](#)

### 6.1 Definiciones

**Funcionarios que realizan gestión comercial de Bancóldex:**


- Directivos y funcionarios comerciales a nivel nacional
- Asesores de la línea de Servicio al Cliente – Multicontacto

[Ver definiciones Manual SAC](#)

[Ver definiciones Manual de calidad y operaciones](#)

[Ver definiciones Manual para la atención de derechos de petición quejas y/o reclamos](#)

[Ver protocolo de atención en la línea de servicio al cliente](#)

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 14 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

## 7. LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN COMERCIAL

Enmarcados dentro de la estrategia corporativa del Banco, en este capítulo se presentan los lineamientos a tener en cuenta en la gestión comercial que desarrollan las diferentes áreas de la Vicepresidencia Comercial.


### 7.1 Actividades de venta y promoción de la fuerza comercial:

- Visitas individuales a empresas y a diversos grupos de interés
- Jornadas grupales convocadas por Bancóldex o a través de los aliados estratégicos
- Atención personalizada en eventos

### 7.2 Atención a empresas por parte de las oficinas regionales

Las Oficinas Regionales tienen a su cargo la ejecución de la acción comercial, por lo anterior, atienden el tejido empresarial de cada región, dando prioridad a las empresas previamente segmentadas, buscando apoyar el crecimiento y generación de impacto en sus regiones. Los comerciales de estas oficinas tienen como prioridad las visitas a empresas del mercado objetivo prioritario, aunque para poder desarrollar su gestión también deben relacionarse con intermediarios financieros y entidades aliadas desarrollando las siguientes acciones:

- Gestión comercial con las empresas asignadas, para presentarles el portafolio de productos financieros y no financieros que ofrece el Banco y asesorarlas en la selección de la alternativa de financiación que más se ajusta a las condiciones de la empresa y a sus necesidades de inversión, así como promover la venta cruzada.
- Realizar el proceso de vinculación de las empresas beneficiadas con los productos del Banco que así se requiera.
- Gestión comercial con intermediarios financieros vigilados por la Superfinanciera y con las EOCMs, para la asesoría y promoción del portafolio de productos financieros y no financieros del Banco. Esta actividad debe ser en coordinación con la Oficina de Intermediarios Financieros y el Departamento de Microfinanzas, según sea el caso.
- Identificación de entidades territoriales o de sector privado que, teniendo disponibilidad de recursos, hayan establecido la necesidad de crear programas de servicios financieros y no financieros para el fortalecimiento de empresas con una localización específica, un sector económico o un tamaño de empresas determinados. Igualmente, participar como delegados del banco en los comités de seguimiento de convenios interadministrativos suscritos en las regiones.
- Identificación de nuevas EOCM en regiones.
- Brindar apoyo en procesos de fortalecimiento institucional en regiones.
- Identificar líneas de créditos para gestionar con EOCM en forma conjunta con los funcionarios responsables de la administración de la RED.
- Atención y seguimiento a compromisos de gobierno local departamental y nacional, a originados en leyes como es el caso de Ley de Víctimas, trabajo masivo con gremios, cámaras de comercio y otros.
- Apoyar en la participación de eventos para la identificación o fortalecimiento de la relación comercial con los clientes.

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 15 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

- Identificación de clientes potenciales.
- Apoyo en el seguimiento a la ejecución de alianzas con aliados regionales.

Las Oficinas Regionales son responsables de las métricas establecidas para el cumplimiento del presupuesto en lo correspondiente a desembolsos por moneda y producto, saldos, plazos promedio, márgenes número de operaciones y número de clientes

## 7.6 Lineamientos para la oferta de crédito directo:

Bajo el entendido de que los bancos de desarrollo deben dirigir sus esfuerzos a la atención de fallas de mercado y complementar a la banca privada en el financiamiento empresarial, y como resultado del proceso de transformación del Banco, se establecen productos financieros alternativos al redescuento tradicional buscando generar un mayor impacto en el sector productivo del país, al mismo tiempo que se contribuye a aumentar la rentabilidad y la sostenibilidad financiera de Bancóldex, de manera que ofrece a las empresas del mercado objetivo operaciones directas de crédito que estén alineadas con la estrategia corporativa del Banco.


## 7.7 Gestión con intermediarios Financieros Vigilados por Superfinanciera

Lineamientos por tener en cuenta por la fuerza comercial:

- Focalizar la gestión comercial con los intermediarios financieros que tengan presencia en su región, y en los cuales la decisión de financiar una operación con líneas de redescuento se encuentre en el rol del gerente o ejecutivo comercial.
- Con el fin de focalizar los esfuerzos y tener un efecto multiplicador, la gestión encaminada a promocionar el portafolio de redescuento se deberá realizar preferiblemente a través de los comités regionales y zonales de los intermediarios financieros, así mismo con los equipos comerciales de cada una de las bancas.
- Para referir una empresa a un intermediario financiero, se debe tener en cuenta:
  - Que la empresa cumpla con las características establecidas en la circular. Y cuando la línea establezca como requisito la presentación de un anexo, se sugiere al ejecutivo comercial de Bancóldex asesorar sobre su diligenciamiento para facilitar el proceso de solicitud de crédito.
  - Que se encuentre dentro del segmento objetivo de la entidad financiera recomendada.
  - Validar que el intermediario financiero cuenta en su portafolio de crédito con la línea de redescuento ofrecida.

Para validar alguno de los criterios anteriores podrán apoyarse con la Oficina de Intermediarios Financieros.




|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 16 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

- Para dinamizar la colocación de líneas de crédito en dólares, se sugiere realizar gestión con los equipos comerciales de moneda extranjera de los intermediarios financieros más dinámicos en el año vigente, para lo cual es importante validar el comportamiento de los desembolsos a nivel nacional y regional.
- Para dinamizar los desembolsos de las modalidades de crédito o algún cupo de crédito en su región, es importante validar el comportamiento de las colocaciones a nivel nacional y regional por intermediario financiero, para de esta manera focalizar los esfuerzos comerciales y ajustar los planes de acción.
- En el caso de Intermediarios Financieros vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, especializados en microfinanzas, la gestión comercial será liderada por el Departamento de Microfinanzas. Así mismo, la Oficina de Intermediarios Financieros (Locales) se apoyará en los ejecutivos regionales que tienen como función contribuir a la colocación de los recursos para las empresas objetivo de dicha Dependencia, para realizar acciones comerciales con aquellos Intermediarios que aportan al cumplimiento de las metas.
- La gestión comercial con Intermediarios Financieros en los que la decisión de fondeo se encuentra centralizada en su Dirección General, así como para aquellos intermediarios menos dinámicos en los desembolsos generales del Banco, la realizará la Oficina de Intermediarios Financieros, quien se apoyará en las Oficinas Regionales y Zonales para realizar actividades encaminadas a dinamizar su colocación.
- En las operaciones de redescuento que superan los USD 5 millones o su equivalente en pesos, recomendamos que los ejecutivos comerciales acompañen al intermediario financiero en su región, informándole oportunamente del proceso, tiempos y documentos que se requieren para su desembolso.

El equipo comercial de Bancóldex cuenta con el apoyo de la Oficina de Intermediarios Financieros para resolver inquietudes relacionadas con los intermediarios financieros tales como: Líneas implementadas, políticas de utilización de recursos Bancóldex, procedimientos operativos, entre otros.

### **7.8 Gestión con intermediarios Financieros Entidades orientadas al crédito microempresarial - EOCM**

La Red de Entidades Orientadas a Crédito Microempresarial - EOCM y los Bancos especializados en microfinanzas serán atendidos por los ejecutivos del Departamento de Microfinanzas con visitas personalizadas, comunicaciones escritas y vía mail.

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 17 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

## 8. CONDICIONES GENERALES DE PREVENTA

- La gestión comercial se centra en empresas y adicional se realiza gestión con los intermediarios financieros, se deben tener en cuenta los lineamientos detallados en el capítulo anterior para el alistamiento y segmentación de las empresas e intermediarios a visitar
- Realizar actividades que permitan seleccionar y segmentar el mercado objetivo, sobre el cual se desarrollará la promoción de productos y servicios del banco.
- Identificar las entidades financieras, gremios y demás aliados potenciales que faciliten la colocación de recursos o la prestación de servicios financieros y no financieros de Bancóldex.
- Las actividades de preventa estarán apoyadas con la información cargada en el CRM y las Bases de datos requeridas que proporciona la OEV.
- Ejercicio de segmentación de empresas como insumo base para que la fuerza comercial apoye su estrategia.

## 9. CONDICIONES GENERALES DE VENTA

- Las actividades de venta deben atender la estrategia de la Vicepresidencia Comercial, de acuerdo con el canal definido para su atención y seguimiento en el capítulo 7.

## 10. MEDICION DE CALIDAD DEL PROCESO: POSVENTA

Busca identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el proceso, servicio, estrategia comercial y productos. Estas mediciones le permiten a Bancóldex tener altos estándares de calidad en la atención, asegurando la mejora continua.


El ejercicio de posventa como herramienta de fidelización y seguimiento a la gestión de un cliente, con el objetivo de garantizar su fidelidad y la ejecución de **la venta cruzada** es responsabilidad **de cada ejecutivo comercial**, dentro del portafolio que tiene asignado para ello y el ejercicio de medición de la satisfacción y la lealtad con el Banco se mide así, por parte de la OEV:

Las muestras por grupos de interés se seleccionan de acuerdo con lo establecido en la “Planeación del Servicio”


### Canal de aplicación del ejercicio de postventa:

- La aplicación se realiza por el canal Virtual o Telefónico y a los grupos de interés definidos en la “Planeación del Servicio”.

### 10.1 Indicadores de experiencia:

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 18 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

| Nombre Indicador     | Objetivo   | Pregunta al Usuario  | Formula   | Resultados   |
|----------------------|--|--|---|--|
| Neto de Satisfacción | Medir el grado de satisfacción de los clientes, usuarios y grupos de interés con el servicio recibido  | En escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 es totalmente satisfecho por favor ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted a nivel general con _____ (la Atención al Cliente / Producto / Programas)?  | Promedio aritmético sobre todas las respuestas, en escala de 1 a 10 se suman las respuestas y se dividen por el número de personas que contestaron la encuesta  | Se considera insatisfechos si la respuesta es menos de 6, si es mayor o igual a 6 hasta el 9 se considera satisfecho y es mayor a 9 se considera totalmente satisfecho. Se busca que el promedio de las respuestas alcance el nivel de totalmente satisfechos como mínimo. |
| Promoción            | Medir el grado de recomendación de los clientes, usuarios y grupos de interés con el Banco. Identificando niveles de lealtad                                 | Teniendo en cuenta una escala de 0 a 10 donde 0 Definitivamente No la Recomendaría y 10 es Definitivamente Sí la Recomendaría: ¿Usted recomendaría a Bancóldex a un amigo, compañero o colega?   | Sumatoria de clientes promotores (los que están en la escala 9 y 10) sobre total clientes, – (menos) sumatoria de clientes detractores (escala de 0 a 6) sobre total clientes. Se toma el %promotores-% detractores = Indicador neto de promoción | Se considera favorable que el promedio de calificación sea por lo menos 70% y desfavorable que sea menor a 50%.  |
| Permanencia          | Medir que tan dispuestos están los clientes, usuarios y grupos de interés del Banco de continuar utilizando el portafolio de servicios del Banco             | En una escala de 1 a 10 donde 1 es Totalmente en Desacuerdo y 10 Totalmente de Acuerdo ¿Qué tan de acuerdo está usted con la siguiente frase? “Pretendo volver a tramitar y seguir utilizando los productos y servicios de Bancóldex en los próximos años.” / “Pretendo volver a acceder a los programas de Bancóldex en los próximos años.” | Promedio aritmético del total de las calificaciones de 1 a 10 dividido el número de encuestados   | Se considera favorable que el promedio de calificación sea por lo menos 7 y desfavorable que sea menor a 5.  |
| Preferencia          | Identificar el grado de certeza y preferencia con el cual los clientes, usuarios y grupos de interés del Banco escogen el portafolio de servicios del Banco. | En una escala de 1 a 10 donde 1 es Totalmente en Desacuerdo y 10 Totalmente de Acuerdo ¿Qué tan de acuerdo está usted con la siguiente frase? “_____ (La Atención al Cliente / El Producto / Los Programas) de Bancóldex, se adaptan a sus necesidades, son diferenciadoras y mejores a las de otras entidades”                              | Promedio aritmético del total de las calificaciones de 1 a 10 dividido el número de encuestados   | Se considera favorable que el promedio de calificación sea por lo menos 7 y desfavorable que sea menor a 5   |
| Esfuerzo             | Medir el grado de esfuerzo que deben hacer los clientes, usuarios y grupos de interés del Banco para acceder a los productos y servicios.                    | En una escala de 1 a 10, donde 1 representa NINGÚN ESFUERZO y 10 representa MUCHO ESFUERZO, por favor indíquenos ¿Qué tanto esfuerzo le representó el trámite que tuvo que hacer con Bancóldex/qué tanto esfuerzo le representó acceder al Programa con Bancóldex?   | Promedio aritmético del total de las calificaciones de 1 a 10 dividido el número de encuestados   | Se considera favorable que el promedio de calificación sea por lo menos 4 y desfavorable que sea mayor a 7   |

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 19 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

## 10.2 Indicadores que miden la gestión de la línea de servicio al cliente:

**Nivel de Servicio:** Indica el porcentaje de llamadas que fueron contestadas dentro del nivel de servicio; el nivel de servicio standard de la industria indica que el 80% de las llamadas contestadas se deben contestar en no más de 20 segundos. Se calcula: Número de llamadas contestadas antes de 20 segundos / Número total de llamadas entrantes.

**Nivel de abandono:** Indica el número de llamada de entrada a la línea de servicio que no pudieron ser contestadas, se permite un máximo de 5% de llamadas abandonadas. Se calcula: número de llamadas abandonadas dividido número de llamadas contestadas

**Atención en primer requerimiento:** Indica el porcentaje de consultas que ingresan por la línea, que son atendidas de inmediato y no requieren escalamiento de casos. Se calcula: Total de llamadas atendidas en primer requerimiento, sobre total llamadas atendidas en entrada.

**Tipificación:** Indica el porcentaje de llamadas tipificadas por grupo de interés diferente de otros y la calidad de la información capturada.

**Indicador de Ocupación In y Out:** Indica el porcentaje de ocupación de los asesores en entrada y salida. Aquí no se tiene en cuenta el tiempo que el asesor utiliza para responder contáctenos, chat, enviar correos, buscar data en internet y atender video llamada que son otras actividades que se realizan.

**Indicador de satisfacción del IVR:** indica la satisfacción de los empresarios atendidos en la línea de servicio al cliente y se califica a través del sistema de IVR del Contact Center.

**Indicador de satisfacción del Chat:** indica la satisfacción de los empresarios atendidos en el chat.


## 11. PROGRAMA DE CAPACITACION DE FUNCIONARIOS

### 11.1 Funcionarios Nuevos de Bancóldex

El Departamento de Talento Humano aplica a funcionarios nuevos el curso del Sistema de Atención al Consumidor financiero SAC, el cual está a cargo de la Oficina de Efectividad de Fuerza de Ventas.

**Indicador:** Número de funcionarios nuevos capacitados en el año, dividido en el número de funcionarios nuevos en el año. Meta 100% de los funcionarios

**Medición anual.** El indicador contempla los meses de enero a diciembre de cada año

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 20 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

## 11.2 Todos los funcionarios del Banco

### Acciones de divulgación en el Banco:

El Manual SAC se encuentra para consulta de todos los funcionarios del Banco en la herramienta de que administra el sistema de gestión de calidad - Gestionemos.

La OEV notifica por ONBASE a todos los Vicepresidentes y Directores del Banco, el manual SAC para su conocimiento y divulgación al interior de sus áreas, ya que es responsabilidad de todos garantizar un ambiente de atención y protección al consumidor financiero. El proceso de peticiones quejas y reclamos es responsabilidad del Departamento Jurídico y la Vicepresidencia Jurídica.

La OEV publica de forma permanente en Isolución del Banco una presentación a disposición de todos los funcionarios sobre el SAC para su consulta y retroalimentación.

La OEV realizará el curso SAC y publicará las capsulas de servicio a través el canal de comunicación "El Mensajero"

## 11.3 Capacitación a funcionarios nuevos comerciales

Se capacitarán en detalle sobre Bancóldex, sus productos y servicios, forma de ofrecerlos, procedimiento de estos.

Esta capacitación se lleva a cabo por los expertos en cada tema en responsabilidad del Director/Jefe del Departamento/Oficina a la que ingresa el funcionario.

El área responsable guardará las presentaciones realizadas, la agenda y la firma de los funcionarios asistentes al programa.

El área responsable realizará evaluaciones a los funcionarios al finalizar la capacitación para detectar oportunidades de mejora en la capacitación o refuerzos puntuales sobre producto, procesos o canal a que haya lugar.

**Indicador:** número de funcionarios nuevos del área comercial capacitados dividido número de funcionarios nuevos del área comercial. Meta 100% de los funcionarios


**Medición anual.** El indicador contempla los meses de enero a diciembre de cada año

## 11.4 Funcionarios comerciales

Capacitación y seguimiento sobre el conocimiento de los productos y servicios del Banco.

Reuniones periódicas de retroalimentación citadas por el Director/Jefe del Departamento/Oficina y evaluación anual de conocimientos de producto aplicada por la OEV.

**Indicador:** Número de funcionarios capacitados dividido número de funcionarios en la fuerza comercial

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 21 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

**Medición anual.** El indicador contempla los meses de enero a diciembre de cada año

## 12. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

### 12.1 Identificación

Permite identificar todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, inherentes a cada uno de los procesos misionales, que el Banco ha definido en su cadena de valor y mapa de procesos.

Para identificar los riesgos asociados a la debida atención y protección al consumidor financiero, se deben desarrollar los siguientes pasos:

a. Levantamiento de información:

- Metodología y manuales de administración de riesgos del Banco.
- Reportes de los diferentes canales de atención establecidos por el Banco.
- Manual de procedimientos.
- Diagramas de flujo de los procesos.
- Normas, instructivos, entre otros.

b. Análisis de la información:


- Analizar cada una de las entradas de información al SAC para determinar los momentos que inciden en la debida atención y protección al consumidor financiero.
- Determinar los procesos y procedimientos que puedan generar peticiones, quejas o reclamos para establecer acciones de mejora frente a los mismos.

c. Identificación de los hechos o situaciones que incidan en la debida atención y protección a los consumidores financieros.

- Registrar en la matriz de riesgos los procesos o momentos que afectan la debida atención y protección al consumidor financiero.
- Evaluar detalladamente el riesgo y determinar los impactos que puede generar.
- Determinar cuáles pueden ser las causas que originan ese riesgo y que pueden generar el impacto relacionado.

### 12.2 Medición

Por medio de métodos cuantitativos se llevará a cabo la medición de la probabilidad de ocurrencia de eventos que afectan la debida atención y protección a los consumidores y su impacto en caso de materializarse. Esta medición se realiza bajo la metodología SARO. Ver Manual SARO donde se encuentra la metodología utilizada por el Banco.

|  |                     |                               |
|--|---------------------|-------------------------------|
|  | DOCUMENTO BANCÓLDEX | VERSIÓN: 24                   |
|  |                     | CÓDIGO: SC-SCC-D-003          |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO                                   |                     | PÁGINA 22 DE 22               |
|  |                     | FECHA PUBLICACIÓN: 16/02/2021 |

### 12.3 Control

De acuerdo con los resultados de la identificación y medición se establecerán controles a las situaciones detectadas que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia. También se implementarán acciones de mejora respecto de las quejas o reclamos que se presenten. Los mapas de riesgo son ajustados por la Oficina de Riesgo Operativo.

### 12.4 Monitoreo

Se realizará un seguimiento semestral, que permita identificar las deficiencias e implementar correcciones sobre el SAC.

El monitoreo contará con indicadores descriptivos y prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones, que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero.

Se realizará monitoreo a los controles establecidos para verificar que estén funcionando de forma oportuna, efectiva y eficiente, de acuerdo con los diferentes entes control que deben pronunciarse sobre el sistema

Se emitirán estadísticas sobre (i) tipologías de quejas y (ii) cualquier otro tipo de reclamos de origen judicial o administrativo. Ver Manual para la atención de derechos de petición, Quejas y reclamos.