1. OBJETIVO

Atender a los diferentes grupos de interés a través de una comunicación efectiva, garantizando la atención oportuna y eficiente de los requerimientos, solicitudes y consultas.

2. ALCANCE

Comprende a todos los grupos de interés que se contacten a través de los canales de atención habilitados por el Banco para la recepción de solicitudes. Desde la recepción de las solicitudes, hasta el registro, gestión y monitoreo por parte de los encargados e interesados a través de la herramienta destinada para tal fin.

3. DEFINICIONES

APLICATIVO CRM: Herramienta que permite incluir todo el relacionamiento con los diferente Grupos de Interés.

CANALES: Son los medios dispuestos por el Banco a través de los cuales, cualquier grupo de interés puede consultar todas las condiciones de los productos y servicios ofrecidos por el Banco, así como resolver sus consultas e inquietudes. Estos canales están diseñados para garantizar la idoneidad y seguridad necesarias para la debida atención.

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

CLIENTE POTENCIAL: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase preliminar para la adquisición de productos y/o servicios ofrecidos por el Banco y que ha entregado formalmente la documentación requerida.

CONSULTA: Petición que se dirige a las autoridades en forma escrita o verbal, en relación con las materias a su cargo para obtener de éstas un parecer, dictamen o consejo. Las respuestas en estos casos no comprometen la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución.

CONSUMIDOR FINANCIERO: Es todo Cliente, usuario o Cliente potencial del Banco.

DERECHO DE PETICIÓN: Facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, con el fin de solicitar la resolución de un asunto de carácter social o de un interés del solicitante, es un derecho que dota a los individuos de un poder de interlocución con las autoridades y los particulares.

GRUPO DE INTERÉS: Conjunto de personas, entidades o instituciones que tienen un interés directo o indirecto en las operaciones, decisiones y resultados del banco. Estos grupos pueden influir en la organización o verse afectados por sus acciones. Entre los principales grupos de interés para Bancóldex se incluyen clientes, accionistas, empleados, gobierno y entidades regulatorias, proveedores, socios estratégicos, comunidades, consumidores financieros, medios de comunicación y la sociedad en general.

PRIMER NIVEL: Es la atención inmediata que se le brinda a los Grupos de Interés frente a su requerimiento, solicitud o consulta a través de los canales de atención del Banco.

QUEJA O RECLAMO: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero o un ciudadano respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por el Banco y puesta en conocimiento de este, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

SEGUNDO NIVEL: Corresponde a la atención escalada a las áreas encargadas para la revisión, análisis y solución de los requerimientos, solicitudes o consultas que se reciben de cualquier Grupo de Interés a través de los canales dispuestos por el Banco.

SUGERENCIA: Insinuación o propuesta formulada con el objeto de mejorar el servicio.

USUARIO: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Cliente, utiliza los servicios del Banco.

4. CONDICIONES GENERALES

- El Banco dispone de los canales de atención descritos en el **numeral 12. CANALES DE ATENCIÓN del SC-SCC-M-001 MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC.**

- En el Protocolo de Atención al consumidor financiero se definen las políticas de atención que se deben observar dentro de la Gestión Comercial del Banco a través de las diferentes actividades de preventa, venta y postventa de productos y servicios, para satisfacer las necesidades y requerimientos del Cliente y el ciudadano.

- La atención de PQRS debe observar las directrices determinadas en el **SC-SCC-M-002 MANUAL PARA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** el cual está bajo la responsabilidad de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General.

- Las solicitudes de ejecución de campañas a través del Contact Center se deben solicitar a la Oficina de Servicio al Cliente ingresando al formulario web en el siguiente enlace y diligenciando toda la información requerida con al menos una (1) semana de anticipación a la fecha esperada de inicio de la campaña, para el cumplimiento del procedimiento establecido en el **SC-SCC-D-002 - Protocolo de Atención en la Línea Multicontacto en su numeral 6.2.1.**

  https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=4i7D31SCEkaFCb_gQlyRzg_Ux1mdtmtJpSA0niYm3mpUOEVFNElHQ05SNFFTSENLQjRJR00wMDNXUS4u

5. DESCRIPCIÓN

Ver diagrama de flujo

6. ANEXOS

No Aplica