	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 12
		CÓDIGO: SC-SCC-S-008
SUBPROCESO ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERES A TRAVÉS DE CANALES		PÁGINA 1 DE 2
		FECHA PUBLICACIÓN: 05/10/2022

1. OBJETIVO

Definir los diferentes canales de atención para atender los requerimientos, solicitudes y/o consultas presentadas por los Clientes, ciudadanos, consumidor financiero y grupos de interés.

2. ALCANCE

Comprende todos los grupos de interés que se contacten a través de todos los canales de atención habilitados por el Banco para la recepción de solicitudes.

3. DEFINICIONES

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 previa de tratativas preliminares con el Banco, respecto de los productos o servicios ofrecidos por este.

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

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 que prestan servicios públicos. Los derechos de petición se clasifican en: Derecho de petición en interés particular, derecho de petición en interés general, derecho de petición de información y consulta.


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.

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

PRIMER NIVEL: Es la atención inmediata que se le brinda al consumidor financiero a su requerimiento.

SEGUNDO NIVEL: Corresponde a las consultas o requerimientos que hace el consumidor financiero que deben ser remitidas a otra instancia responsable de analizar y dar solución al mismo.

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 12
		CÓDIGO: SC-SCC-S-008
SUBPROCESO ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERES A TRAVÉS DE CANALES		PÁGINA 2 DE 2
		FECHA PUBLICACIÓN: 05/10/2022

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.

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=4i7D31SCEkaFCb_qQlyRzg_Ux1mdtmtJp_SA0niYm3mpUNUtQQjFFV0w1UDRMUVBLSkxFOdVWS1RXRi4u

5. DESCRIPCIÓN

[Ver diagrama de flujo](#)

6. ANEXOS

No Aplica