

#### Versión 2

#### Guión Deudores del Fondo Nacional de Garantías para el call center

Fecha de creación: Marzo 17 del 2012 Fecha de actualización: Junio 16 de 2014



#### **ENTRADA**

Buenos días/tardes/noches me comunica con el señor (a) (NOMBRE DEL CLIENTE)? Utilizar el guión siempre que hay algún tipo de contacto Agente

#### **CONTACTO**

Buenos días señor (a) ....... le habla (Nombres y apellidos), del Fondo Nacional de Garantías S.A..

El motivo de mi llamada es para concretar el pago de la obligación pendiente con nosotros.

#### **DEUDOR**

Para responder a las preguntas:¿Qué es el FNG?¿Por qué tengo deudas con ustedes? Diga lo siguiente:

Cuando usted solicitó el crédito con (BANCO/FINANCIERA), ellos le pidieron una garantía o fiador para respaldarlo, porque usted no cumplía con los requisitos exigidos por (BANCO/FINANCIERA) para otorgarle el crédito. Por esta razón, usted aceptó usar la garantía de nuestra Entidad, cuando firmó los documentos para el desembolso del dinero.

#### **DEUDOR**

Para responder a las preguntas qué haga en este momento el deudor diga lo siguiente:

Como usted incumplió su obligación, el banco lo demandó y nos cobró la garantía por el 50% de la obligación. Por ese motivo usted nos debe (\$VALOR) por capital, más los intereses de mora y gastos de cobranza. Es decir que en este momento, usted le debe tanto a (BANCO/FINANCIERA) como al Fondo Nacional de Garantías S.A.



Versión 2

#### **DEUDOR**

Para responder la pregunta de cierre del deudor de cómo puede hacer el pago diga lo siguiente:

Para pagar puede consignar en nuestra cuenta de Bancolombia o puede acercarse a nuestras oficinas para concretar el pago.

#### **DEUDOR**

Para responder la pregunta por la cuenta o la dirección del FNG diga lo siguiente:

La cuenta bancaria es: Cuenta convenio 53821 de Bancolombia y se le enviará el estado de cuenta a su dirección, correo electrónico, o lo volveré a llamar para darle el monto a pagar.

Dirección FNG: La dirección de nuestras oficinas es (DIRECCIÓN). Quien lo atenderá es el (a) señor (a) (NOMBRE Y APELLIDOS DEL ASESOR). El horario de atención es de (HORARIO) y el teléfono de contacto es (TELÉFONO).

Antes de que terminemos la conversación, sería tan amable de actualizar sus datos: me da por favor su número de teléfono, uno diferente a éste, una dirección de contacto y su email.

### **DESPEDIDA**

Señor(a) (NOMBRE CLIENTE) recuerde que habló con (NOMBRE Y APELLIDOS DEL ASESOR), gracias por su atención.

#### Guión Deudores del Fondo Nacional de Garantías para el call center



Fecha de creación: Marzo 17 del 2012 Fecha de actualización: Junio 16 de 2014



# Manual de Objeciones

# **OBJECIÓN/PREGUNTA**

¿Qué es el FNG? ¿Por qué me llaman si yo no tengo una deuda con ustedes?

#### **RESPUESTA**

El Fondo Nacional de Garantías S.A. es una entidad financiera que sirve de garante a los empresarios colombianos para que tengan acceso al crédito. Por esta razón, cuando usted sacó el crédito con (BANCO/FINANCIERA) ellos le pidieron una garantía o fiador, porque usted no cumplía con los requisitos. Al momento del desembolso del crédito el (BANCO/FINANCIERA) le ofreció y usted aceptó usar nuestra garantía.

Como usted incumplió su obligación, el banco lo demandó y nos cobró la garantía por el 50% de la obligación. Por ese motivo usted nos debe (\$VALOR) por capital, más los intereses de mora y gastos de cobranza. Es decir que en este momento, usted le debe tanto a (BANCO/FINANCIERA) como al Fondo Nacional de Garantías S.A.

# OBJECIÓN/PREGUNTA

- pero si yo tengo fiador
- yo presenté fiadores
- yo presente garantías

# **RESPUESTA**

Entiendo, pero necesitaba adicionalmente a los fiadores o garantías que presentó, la garantía de nuestra Entidad. Por eso el (BANCO/FINANCIERA) le ofreció la garantía con el fondo, la cual usted aceptó al momento de la firma de los documentos.

# OBJECIÓN/PREGUNTA

- yo no estoy en mora con el (BANCO/FINANCIERA)
- Pero si yo ya pagué

#### **RESPUESTA**

Si usted tiene copia de la consignación o del paz y salvo de (BANCO/FINANCIERA), por favor llévelo a la dirección (DIRECCIÓN DEL FRG) y pregunté por (NOMBRE DEL FUNCIONARIO DEL FRG) o envíelo al correo electrónico (CORREO ELECTRÓNICO DEL FUNCIONARIO DEL FRG).







# OBJECIÓN/PREGUNTA

- No tengo tiempo para atenderle
- Él/ella no tiene tiempo en este momento para atenderle ¿De qué se trata?

#### **RESPUESTA**

Permítame insistir debido a que este es un tema muy importante para usted, porque tiene una demanda en su contra por este caso.

Si quiere, le puedo llamar nuevamente en 15 minutos.

# **OBJECIÓN/PREGUNTA**

Hoy no tengo tiempo

#### **RESPUESTA**

Este es un trámite que no le tomará mucho tiempo y puede solucionar el problema que dio origen a la demanda que se inició en contra de usted. ¿Lo puedo llamar mañana? O ¿cuándo se puede acercar a nuestras oficinas?

# **OBJECIÓN/PREGUNTA**

Yo no estoy en la ciudad (zona de influencia del FRG)

#### **RESPUESTA**

¿En qué ciudad se encuentra?

Diríjase a la dirección (DIRECCIÓN OFICINA FRG) para que le informen el estado de su obligación.

# OBJECIÓN/PREGUNTA

No tengo dinero

#### **RESPUESTA**

¿Esa condición es temporal? ¿Cuál es su fuente de ingreso actual? ¿Cuenta con dinero para realizar un anticipo? ¿Cuenta con alguien que le pueda prestar?

# Guión Deudores del Fondo Nacional de Garantías para el call center

Versión 2

Fecha de creación: Marzo 17 del 2012 Fecha de actualización: Junio 16 de 2014



# Manual de Objeciones

# **OBJECIÓN/PREGUNTA**

Estoy desempleado

#### **RESPUESTA**

¿Hace cuánto está desempleado? ¿Ya reclamó su liquidación? ¿Cuál ha sido su fuente de ingresos mientras tanto?

# **OBJECIÓN/PREGUNTA**

- Tengo otras obligaciones financieras
- No tengo dinero
- Hagan lo que quieran

### **RESPUESTA**

Como usted incumplió su obligación, el banco lo demandó y nos cobró la garantía por el 50% de la obligación, por lo cual si la Entidad se hace parte en ese proceso pondrá en riesgo sus bienes, si no se llega a un pronto acuerdo de pago con la deuda con el FNG e incurriría en unos gastos judiciales adicionales y el pago de honorarios de abogado.

# **OBJECIÓN/PREGUNTA**

¿Si le pago me terminan el proceso?

### **RESPUESTA**

Claro, al momento que usted realice todo el pago de la obligación expediremos el paz y salvo y terminamos el proceso respecto a la parte que le corresponde al Fondo.

# **OBJECIÓN/PREGUNTA**

• ¿Cómo puedo solucionar esto?

#### **RESPUESTA**

Para pagar puede consignar en nuestra cuenta de Bancolombia o puede acercarse a nuestras oficinas para concretar el pago.

#### Guión Deudores del Fondo Nacional de Garantías para el call center



Fecha de creación: Marzo 17 del 2012 Fecha de actualización: Junio 16 de 2014

Versión 2

# **OBJECIÓN/PREGUNTA**

- ¿Y qué hay que hacer?
- ¿Qué debo hacer para pagar?

#### **RESPUESTA**

La cuenta bancaria es: Cuenta convenio 53821 de Bancolombia para lo cual se le enviará el estado de cuenta a su dirección, correo electrónico, o lo volveré a llamar para darle el monto a pagar.

Dirección FNG: La dirección de nuestras oficinas es (DIRECCIÓN). Quien lo atenderá es el (a) señor (a) (NOMBRE Y APELLIDOS DEL ASESOR). El horario de atención es de (HORARIO) y el teléfono de contacto es (TELÉFONO).

# **OBJECIÓN/PREGUNTA**

Yo pensé que era un seguro

#### **RESPUESTA**

NO. Cuando usted solicitó el crédito con (BANCO/FINANCIERA), ellos le pidieron una garantía o fiador para respaldarlo, porque usted no cumplía con los requisitos exigidos por (BANCO/FINANCIERA) para otorgarle el crédito. Por esta razón, usted aceptó usar la garantía de nuestra Entidad, cuando firmó los documentos para el desembolso del dinero.

# **OBJECIÓN/PREGUNTA**

¿Por qué me llaman si yo ya hice un acuerdo de pago con ustedes?

# **RESPUESTA**

¿Con que entidad realizó el acuerdo de pago? Si fue con el FNG ¿Recuerda a donde fue y con quién hablo? Si fue con el FNG, registraré la información en el sistema.

FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. - FNG Calle 26A No. 13-97 Piso 25 PBX: (1) 323 9000 Fax: (1) 323 9006 Línea de Servicio al Cliente 01 8000 910 188 Línea de Quejas y Reclamos: 01 8000 919 670 E-mail: servicio.cliente@fng.gov.co www.fng.gov.co