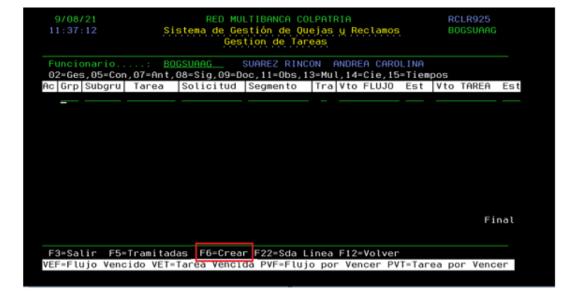
## Envió de respuesta por escrito condiciones CM

1. Ingresamos al módulo de gestión de quejas y reclamos.



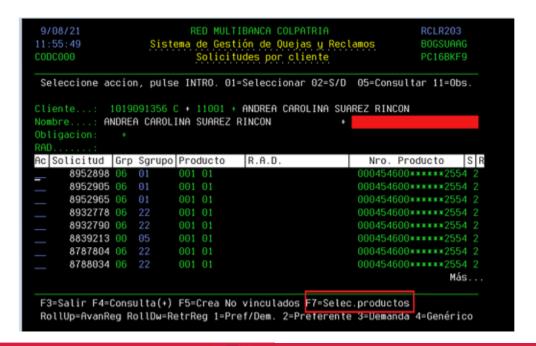
## 2. Oprimimos F6 para crear



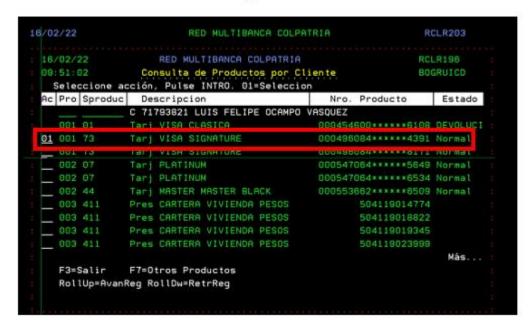
3. Relacionamos el número de identificación del cliente.

9/08/21 11:42:28 CODCOGO	RED MULTIBANCA COLPATRIA Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos Solicitudes por cliente	RCLR203 BOGSUAAG PC16BKF9
	cion, pulse INTRO. 01=Seleccionar 02=S/D 05=Co 1909135 <u>6</u> C + 11001 +	onsultar 11-0bs.
Nombre: Obligacion:	· · ·	
Ac Solicitud 0	Grp Sgrupo Producto R.A.D. Nrc	o. Producto S

 Oprimimos F7(Selec. Productos) esto con el fin de seleccionar sobre que producto voy a realizar la reclamación del cliente.



5. Seleccionar con 01 el producto sobre el cual realizare la reclamación y dar ENTER



6. Seleccionamos grupo 06 y subgrupo 22, el cual aplica para enviar por escrito al correo electrónico del cliente las condiciones del esquema de exoneración de CM.



7. Cuando damos F4 en el suborigen se despliegan las siguientes opciones:

Respuestas en Línea Respuestas en Línea Respuestas en Línea Respuestas en Línea	2 Paso a Paso BVI 3 Correo Seguro 4 Notificación desistimiento 5 cambio de sucursal 6 Intento de Fraude
Respuestas en Línea Respuestas en Línea Respuestas en Línea	4 Notificación desistimiento 5 cambio de sucursal
Respuestas en Línea Respuestas en Línea	5 cambio de sucursal
Respuestas en Línea	
	6 Intento de Fraude
	o intento de illadde
Respuestas en Línea	7 Migración Cuota de Manejo 4x7
Respuestas en Línea	8 Gestion Preventiva
Respuestas en Línea	9 Frecuencia y horarios
Respuestas en Línea	10 Gestion de Cobro al dia
Respuestas en Línea	11 Disculpas Migracion DCC
Respuestas en Línea	12 Activacion Cuentas Inactivas
22 Respuestas en Línea	13 CUOTA DE MANEJO CLARO
22 Respuestas en Línea	14 CUOTA MANEJO LIFEMILES 7/10
Respuestas en Línea	15 CUOTA MANEJO DINAMICA 4/7
	Respuestas en Línea Respuestas en Línea Respuestas en Línea Respuestas en Línea  22 Respuestas en Línea 22 Respuestas en Línea

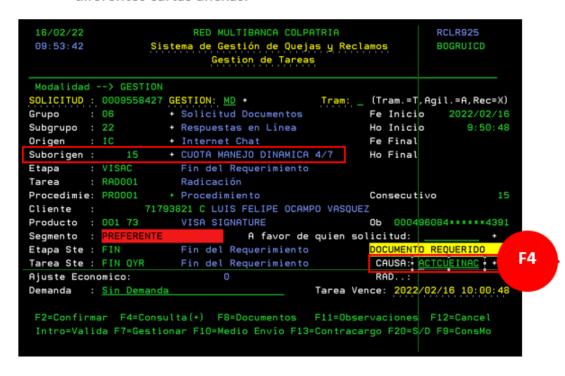
8. Luego viene toda la confirmación de datos del cliente





16/02/22 RED MULTIBANCA COLPATRIA RCLR925 09:53:18 Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos BOGRUICD Gestion de Tareas											
Funcionario: BOGRUICD RUIZ BONILLA CRISTHIAN MAURI											
02=Ges,05=Con,07=Ant,08=Sig,09=Doc,11=Obs,13=Mul,14=Cie,15=Tiempos											
Ac	Grp	Subgru	Tarea	Solicitud	Segmento	Tra	Vto FLUJO	Est	V to	TAREA	Est
02	06	22	Radicaci	9558427	PREFERENTE		2022/02/17		2022	/02/16	PVT

 Debemos dar F4 en la opción de "causa" para que me despliegue el listado de las diferentes cartas anexas.



10. Para enviar respuesta por escrito de las condiciones de CM, solo aplica para esquema dinámico (Claro, 4/7,7/10).

16/02/2	22	RED MULTIBANCA COLPATRI	A		RCLR925	
16/02	2/22	RED MULTIBANCA COLPATRIA		RCLRO	82	
09:54		Consulta a Tipo de Solicitud		BOGRU:	ICD	_
		ión, pulse Intro. 01=Selecciona				
Ac	Cod. Causa	Descripcion	Documento	Gest	Estado	=X)
						/16
01	AUTOMA.4/7	Carta Condiciones CM 4/7	AUTOMA.4/7	MD	0	: 48
	CARTABVI	paso a paso contrasena BVI	CARTABVI	MD	U	
	CLARO TDC	Carta Condiciones CM Claro	CLARO TDC	MD	0	
	COBROALDIA	Gestión de cobro al día	COBROALDIA	MD	0	
l ∟	CORREOSEGU	Correo seguro	CORREOSEGU	J MD		
I ∟	CTAREQINFO	Cta de solicitud e info de pro	CTAREQINFO	MP		15
I ∟	FRAUDE	Carta intento de Fraude	FRAUDE	MD		
I L	GFRECUENCI	Frecuencia y horarios	GFRECUENC I	MD		391
	GPREVENTIV	Gestion Preventiva	GPREVENTIV	MD	0	•
	LIFEMILES	Carta Condiciones CM LifeMiles	LIFEMILES	MD		4
			Final			+
F	3=Salir					
Ro	ollUp=AvanRe	g RollDw=RetrReg				: 48
Intro=\	Valida F7=Ges	stionar F10=Medio Envío F13=Con	tracargo F2	0=S/D	F9=Const	Мо

11. Nos trae la información para enviar al cliente

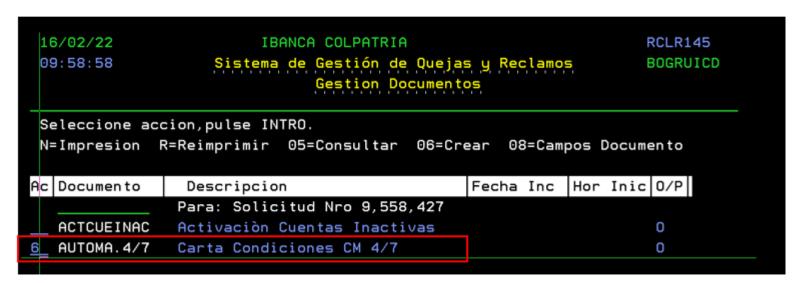


12. Se procede a realizar el cierre de la pqr.



Copyright 2020 by Olimpia S.A.S

13. Debemos seleccionar el que corresponda al cierre de la tarea.



14. Se selecciona 01 para dar cierre a la pqr y que al cliente le llegue la carta con las condiciones de CM.

09:59	/22 :18 eccione a	Con	sulta a	gestion	por fl	ujo		RCLR122 BOGRUICD
Ac	Tarea hij	0	Pe	rfil hij	0		Gesti	ón
<u>01</u> F	IN QYR	Fin del	Req FIN	QYR	Fin de	l re	FI Fin	del Requerimie
			Esta Se	guro ==>	(S/N)	S		
F3	=Salir							

## Gracias