

Envió de respuesta por escrito condiciones CM



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

```
9/08/21      RED MULTIBANCA COLPATRIA      RCLR012
11:28:58     Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos      BOGSUAAG
                Opciones de usuario

Seleccione accion,pulse INTRO.
01=Seleccionar
```

Ac	Codigo Opci	Descripcion Opción	Modulo
01	0000125	Gestiones Quejas y Reclamos	RCLR925
—	0000187	Modificacion Favorabilidad	RCLR187
—	0000311	Consultas por Coordinador	RCLR311
—	0000315	Consultas	RCLR315
—	0000325	Impresión de planillas (Gestionados)	RCLR350
—	0001289	Homologación casos Abiertos Eclipse-PQR	RCLR1289
—	0001311	Visor Casos Eclipse BPM	RCLR1311

2. Oprimimos F6 para crear

```
9/08/21      RED MULTIBANCA COLPATRIA      RCLR925
11:37:12     Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos      BOGSUAAG
                Gestion de Tareas

Funcionario.....: BOGSUAAG      SUAREZ RINCON  ANDREA CAROLINA
02=Ges,05=Con,07=Ant,08=Sig,09=Doc,11=Obs,13=Mul,14=Cie,15=Tiempo
```

Ac	Grp	Subgru	Tarea	Solicitud	Segmento	Tra	Vto FLUJO	Est	Vto TAREA	Est
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

Final

```
F3=Salir  F5=Tramitadas  F6=Crear  F22=Sda Linea  F12=Volver
VEF=Flujo Vencido VET=Tarea Vencida PVF=Flujo por Vencer PVT=Tarea por Vencer
```



3. Relacionamos el número de identificación del cliente.

```
9/08/21      RED MULTIBANCA COLPATRIA      RCLR203
11:42:28     Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos  BOGSUAAG
CODC000      Solicitudes por cliente           PC16BKF9

Seleccione accion, pulse INTRO. 01=Seleccionar 02=S/D 05=Consultar 11=Obs.

Cliente.... 1019091356 C + 11001 +
Nombre.....
Obligacion:  +
RAD.....
Ac Solicitud Grp Sgrupo Producto R.A.D. Nro. Producto S R
```

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

```
9/08/21      RED MULTIBANCA COLPATRIA      RCLR203
11:55:49     Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos  BOGSUAAG
CODC000      Solicitudes por cliente           PC16BKF9

Seleccione accion, pulse INTRO. 01=Seleccionar 02=S/D 05=Consultar 11=Obs.

Cliente.... 1019091356 C + 11001 + ANDREA CAROLINA SUAREZ RINCON
Nombre.... ANDREA CAROLINA SUAREZ RINCON
Obligacion:  +
RAD.....
Ac Solicitud Grp Sgrupo Producto R.A.D. Nro. Producto S R
— 8952898 06 01 001 01 000454600*****2554 2
— 8952905 06 01 001 01 000454600*****2554 2
— 8952965 06 01 001 01 000454600*****2554 2
— 8932778 06 22 001 01 000454600*****2554 2
— 8932790 06 22 001 01 000454600*****2554 2
— 8839213 00 05 001 01 000454600*****2554 2
— 8787804 06 22 001 01 000454600*****2554 2
— 8788034 06 22 001 01 000454600*****2554 2
                                     Más...

F3=Salir F4=Consulta(+) F5=Crea No vinculados F7=Selec.productos
RollUp=AvanReg RollDw=RetrReg 1=Pref/Dem. 2=Preferente 3=Uemanda 4=Genérico
```



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

```

16/02/22      RED MULTIBANCA COLPATRIA      RCLR203
16/02/22      RED MULTIBANCA COLPATRIA      RCLR196
09:51:02      Consulta de Productos por Cliente      BOGRUICD
Seleccione acción, Pulse INTRO. 01=Selección

```

Ac	Pro	Sproduc	Descripcion	Nro. Producto	Estado
			C 71793621 LUIS FELIPE OCAÑO VASQUEZ		
	001	01	Tarj VISA CLASICA	000454600*****6108	DEVOLUCI
01	001	73	Tarj VISA SIGNATURE	000496084*****4391	Normal
	001	73	Tarj VISA SIGNATURE	000496084*****8171	Normal
	002	07	Tarj PLATINUM	000547064*****5649	Normal
	002	07	Tarj PLATINUM	000547064*****6534	Normal
	002	44	Tarj MASTER MASTER BLACK	000553662*****8509	Normal
	003	411	Pres CARTERA VIVIENDA PESOS	504119014774	
	003	411	Pres CARTERA VIVIENDA PESOS	504119018622	
	003	411	Pres CARTERA VIVIENDA PESOS	504119019345	
	003	411	Pres CARTERA VIVIENDA PESOS	504119023999	

Más...

F3=Salir F7=Otros Productos
RollUp=AvanReg RollDw=RetrReg

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.

```

25/10/21      RED MULTIBANCA COLPATRIA      RCLR925
10:45:06      Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos      BOGSUAAG
                  Gestion de Tareas

```

Modalidad --> CREACION

SOLICITUD : 0009253537	GESTION: GA +	Tram: _	(Tram.=T,Agil.=A,Rec=X)
Grupo : 03	+ Ajustes Monetarios	Fe Inicio	2021/10/25
Subgrupo : 26	+ Excepcion Negociacion Cobranza	Ho Inicio	10:44:06
Origen : MEDIAGYC	+ CASAS EXTERNAS GESTIÓN MEDIA	Fe Final	
Suborigen : 1	+ Unificación a 120 Meses	Ho Final	
Etapas : COBR1	Gestión Temprana Cobranzas		
Tarea : RAD001	Radicación		
Procedimie: PRO001	+ Procedimiento	Consecutivo	1
Cliente : 1019091356 C ANDREA CAROLINA SUAREZ RINCON			
Producto : 001 01	VISA CLASICA	Ob	000454600*****0105
Segmento : CLASICO			
Etapas Ste: COBR1	Gestión Temprana Cobranzas	**VALIDE SU CAUSAL**	
Tarea Ste: APRO03	Gte Media Aprobación	CAUSA: CTAREQINFO	+
Ajuste monetario: 0		RAD...	
Demanda : Sin Demanda-N/A			

F2=Confirmar F4=Consulta(+) F8=Documentos F11=Observaciones F12=Cancel
Intro=Valida F20=S/D



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

06	22	Respuestas en Línea	2 Paso a Paso BVI
06	22	Respuestas en Línea	3 Correo Seguro
06	22	Respuestas en Línea	4 Notificación desistimiento
06	22	Respuestas en Línea	5 cambio de sucursal
06	22	Respuestas en Línea	6 Intento de Fraude
06	22	Respuestas en Línea	7 Migración Cuota de Manejo 4x7
06	22	Respuestas en Línea	8 Gestion Preventiva
06	22	Respuestas en Línea	9 Frecuencia y horarios
06	22	Respuestas en Línea	10 Gestion de Cobro al dia
06	22	Respuestas en Línea	11 Disculpas Migracion DCC
06	22	Respuestas en Línea	12 Activacion Cuentas Inactivas
06	22	Respuestas en Línea	13 CUOTA DE MANEJO CLARO
06	22	Respuestas en Línea	14 CUOTA MANEJO LIFEMILES 7/10
01	06	Respuestas en Línea	15 CUOTA MANEJO DINAMICA 4/7

8. Luego viene toda la confirmación de datos del cliente

16/02/22 09:51:39 RED MULTIBANCA COLPATRIA RCLR930 BOGRUICD

Selección de Medios de Envío Respuesta

Seleccione y pulse Intro. X=Selección

Acc	Medio Envío	Descripción Medio de Envío
X	MAI	e-mail

16/02/22 09:51:47 RED MULTIBANCA COLPATRIA RCLR930 BOGRUICD

Datos del Cliente para Envío Respuesta

Dirección de Correspondencia:
CL 12 SUR 18 168 BL 5 +
Correo Electrónico:
lfelipe99@gmail.com +
Correo Electrónico 2:
lfelipe99@gmail.com +
Correo Electrónico 3:
lfelipe99@gmail.com +
Teléfono Móvil:
3014264129
Teléfono Fijo:
5744979596
Ciudad:
00000 +

Está Seguro ==> (S/N): S

F2=Confirmar F3=Salir F4=Ayuda

16/02/22 09:53:18 RED MULTIBANCA COLPATRIA RCLR925 BOGRUICD

Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos
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=Tiempo

Ac	Grp	Subgru	Tarea	Solicitud	Segmento	Tra	Vto FLUJO	Est	Vto TAREA	Est
02	06	22	Radicaci	9558427	PREFERENTE	-	2022/02/17		2022/02/16	PVT



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

```
16/02/22          RED MULTIBANCA COLPATRIA          RCLR925
09:53:42          Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos
                  Gestion de Tareas

Modalidad --> GESTION
SOLICITUD : 0009558427 GESTION: MD +          Tram: _ (Tram.=T,Agil.=A,Rec=X)
Grupo    : 06          + Solicitud Documentos          Fe Inicio 2022/02/16
Subgrupo : 22          + Respuestas en Línea          Ho Inicio 9:50:48
Origen   : IC          + Internet Chat          Fe Final
Suborigen : 15          + CUOTA MANEJO DINAMICA 4/7          Ho Final
Etapa    : VISAC          Fin del Requerimiento
Tarea    : RAD001          Radicación
Procedimie: PR0001          + Procedimiento          Consecutivo 15
Cliente  : 71793821 C LUIS FELIPE OCAMPO VASQUEZ
Producto : 001 73          VISA SIGNATURE          Ob 000496084*****4391
Segmento : PREFERENTE          A favor de quien solicitud: +
Etapa Ste : FIN          Fin del Requerimiento          DOCUMENTO REQUERIDO
Tarea Ste : FIN QYR          Fin del Requerimiento          CAUSA: ACTCUEINAC +
Ajuste Economico: 0          RAD..:
Demanda  : Sin Demanda          Tarea Vence: 2022/02/16 10:00:48

F2=Confirmar F4=Consulta(+) F8=Documentos F11=Observaciones F12=Cancel
Intro=Valida F7=Gestionar F10=Medio Envío F13=Contracargo F20=S/D F9=ConsMo
```

F4

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

```
16/02/22          RED MULTIBANCA COLPATRIA          RCLR082
09:54:02          Consulta a Tipo de Solicitud          BOGRUICD
Seleccione acción, pulse Intro. 01=Seleccionar

Ac  Cod. Causa  Descripcion  Documento  Gest  Estado  =X)
-----
01  AUTOMA.4/7  Carta Condiciones CM 4/7  AUTOMA.4/7  MD  0  :48
CARTABVI  paso a paso contraseña BVI  CARTABVI  MU  0
CLARO TDC  Carta Condiciones CM Claro  CLARO TDC  MD  0
COBROALDIA  Gestión de cobro al día  COBROALDIA  MD  0
CORREOSEGU  Correo seguro  CORREOSEGU  MD  0
CTAREQINFO  Cta de solicitud e info de pro  CTAREQINFO  MP  0  15
FRAUDE  Carta intento de Fraude  FRAUDE  MD  0
GFRECUENCI  Frecuencia y horarios  GFRECUENCI  MD  0  391
GPREVENTIV  Gestion Preventiva  GPREVENTIV  MD  0  +
LIFEMILES  Carta Condiciones CM LifeMiles  LIFEMILES  MD  0  4
Final
F3=Salir
RollUp=AvanReg RollDw=RetrReg
Intro=Valida F7=Gestionar F10=Medio Envío F13=Contracargo F20=S/D F9=ConsMo
```



11. Nos trae la información para enviar al cliente

GESTION DE ENVIOS PARA LOS SIGUIENTES MEDIOS: Email

VISUALIZACIÓN DE EMAIL - 9558427 - AUTOMA.4/7

Variables Plantilla	Variables Resueltas
FECHA_DE_EXPEDICION_DE_LA_CARTA	Febrero 16 del 2022
USUARIO	BOGRUICD
NOMBRE_DEL_CLIENTE	LUIS FELIPE OCAMPO VASQUEZ
CONSECUTIVO_DE_CASO	9558427
<div>Enviar Correo Formato Final</div> <div>Visualización Previa</div>	

Importante: Por favor validar la información en Banco antes de generar el formato final.

Copyright 2020 by Olimpia S.A.S

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

```
16/02/22          RED MULTIBANCA COLPATRIA          RCLR925
09:58:34          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=Tiempas
Ac|Grp|Subgru|Tarea|Solicitud|Segmento|Tra|Vto|FLUJO|Est|Vto TAREA|Est
02|06|22|Radicaci|9558427|PREFERENTE|2022/02/17|2022/02/16|PVT
```

CENTRO DE EXPERIENCIA

Centro de experiencia
Training & Comunicaciones

TRAINING & COMUNICACIONES



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

```
16/02/22          IBANCA COLPATRIA          RCLR145
09:58:58          Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos BOGRUICD
                  Gestion Documentos

Seleccione accion,pulse INTRO.
N=Impresion R=Reimprimir 05=Consultar 06=Crear 08=Campos Documento

Ac Documento      Descripcion      Fecha Inc  Hor Inic  O/P
-----
ACTCUEINAC        Para: Solicitud Nro 9,558,427
                  Activación Cuentas Inactivas          0
6 AUTOMA.4/7      Carta Condiciones CM 4/7                    0
```

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

```
16/02/22          RED MULTIBANCA COLPATRIA          RCLR122
09:59:18          Consulta a gestion por flujo      BOGRUICD
                  Seleccione accion,pulse INTRO.01=Selecc
Ac Tarea hijo      Perfil hijo      Gestión
-----
01 FIN QYR        Fin del Req FIN QYR        Fin del re FI Fin del Requerimie

                  Esta Seguro ==> (S/N) S
F3=Salir
```





Gracias