

FLUJO 0620

RESPUESTA

DISCULPAS



24/11//2022

CENTRO DE EXPERIENCIA
Centro de experiencia
Training & Comunicaciones

TRAINING & COMUNICACIONES



TIPS

- Este flujo está habilitado UNICAMENTE para temas asociados a informalidad por el servicio ofrecido en los diferentes canales de atención.
- Se radica cuando el cliente indica maltrato, inconformidad o deficiencia en el servicio brindado por los funcionarios de los canales de atención.
- Inconformidad por caídas masivas de sistemas.
- Demoras relacionadas en la atención de los diferentes canales.





Por este flujo no se realizan procesos operativos por error de asesor o canal, por lo tanto, si evidencias que deba generarse alguna corrección o ajuste se debe radicar por el flujo que corresponda.

¡RECUERDA!

A través de este flujo, **No aplica** radicar inconformidad sobre las aseguradoras, ni por proceso de cobranza.

Ten en cuenta que si el cliente manifiesta inconformidad con el cobro de gastos de cobranzas y/o gestión de cobro realizada, se debe radicar el flujo **06_22** y por el suborigen **“Justificación de Gastos de Cobranza”**.

MODELO DE CARTA

5

Bogotá D.C., Noviembre 8 del 2022

Señor(a)

NORBERTO RAFAEL PANE

DG 182 19 75 TR 1 AP 1101 BR SAN ANTONIO

BOGOTÁ

Ref. Atención y servicio

Apreciado (a) cliente:

Agradecemos que nos haya compartido su experiencia, esta nos permitirá identificar las oportunidades de mejora en nuestra organización. Por tal motivo, procederemos a realizar las verificaciones y retroalimentación correspondiente con el fin de evitar que se presenten nuevamente.

Nuestro principal objetivo es que todos nuestros clientes tengan una excelente experiencia, por lo cual de la manera más atenta y respetuosa, le ofrecemos disculpas por la situación presentada.

Finalmente, reafirmamos nuestra disposición para recibir sus sugerencias y/o solicitudes.

Este documento es válido para los fines que se requiera.

Cordialmente;

24/11/22

IBANCA COLPATRIA

RCLR158

07:36:10

Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos
Observaciones

BOGPEÑP001

Cliente : 00000000 HERNAN

Observaciones De la Gestion Nro: 00

pantalla 01

Consulta

20221101 222339 @\$

CL

RETROALIMENTACION: TRANX QUE EL CL RECONOCE, PERO NO ESTABA DE ACUERDO CON EL COBRO

Fecha del evento: 01/11/2022

DESCRIPCION: CL INDICA QUE NO ESTA DE ACUERDO CON QUE SE ESTA GENERANDO DE MANERA ANUAL UN COBRO EN UN COMERCIO, INDICA QUE ESTA ENOJADO PORQUE NO SE PUEDE GENERAR EL REVERSO DE LA TRANX, YA QUE EN ALGUN MOMENTO EL CL INDICA QUE SI LES GENERO UN PAGO, PERO NO ESTA DE ACUERDO QUE LO GENEREN DE MANERA ANUAL, INDICA QUE SE SIENTE DESPROTAGIDO POR PARTE DE LA ENTIDAD POR NO GENERAR UNA LLAMADA O ALGO
GRACIAS

24/11/22

IBANCA COLPATRIA

RCLR158

07:40:18

Sistema de Gestión de Quejas y Reclamos

BOGPENP001

Observaciones

Cliente : 00000

RINCON

Observaciones De la Gestion Nro: 00

pantalla 01

Consulta

20221102 113752 @\$

RETROALIMENTACION QUEJA CONTRA LA OFICINA

Fecha del evento 24/10/2022

Breve Descripci n de los hechos

RETROALIMENTACION CL INDICA QUE NO RECUERDA EL NOMBRE DEL FUNCIONARIO PERO
ESTA DE MUY DISGUSTADA YA QUE DICHO ASESOR LE OFRECE UNA TC QUE NUNCA LE LLEGO
JUNTO A ESTA TC LE OFRECE UN CR DITO ROTATIVO EL CUAL LE DIJO EL ASESOR NO LE
GENERAR A CUOTA DE MANEJO Y SI SE LE ESTA GENERANDO LA CUOTA DE MANEJO DE
DICHO CR DITO POR LO TANTO LA CL INDICA QUE QUIERE QUE SE TOMEN MEDIDAS Y QUE
NO DEN informaci n ERRONEA

FLUJO 0005 UNIFICACIÓN DE DEUDAS



24/11/2022

CENTRO DE EXPERIENCIA
Centro de experiencia
Training & Comunicaciones **TRAINING & COMUNICACIONES**



ANTES DE RADICAR DEBES TENER EN CUENTA

El analista del Call Center debe identificar cual es el suborigen por el cual va a generar el radicado:

- **Ajuste Compra cartera Consumo:** corresponde a todo lo relacionado con créditos).
- **Certificación ACH:** con desembolso a cuenta de ahorros o corriente de cualquier entidad.
- **Certificación Master:** con desembolso a tarjeta de crédito Master de otra entidad.
- **Certificación Visa:** con desembolso a tarjeta de crédito Visa de otra entidad.
- **CxC Aplicada A Otra TC:** Cuando se abona o se aplica una compra de cartera a una tarjeta diferente del mismo cliente o de otro cliente.
- **CxC No Autorizada:** El cliente niega haber efectuado la compra de cartera que se refleja en el producto.
- **Persuadir no éticamente compra:** El cliente manifiesta que tomo la compra de cartera pero por la información errada que brindo el asesor.
- **Reclamo Por Tasa:** Cliente indica que tiene una tasa



ANTES DE RADICAR DEBES TENER EN CUENTA

Flujo 0005 Unificación de Deudas

Te recordamos que los casos relacionados con el **Flujo 0005 Unificación de deudas**, deben radicarse de acuerdo al producto de la siguiente manera:

- **Tarjeta de Crédito:** Se direcciona tarea a **ANA001**
- **Consumo:** Se direcciona tarea a **AJUCONSUMO**

```
13/01/22      RED MULTIBANCA COLPATRIA      RCLR122
16:51:49      Consulta a gestion por flujo    BOGMARK004
Seleccione accion,pulse INTRO.01=Selección
Ac | Tarea hijo | Perfil hijo | Gestión |
---|---|---|---|
_ ANA001  Analisis de SAC05C  Mantenimie GS Gestión PQR SAC
_ CONSUMOAJU Ajuste Cons CART06  Cartera Co CC Cartera Cons, Libr
```



PLANTILLA DE RADICACIÓN

Una vez el analista identifique forma correcta el suborigen deberá diligenciar la siguiente plantilla:

- No. producto sujeto de reclamación
- Valor de la transacción
- Fecha de la transacción
- Solicitud (certificado, reverso, reclamo tasa, no autorizada)
- Mencionar brevemente observaciones que vayan de acuerdo a los suborígenes y a la solicitud. Sin embargo, deben ser específicos con la reclamación que realiza el cliente.

Nota: si el suborigen corresponde a reclamo por tasa, se debe indicar la tasa que el cliente indica se oferto.

Es importante aclarar que de acuerdo a los comentarios registrados en la reclamación, se brindará respuesta al cliente.

