

01

## PUNTO DE CONTACTO

- Call Center (líneas Retail)
- Correo electrónico
- Internet (Correo Contáctenos en Página Web y Portal Electrónico, redes sociales)
- Oficinas
- Canales entes externos
- Resolución en primer nivel

## INGRESO

- El canal de comunicación principal es el Call Center.
- Correo electrónico para Banca Empresas y Banca Personas.
- Buzones: Solicitudesbancapersonas@bancodebogota.com.co
- Solicitudesbancadeempresas@bancodebogota.com.co

## SOLUCIÓN EN EL PUNTO DE CONTACTO:

- Respuesta a estado de productos con base en información de aplicativos del Banco.
- Oferta de venta de productos.

02

## RADICACIÓN Y ASIGNACIÓN

- Radicación (CRM - SAC) y clasificación por nivel de complejidad
- Recepción de casos específicos (p.e., Derechos de Petición)

## RADICACIÓN Y ASIGNACIÓN VÍA SAC: I

- Radicación de reclamos y solicitudes ingresados por medios distintos a Call Center.
- Asignación a equipos de resolución.

03

## RESOLUCIÓN

- Equipo de resolución Exprés
- Equipo de resolución Cartera
- Equipo de resolución Tarjeta de Crédito
- Equipo de resolución Fraude
- Equipo de resolución Entes Externos
- Equipo de resolución Empresas

## RESOLUCIÓN

- Estandarización de resolución en equipos segmentados por Banca y de acuerdo a la complejidad de los requerimientos.
- Accesos y atribuciones para reducir interacciones con áreas de soporte.
- Acuerdos de servicio para asegurar trazabilidad y metas con áreas de soporte.
- Clasificación entre reclamo y solicitud se realizará durante la resolución.
- Clientes preferenciales tienen prioridad en los equipos de resolución.
- Notificación al cliente en caso de reclamos y solicitudes con errores.

## RESPUESTA

- Correo electrónico seguro
- Mensaje tipo SMS (para notificación)
- Carta física

## RESPUESTA AL CLIENTE

- Uso prioritario de correo electrónico y SMSs.
- Envío de carta física sólo en casos necesarios (p.e., Superfinanciera o por solicitud expresa del cliente).
- Oferta de venta de productos.

## EQUIPO DE INVESTIGACION DE CAUSAS RAIZ

- Desarrollo de proyectos/iniciativas específicas para reducir el nivel de reclamos y solicitudes que ingresan al Banco.
- Generación de reportes de causa raíz de reclamos a la Superfinanciera y al SACF.

04