

Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades	
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo Bancolombia

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Septiembre 2016

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	2
II. PERFIL DE LOS CLIENTES	2
III. MODELO DE COBRO	3
A. TREASURYKEY	3
B. SWIFT REGIONAL (PRÓXIMAMENTE)	4
C. H2H REGIONAL (PRÓXIMAMENTE)	4
IV. PLAN DE GESTIÓN COMERCIAL (METAS COMERCIALES)	4
V. FLUJO DE PROCESO	4
VI. PROCESO DE VENTA SERVICIOS REGIONALES DE CASH MANAGEMENT DEL GRUPO BANCOLOMBIA.	6
ACTIVIDADES:	6
1. OFRECER SERVICIOS REGIONALES DE CASH MANAGEMENT DEL GRUPO BANCOLOMBIA.	6
2. REVISAR LOS REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN ADICIONALES.	8
3. ENTREGAR DOCUMENTACIÓN AL CLIENTE Y SOLICITAR LA FIRMA DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES.	9
4. ASESORAR AL CLIENTE EN LA FIRMA DE DOCUMENTOS Y FORMULARIOS DE AFILIACIÓN A LOS SERVICIOS REGIONALES.	10
5. RECIBIR Y REVISAR DOCUMENTACIÓN DEL AFILIACIÓN DEL CLIENTE.	10
SOLICITAR LA INSCRIPCIÓN DEL CLIENTE AL CANAL TREASURYKEY Y PARAMETRIZACIONES DE COMISIONES. Atención: La información contenida en este documento es propiedad de BANCOLOMBIA S.A. y no debe ser reproducida, utilizada o divulgada al exterior de la organización o con propósitos externos a los de la organización sin la autorización respectiva.	11



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades	
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo
	Bancolombia

7. RECIBIR RESPUESTA SOBRE LA EJECUCIÓN DE LA INSCRIPCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANAL TREASURYKEY.	12
8. RECIBIR SOLICITUD DE AFILIACION DEVUELTA POR INCONSISTENCIAS	12
9. OFICIALIZAR LA VINCULACIÓN DEL CLIENTE AL CANAL REGIONAL TREASURYKEY	13
10. MONITOREAR OPERACIÓN DEL CANAL DEL CLIENTE EN PRODUCCIÓN.	14
11. ARCHIVAR SOPORTE DE LA OPERACIÓN.	15
VII.RESUMEN DE ACTIVIDADES	15
VIII. GLOSARIO	17

I. Introducción

Este documento está diseñado para que las fuerzas comerciales regionales tengan un guía para la venta, soporte y asesoría del Canal TreasuryKey y los Servicios Regionales.

Nuestro portafolio de servicios regionales busca ofrecer a nuestros clientes regionales apoyo en su modelo de Internacionalización y expansión regional, a partir del acompañamiento y disposición de un portafolio de productos de Cash Management estandarizados, entregados a través de excelentes medios transaccionales, que se acoplan a las tesorerías regionales de forma práctica, efectiva y oportuna.

Especificamente a nivel de canal nuestra propuesta de valor a clientes es la siguiente : Consolide su tesorería regional de forma fácil, eficiente y segura mediante transacciones locales, regionales e internacionales, cash pooling, consolidación de cuentas de otros bancos, en múltiples monedas, con tasas preferenciales, a través de nuestra plataforma regional TreasuryKey, apoyado de un equipo cercano y experto.

II. Perfil de los clientes

Los servicios regionales del Grupo Bancolombia están diseñados para clientes corporativos, empresariales y PYMES con expansión regional o incluso internacional (Grupos Empresariales). Incluye clientes con presencia regional, clientes multilatinos, multinacionales, clientes internacionales y

clientes locales con transaccionalidad regional/Internacional.

Atención:



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades	
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo
	Bancolombia

Principales necesidades que un cliente regional puede suplir a través de servicios regionales:

- 1. Centralización de sus tesorerías.
- 2. Disminución en costo de transferencias regionales.
- 3. Facilidad para realización de transferencias y pagos regionales.
- Consulta centralizada de sus activos y pasivos en las diferentes divisas de su posición propia (Activos -Pasivos).
- 5. Pagos regionalizados de préstamos.
- 6. Plataforma transaccional multimoneda.
- 7. Tasa especiales y homologadas regionalmente, sin tener en cuenta que en un país el grupo empresarial cuente con empresas pequeñas medianas o grandes.
- 8. Movimiento automático de fondos, con el fin de cubrir montos mínimos, sobregiros o alcanzar montos objetivos en cuentas satélites y cuentas centralizadoras de tesorería.
- 9. Consulta de cuentas de otros bancos que no ofrecen el servicio Treasury Key.
- 10. Pago a proveedores que tengan cuentas en Banco agrícola Banco Agromercantil y Mercom Bank.
- 11. Acompañamiento y asesoría de un equipo experto
- 12. Soluciones flexibles, escalable con distintos niveles de seguridad.

Deben ser clientes con productos activos en al menos uno de los Bancos que ofrecen el servicios regionales (Banco Agricola, Banco Agromercantil o Mercom Bank, Banistmo, Bancolombia S.A o sus filiales Bancolombia Panama, Puerto Rico o Cayman).

III. Modelo de Cobro

A. TreasuryKey

Los servicios ofrecidos a través del canal regional TreasuryKey se basan en la siguiente tabla de tarifas. Tarifas.

En caso de otorgar alguna exoneración esta deber a ser pactada con el cliente al momento de la negociación y debe ser consignada en **el Formulario de Afiliación para Clientes TreasuryKey** en la sección **Comisiones TreasuryKey**.

En caso de no realizar ningún pacto con el cliente o no completar los datos de la sección de **Comisiones Treasurykey** se asumirá el cobro de las tarifas de política.

Si se le piensa otorgar un descuento al cliente, se debe tener en cuenta la Circular Atribuciones Servicios Regionales de Cash Management y entregar el debido soporte al CAE (Centro de Atencion Especializado), al momento de remitir el Formulario de Afiliación para Clientes TreasuryKey indicando descuentos o exoneraciones.

Atención:



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades	
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo Bancolombia

- B. Swift Regional (próximamente)
- C. H2H Regional (próximamente)

IV. Plan de Gestión Comercial (Metas Comerciales)

La inclusión en los PGC de cada Banco se pospone hasta 2017, luego de hacer un seguimiento a la transaccionalidad de los nuevos servicios regionales.

En los informes de gestion locales los ingresos por servicios regionales estarán incluidos desde el inicio de la transaccionalidad del canal en los indicadores de tamaño comercial, incluidas en las comisiones generales de Cash Management.

Crecimiento en Clientes

Indica el cumplimiento de la meta en número de clientes esperado para servicios regionales.

• Crecimiento en Ingresos

Indica el cumplimiento de la meta en ingresos esperados por servicios regionales.

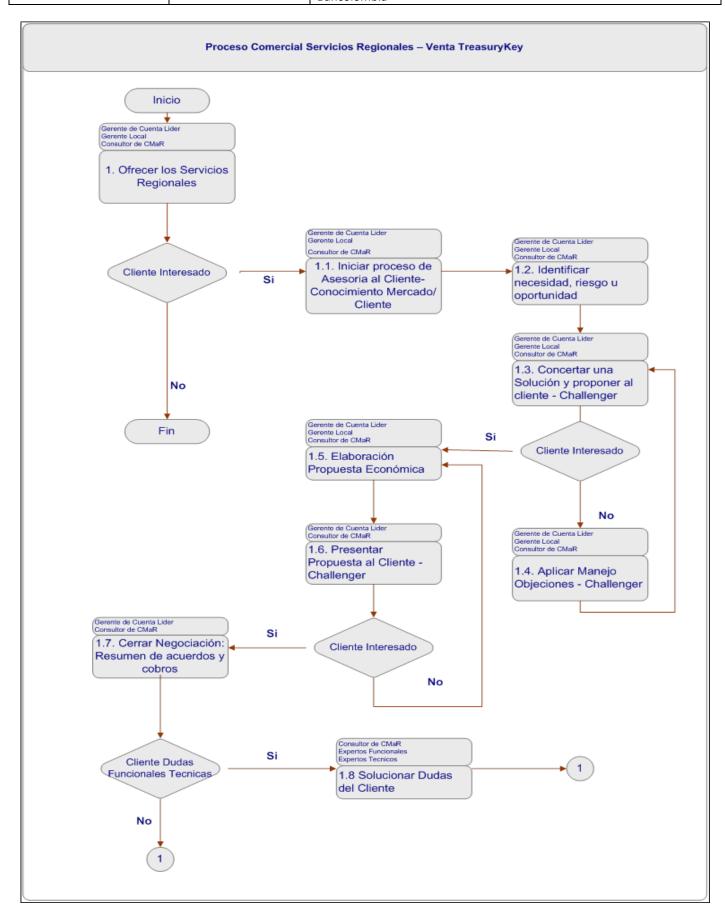
Crecimiento en Aumento de Saldos Promedio

Indica el cumplimiento de la meta en aumento de saldos promedio por el uso de servicios regionales.

V. Proceso



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades	
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo
	Bancolombia





Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades	
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo
	Bancolombia

VI.

VII. Proceso de venta Servicios regionales de Cash Management del Grupo Bancolombia.

Antes de revisar las actividades del procesos de venta es necesario que se tengan claros los roles comerciales y la metodología del modelo de venta de servicios regional:

Roles Comerciales CMaR (Cash Management Regional).

Roles

Metodologia Modelo de Venta Servicios Regionales.

Metodologiad

En este documento de venta se abordaran las 6 primeras etapas que describe la metodología, las cuales que apoyaran las actividades definidas a continuación:

Actividades:

1. Ofrecer Servicios Regionales de Cash Management del Grupo Bancolombia.

El canal TreasuryKey podrá ser ofrecido por el Consultor de Cash Management, Gerente de Cuenta Lider o Gerente de cuenta Local, pero la oferta final que se entregue al cliente debe ser concertada.

Puede ser que los bancos (BAM, Mercom Bank, Banco Agrícola, Banistmo, Bancolombia S.A. o Bancolombia Panamá), proactivamente ofrezcan el portafolio regional o que sea el cliente quien solicite este tipo de servicios.

Los comerciales de todos los bancos en los que el cliente tiene productos, deben comunicarse para estructurar un portafolio de servicios regionales que genere valor a su cliente, es decir, esta no es una tarea que se haga de forma individual en cada banco, sino que es un trabajo conjunto del **CELULA COMERCIAL Regional** que atiende al cliente, liderada por el Gerente de Cuenta líder y su Consultor de Cash Management. En el siguiente enlace se encontrara el directorio de contacto de los equipos comerciales: http://vbe.bancolombia.corp/Cash/Documents/Gerencia%20Corporativa%20de%20Cash%20Management/Directorio%20Regional%20Gerentes.xlsm



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades	
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo Bancolombia

El equipo comercial regional deberá conocer muy bien las características, condiciones, premisas, ventajas y demás información acerca del canal TreasuryKey; para ofrecerlo al cliente podrá soportarse en la documentación publicada en el sitio:

a. Manual de Ventas

Cubo Bancolombia

b. Presentacion para Comerciales

Presentacion Comercial

c. Presentacion para Clientes

Presentacion Clientes

d. Brochure y DEMO TreasuryKey.

Brochure

e. Manuales Funcional y de Seguridad

Cubo Bancolombia

El Consultor de Cash Management y los gerentes deben validar las condiciones del cliente para adquirir el servicio y se inicia el proceso de asesoria al cliente, conocer su negocio si es un cliente nuevo (Etapa 1: Conocimiento Mercado/Cliente - Metodologia Modelo de Venta Servicios Regionales) o revisar nuevamente el objeto del negocio del cliente si es un cliente existente.

Preparar una visita inicial (Metodologia Challenger) en la cual se escuche al cliente y sus necesidades. (Etapa 2: Identificar necesidad, riesgo u oportunidad y plantear la solución - Metodologia Modelo de Venta Servicios Regionales)

En esta visita además de entender las necesidades del cliente se debe plantear una posible solución a su necesidad, si se ve viable desde la primera visita; Pero si se considera conveniente se puede concertar una segunda visita en la cual tanto Gerente Líder como Consultor de Cash Management lleven una propuesta final y concreta al cliente (Etapa 3: Elaboración Propuesta Económica - Metodologia Modelo de Venta Servicios Regionales), después de analizar la necesidad y realizar una reunión con su CELULA COMERCIAL REGIONAL (Gerente de cuenta líder, gerentes de cuenta locales y consultor de cash management) y concertar la propuesta.

- Si el cliente está interesado, se cierra el negocio conjuntamente con él (Etapa 4: NEGOCIACIÓN:
 Cierre, resumen de acuerdos y cobros Metodologia Modelo de Venta Servicios Regionales) y se
 procede a realizar la actividad número 2.
- Si el cliente muestra dudas funcionales o técnicas se debe preparar una tercera visita en la cual se contacte un experto funcional de procesos o técnico del producto que pueda contestar preguntas

Atención:



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades	
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo Bancolombia

mas especializadas al cliente. El CAE (centro de atención especializado) podrá entregar la información de las personas que podrían acompañar la visita.

- El cliente podrá quedar con compromisos de revisar la propuesta, pero hasta que este compromiso
 no se supere y se reciba contacto con el cliente, no es posible continuar con el proceso y se debe
 iniciar nuevamente con la ejecución del mismo cuando el cliente contacte al equipo comercial
 nuevamente o el equipo comercial lo contacte.
- Si definitivamente después de un proceso de acompañamiento riguroso con el cliente, se identifica que el cliente no está preparado operativamente o por cualquier otro motivo para adquirir el servicio, se debe optar por ofrecer alguno de los servicios locales con los que cuenta el Grupo Bancolombia, con el fin de suplir al menos algunas de sus necesidades.

Responsable: Gerente de Cuenta Lider y Consultor de Cash Managemet Regional.

Apoyo: Gerentes de Cuenta Locales

2. Revisar los Requisitos de Documentación Adicionales y LAFT

Luego de superar la etapa de negociación con el cliente es necesario asegurarse de que la documentación del cliente en el banco o los bancos con los que tiene o tendrá productos este completa.

Ver lista de chequeo de documentos: <u>Documentacion</u>

Adicionalmente se debe realizar una revisión preventiva AntiLAFT así:

En BancoAgrícola:

Solicitando al correo electrónico cumplimiento@bancoagricola.com.sv la validación de sus socios, accionistas, beneficiario final, proveedores, representante legal en las listas propias con el número de documento y nombre.

- * Si el cliente está en Bloqueo Restrictivo (Bloqueo Total) no continua el proceso.
- * Si el motivo es preventivo área de cumplimiento enviará la respuesta del análisis efectuado indicando si procede o no ofrecerle el servicio al cliente y la documentación adicional que deberá presentar para continuar con el trámite.
- * En la vinculación del cliente se valida en LC del representante legal, firmantes de la cuenta y beneficiarios finales.
- * Se pide información de los socios siempre y cuando sean beneficiarios finales con un porcentaje igual o mayor a 10%.

En BAM:



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades	
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo Bancolombia

- * En la vinculación del cliente se valida en LC (Aplicativo de LC propio del BAM que está en su AS400) del representante legal, firmantes de la cuenta y beneficiarios finales.
- * Se pide información de los socios siempre y cuando sean beneficiarios finales con un porcentaje igual o mayor a 10%.

Si después de revisar la lista de chequeo de documentos y la revisión antiLAFT, la validación es exitosa, se procede a realizar la actividad **número 3**.

Si el cliente no cuenta con la documentación completa, se debe hacer la solicitud formal de los documentos faltantes, y hasta no tenerlos completos no se procederá con el proceso.

Responsable: Back Office Comercial.

Apoyo: Gerente de Cuenta Lider, Consultor de Cash Managemet Regional y Gerentes de Cuenta Locales.

3. Entregar documentación al cliente y solicitar la firma de los documentos contractuales.

Si el cliente está preparado para adquirir el servicio, se debe entregar la siguiente documentación:

Empresa Master.

- Formulario de Afiliación.
- Carta Clientes esquema de seguridad Aprobacion Unica.
- Contrato Marco de afiliación.
- Carta de Autorización de Empresa.
- Anexo para Productos (Opcional).

Empresas Asociadas.

- Contrato Marco de Afiliación. Cláusula Décima Primera (Autorización de Empresa Master).
- Carta de Autorización de Empresa.
- Anexo para Productos (Opcional).

El contrato de afiliación y sus anexos están publicados en el cubo de productos de Bancolombia <u>Cubo</u> <u>Bancolombia</u> y en el sitio web de TreasuryKey <u>Documentos de Afiliacion</u>.

Nota: En el caso de tener varias empresas asociadas en el mismo pais que sean representadas por un mismo apoderado, es posible entonces fimar un solo contrato marco y una sola carta de autorización de productos por parte del mismo apoderado. En caso contrario por cada empresa debe entregar firmardo un contrato y una carta de autorización de productos por parte de su apoderado.

Atención:



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades	
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo
	Bancolombia

 Si el cliente solicita apoyo con el diligenciamiento de los documentos, se procede a realizar la actividad número 4.

Responsable: Consultor de Cash Management Regional.

Apoyo. Back Office Comercial

4. Asesorar al Cliente en la Firma de Documentos y Formularios de afiliación a los servicios regionales.

En caso de que el cliente solicite ayuda en la etapa de diligenciamiento de documentos de afiliación será importante apoyarse del siguiente instructivo. En el siguiente Link:

http://cubo.bancolombia.corp/productos/Documentos%20Productos/TreasuryKey/Instructivo%20Documentos%20de%20Afiliaci%C3%B3n%20TreasuryKey.pdf

En caso de ser necesario, concretar una visita con el cliente para apoyarlo en esta actividad.

Responsable: Para esta actividad todos los roles comerciales e incluso el área de soporte CAE, Centro de atención especializado, deben esta capacitados para apoyar al cliente. Para la visita preferiblemente se sugiere que la realice el consultor de Cash Management.

5. Recibir y Revisar Documentación del Afiliación del Cliente.

El Consultor de Cash Management Regional y/o el Gerente de Cuenta Líder/Local debe revisar que todos los documentos físicos entregados por el cliente estén correctamente diligenciados, firmados; Seguidamente realizará la visación de firmas, a través del procesos convencional de visacion de firmas.

Para clientes que soliciten su canal reginal con esquema de seguridad en aprobación única, es necesario obtener las aprobaciones de las intancias correspondientes, según la circular

Para clientes con los culaes se haga negociación de tarifa, descuentos o exoneraciones se debe entregar el visto bueno de la intancioa correspondiente según la

Una vez se realicen todas las validaciones y los documentos estén perfectamente diligenciados y firmados y se haya solicitado y obtenido las aprobaciones necesarias se procede con la actividad **número 6.**

Nota: En el caso de **BAM**, los documentos deben ser enviados al área de **BAMNET**, a través del proceso de envio de documentos convencional.

BAMNET realizará un chequeo adicional de los documentos enviados por los clientes, realizara la firma de los contratos de afiliación de empresas master a través de los funcionarios habilitados jurídicamente para Atención:



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades		
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes	
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta	
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar	
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales	
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo	
INSTRUCTIVO.	Bancolombia	

ello y deberá enviar a través de correo electrónico la documentación escaneada al CAE (Centro de Atención Especializado) y resguardará los documentos físicos basado en los procesos Registro y Resguardo de Documentos de Clientes por la Afiliación y/o Mantenimiento del Servicio TreasuryKey de BAES y Procedimiento para el resguardo digitalización y envío de documentación para el Treasury Key de BAM. Los documentos deben quedar legibles, de lo contrario el CAE devolverá la solicitud.

Responsable: Gerente de Cuenta LiderLocal y/o Consultor de Cash Management Regional. **Apovo.** Back Office Comercial

6. Solicitar la Inscripción del cliente al Canal TreasuryKey y Parametrizaciones de Comisiones.

Una vez realizadas todas la validaciones de documentacion el Back Office Comercial procederá a escanear todos los documentos (El archivo debe quedar completamente legible) y enviarlos via correo electrónico al CAE (Centro de Atención Especializado), completando asi la Etapa 5: Implementación (Cierre, resumen de Metodologia Modelo de Venta Servicios Regionales).

Para el envio de la Documentación se debe utilizar la siguiente plantilla Completando los datos en Azul.



Para: Aida Elena Rodriguez Molina <u>aierodri@bancoagricola.com.sv</u>; Raul Romulo Morales Panameno <u>rrmorale@bancoagricola.com.sv</u>

Asunto: Afiliacion TreasuryKey: Nombre del Grupo Regional - Banco

Se adjunta la documentación correspondiente a la afiliación de: Nombre del Grupo Regional Empresa Master (si aplica)

Formulario de Afiliación.
 Contrato Marco de afiliación.
 Carta de Autorización de Empresa.

Anexo para Productos (Opcional).
 OK (Si aplica)

Empresa(s) Asociadas

Contrato Marco de Afiliación.
 Carta de Autorización de Empresa.

Atención:



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades		
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes	
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta	
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar	
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales	
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo	
	Bancolombia	

Anexo para Productos (Opcional).

OK

(Si se otorgan exoneraciones y/o canales con esquema de seguridad en aprobación unica) Según las disposiciones consignadas en la Circular de Atribuaciones de Cash Management Regional y/o Circular Venta Esquema de Seguridad Aprobación Única TreasuryKey, se anexa la aprobación de quien corresponda para el otorgamiento de las condiciones definidas con el cliente. (se debe anexar el correo de la aprobación o el documento de soporte).

Cordialmente.

Back Ofice Comercial BAM o BAES

El CAE procederá a ejecutar la afiliación a TreasuryKey con los documentos electrónicos enviados, pero adicionalmente se hace necesario que se haga en el envio físico de los documentos.

El envio físico de la documentación se debe realizar a través del proceso convencional de envio de documentos internos.

Responsable: Back Office Comercial

7. Recibir respuesta sobre la ejecución de la Inscripción del cliente en el canal TreasuryKey.

Si toda la documentación de Afiliacion se envio de manera correcta y el CAE puedo realizar exitosamente la afiliación del cliente al canal, a través de Correo Electrónico se recibirá la notificación del CAE de la finalización de la afiliación del cliente a TreasuryKey.

La Notificacion debe ser compartida con el gerente de cuenta líder y/o el Consultor de Cash Management con el fin de continuar con la actividad **numero 9.**

Responsable: Back Office Comercial

8. Recibir Solicitud de Afiliacion Devuelta por Inconsistencias

En caso de encontrarse alguna inconsistencia en la documentación enviada por el comercial al CAE, se hará una devolución del caso a través de correo electrónico indicando las inconsistencias; por eso es de vital importancia que el filtro que se realice a desde el área comercial en cuanto a la revisión de documentos, sea muy juiciosa y completa; esto evitará reprocesos y minimizará la afectación en la promesa de servicio al

Atención:



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades		
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes	
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta	
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar	
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales	
INSTRUCTIVO: Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Gardina		

cliente (24 horas). El Equipo comercial deberá contactar nuevamente al cliente para que se haga la corrección correspondiente y se envie nuevamente para gestión del CAE.

Inconsistencias Posibles.

- Documentacion ilegible.
- Campos obligatorios sin completar.
- Documentación sin firmar.
- Inconsistencia en la definición de esquemas de seguridad y usuarios principales.
- Documentacion incompleta.
- Afiliaciones que indiquen exoneraciones o canales con esquema de aprobación única y no traigan el VoBo de la instancia correspondiente.

Responsable: Back Office Comercial

9. Oficializar la vinculación del cliente al Canal Regional TreasuryKey

El gerente de cuenta Lider y/o Consultor de Cash Management debe notificar al cliente contacto, la afiliación a través de esta plantilla de correo.



Para: Contacto Empresa Master, Contactos empresas asociadas **Asunto:** Afiliacion TreasuryKey: Nombre del Grupo Regional

Buenos Dias/Buenas Tardes/Buenas Noches

Sr: Nombre de los contactos

Le confirmamos que a partir de este momento su canal TreasuryKey esta activo.

El (los) usuarios principales de su canal han sido notificados a través de correo electrónico que deben realizar su proceso de auto afiliacion al canal.

Desde este momento queda disponible nuestro equipo de servicio posventa para apoyarlo(s) en todas sus necesidades.

Atención:



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades		
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes	
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta	
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar	
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales	
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo	
instructivo.	Bancolombia	

Contactos:
Mail del CAE

Desde Guatemala: 1-800-22-0011 Desde El Salvador: 800-7008

Adicionalmente su equipo comercial regional estará atento a cualquier necesidad e inquietud.

Nombre y Correo elecronico del Gerente de cuenta Lider - Banco

Nombre y Correo elecronico del consultor de Cash Management- Banco

Nombre y Correo elecronico del Gerente de los gerentes de cuenta locales – Banco

Cordialmente.

Gerente de cuenta Lider y/o Consultor de Cash Management

Nota: copiar a los gerentes de cuenta locales y al CAE de manera que ya quede oficializado el servicio posventa para el cliente.

Responsable: Gerente de Cuenta LiderLocal y/o Consultor de Cash Management Regional.

Apoyo. Back Office Comercial

10. Acompañamiento operación del canal del cliente en producción.

Luego de entregar al Cliente su canal Treasurykey funcionando, se hace necesario que se realice durante el mes siguiente, un acompañamiento comercial, a través de correos, llamada visitas (esto depende del estilo social del cliente).

La idea es asegurar que el cliente esta tranzando y que no tiene inconvenientes en su operatividad.

De identificar algún inconveniente en temas de capacitación se ponen a dispocion las siguientes herramientas.

- Demo (El cliente puede ingresar una vez se loguea su canal regional)
- Manuales (Se los comparte el comercial si es necesario) se encuentran en la ruta.

Cubo Bancolombia

Seguridades y Documentacion de autoafiliación.

Cubo Bancolombia

En caso de identificar la necesidad de una visita especializada, los expertos funcionales encabezados por el Consultor de Cash Management, expertos funcionales de las áreas de productos de cada banco y líder técnico, deben esta disponibles para visitar al cliente.

Atención:



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades		
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes	
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta	
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar	
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales	
INSTRUCTIVO:	Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Management - Grupo	
INSTRUCTIVO:	Bancolombia	

Ver contactos.



Responsable: Gerente de Cuenta Lider/Local y Consultor de Cash Management Regional.

11. Archivar soporte de la operación.

Luego de que la novedad se haya procesado exitosamente y cuando se debe guradar evidencia del acuerdo económico al que se llego con el cliente (Reciprocidades).

Se debe enviar una copia del Acuerdo Economico a la **Gerencia de Desarrollo Transaccional** (Juliana Isabel Pelaez Mesa <u>jupelaez@bancolombia.com.co</u> ; Alexandra Maria Estrada Quiroz <u>AESTRADA@BANCOLOMBIA.com.co</u>); A través de esta gerencia se realizarán informes periodicos sobre el cumplimiento de estos acuerdos.

Nota: Tanto el gerente de cuenta líder como los gerentes de cuenta locales deben monitorear permanentemente que se estén cumpliendo estos acuerdos, en caso de no cumplirse después de hacer la debida gestión con el cliente; el gerente de cuenta líder será responsable de enviar una novedad al CAE indicando un aumento de las tarifas para el cliente regional decuardo al tarifario vigente.

Tarifas.

NOTA GENERAL: Durante todo el proceso de ejecución de estas actividades es necesario como apoyo comecial tener en cuenta el siguiente Mensaje Challenger.

'Tomar el Control: Implica guiar al cliente hacia una recomendación y creando impulso hacia el cambio.'

VIII. Resumen de actividades

No Actividad	Actividades	Responsable
Actividad		

Atención:



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades		
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes	
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta	
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar	
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales	
INSTRUCTIVO: Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Manageme Bancolombia		

1	Ofrecer Servicios Regionales de Cash Management del Grupo Bancolombia.	Gerente de Cuenta Lider y Consultor de Cash Managemet Regional. Apoyo: Gerentes de Cuenta Locales
2	Revisar los Requisitos de Documentación Adicionales	Back Office Comercial. Apoyo : Gerente de Cuenta Lider, Consultor de Cash Managemet Regional y Gerentes de Cuenta Locales.
3	Entregar documentación al cliente y solicitar la firma de los documentos contractuales.	Consultor de Cash Management Regional. Apoyo: Back Office Comercial
4	Asesorar al Cliente en la Firma de Documentos y Formularios de afiliación a los servicios regionales.	Para esta actividad todos los roles comerciales e incluso el área de soporte CAE, Centro de atención especializado, deben esta capacitados para apoyar al cliente. Para la visita preferiblemente se sugiere que la realice el consultor de Cash Management.
5	Recibir y Revisar Documentación del Afiliación del Cliente	Gerente de Cuenta LiderLocal y/o Consultor de Cash Management Regional. Apoyo: Back Office Comercial
6	Solicitar la Inscripción del cliente al Canal TreasuryKey y Parametrizaciones de Comisiones.	Back Office Comercial
7	Recibir respuesta sobre la ejecución de la Inscripción del cliente en el canal TreasuryKey.	Back Office Comercial
8	Recibir Solicitud de Afiliacion Devuelta por Inconsistencias	Back Office Comercial
9	Oficializar la vinculación del cliente al Canal Regional TreasuryKey	Gerente de Cuenta LiderLocal y/o Consultor de Cash Management Regional. Apoyo: Back Office Comercial
10	Acompañamiento operación del canal del cliente en producción.	Gerente de Cuenta Lider/Local y Consultor de Cash Management Regional.



Grupo BANCOLOMBIA - Instructivo de actividades		
MACROPROCESO:	Gestión de la Interacción con Clientes	
PROCESO:	Asesoría Comercial y Venta	
SUBPROCESO:	Asesorar y Negociar / Promocionar y Publicitar	
ACTIVIDAD:	Realizar la Venta Servicios Regionales	
INSTRUCTIVO: Realizar la Venta de Servicios Regionales de Cash Managem Bancolombia		

11	Archivar soporte de la operación.	Gerente de Cuenta Lider/Local y Consultor de
11		Cash Management Regional.

Glosario IX.