FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Septiembre 2016

Contenido

I. INTRODUCCIÓN 2

II. METODOLOGIA COMERCIAL REGIONAL 2

III. PROCESO 2

IV. PROCESO DE POSVENTA DE CASH MANAGEMENT REGIONAL DEL GRUPO BANCOLOMBIA. 4

ACTIVIDADES: 5

1. RECIBIR NECESIDAD DEL CLIENTE. 6

2. RESOLVER LAS INQUIETUDES DEL CLIENTE 7

3. RECIBIR Y VISAR FORMATO DE NOVEDADES 8

4. REMITIR SOLICITUD AL ÁREA ENCARGADA 10

5. RECIBIR RESPUESTA DEL ÁREA ENCARGADA 11

6. INFORMAR AL CLIENTE LA ATENCIÓN DE LA SOLICITUD 11

7. VERIFICAR CON EL CLIENTE QUE LA NECESIDAD SE HAYA RESUELTO CORRECTAMENTE 11

8. ARCHIVAR FORMATO DE NOVEDADES 12

9. SOLICITAR LA CORRECCIÓN DE LA INCONSISTENCIA. ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

V. RESUMEN DE ACTIVIDADES 12

RECIBIR RESPUESTA DEL ÁREA ENCARGADA 12

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.

VI. GLOSARIO **13**

I. Introducción

Este documento está diseñado para que las fuerzas comerciales regionales tengan un guía para atender los requerimientos posventa de los clientes con respecto a TreasuryKey y los Servicios Regionales.

II. Metodologia Comercial Regional

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:

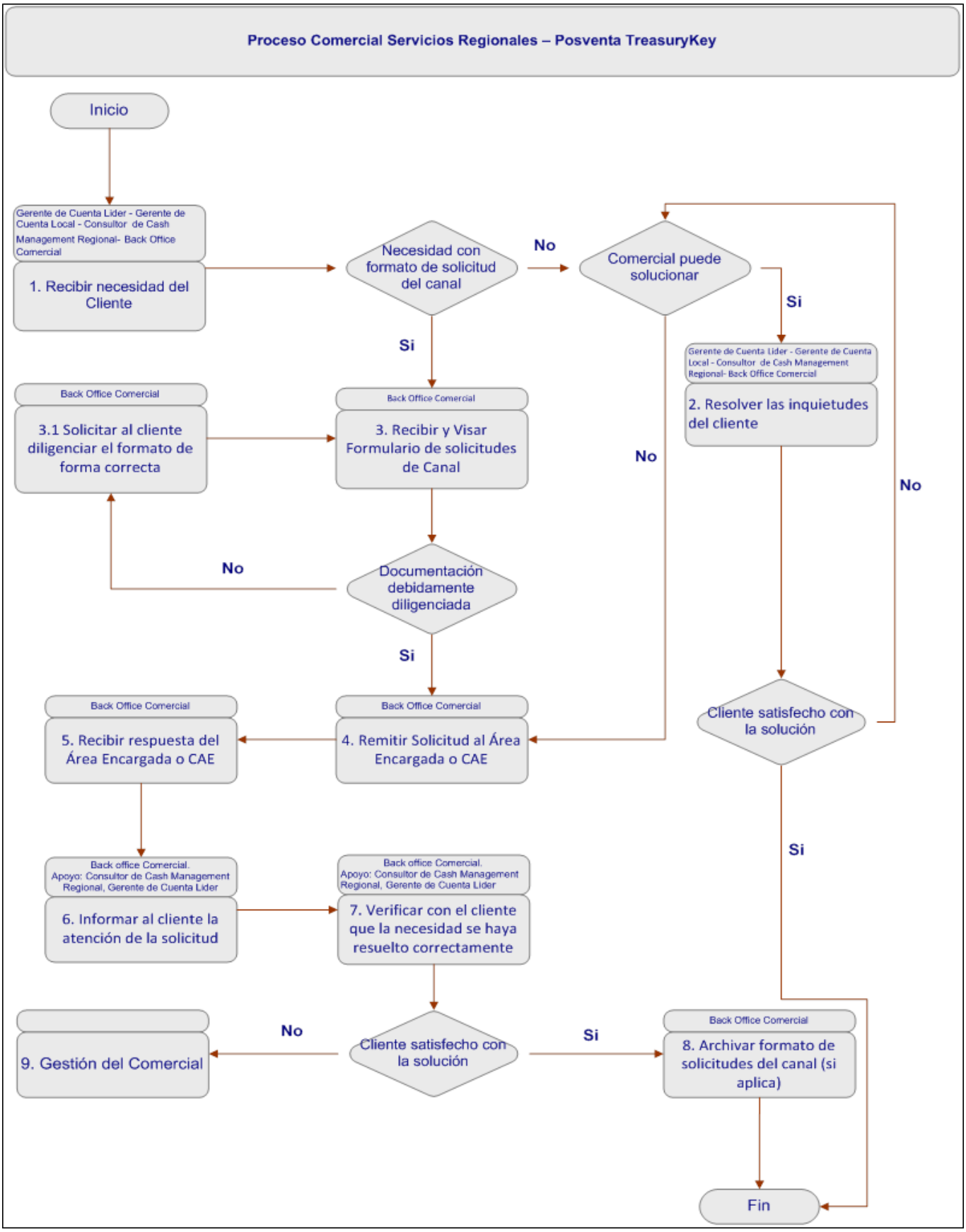
Roles Comerciales CMaR (Cash Management Regional).
Roles

Metodologia Proceso Comercial Servicios Regionales.
Metodologia
En este documento de venta se abordara la 7° etapa que describe la metodología, la cual apoyará las actividades definidas en este documento.

III. Proceso

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.

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



IV. Proceso de Posventa de Cash Management Regional del Grupo Bancolombia.

Los requerimientos que un cliente puede solicitar y que se abordan a través de este proceso son las siguientes:

- Atención de requerimientos/solicitudes de clientes (Cancelación y Mantenimiento de productos, transacciones especiales).
- Quejas y Reclamos
- Fraudes y Devoluciones
- Certificaciones
- Solicitud de Visita Técnica o funcional
- Renegociacion de tarifas

El responsable de atender la solicitud o novedad está detallado en la siguiente tabla:

Tipo de Novedad	Novedad	Responsable
Comerciales del canal TreasuryKey	Certificaciones (Cartas, Comprobantes, Certificados)	Back Office Comercial
	Renegociación de Tarifas	Gerente de Cuenta Líder/ Consultor de Cash Management
	Informacion General de Servicios Regionales	Gerente de Cuenta Líder/ Gerente de Cuenta Local/ Consultor de CMaR Back Office Comercial
	Reclamos Basicos	Consultor de Cash Management
	Quejas	Consultor de Cash Management
Operativas del canal TreasuryKey	Modificación cuenta de cobro de comisión	Asesores CAE
	Modificación exoneraciones (Este cambio debe ser acordado previamente entre el Gerente Lider Regional y el cliente) – CAE Recibe instrucción del comercial aprobada por la instancia competente.	Asesores CAE
	Cancelación del Servicio	Asesores CAE

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.

	Eliminación de Empresas del Grupo Regional	Asesores CAE
	Adición de Empresas del Grupo Regional	Asesores CAE
	Adición | Eliminación de productos del Grupo Regional	Asesores CAE
	Reclamos de Segundo Nivel (reclamos que involucren devoluciones o gestión con áreas de segundo aotercer nivel)	Asesores CAE
De Seguridad y/o Técnicas	Cambio de Tipo de Aprobación - Adición de usuarios Principales del grupo regional (generación automática de Soft token)	Asesores CAE
	Modificación de Límites Transaccionales	Asesores CAE
	Inactivación de Transacciones Monetarias a Usuario Principal	Asesores CAE
	Eliminación (Inactivación) de usuarios Principales del grupo regional	Asesores CAE
	Reemplazar Usuarios Principales y secundarios	Asesores CAE
	Fraudes	Asesores CAE Apoyo: Seguridades
	Incidentes Tecnicos	Asesores CAE Apoyo: Equipo Tecnico
	Incidentes Funcionales	Asesores CAE Apoyo: Analistas Funcionales + Proveedor Todo1
	Solicitud de Visita Tecnica o Funcional	Asesores CAE Apoyo: Analistas Funcionales + Equipo Tecnico
Asesoría	Preguntas Funcionales de Primer Nivel. Funcionalidades en general, afiliación al canal, esquemas de tipos de aprobación, manejo de usuarios, roles y flujos de aprobación, realización de transacciones, consultas generales de productos.	Consultor de CMaR con Apoyo: Analistas de productos y Analistas de la Gerencia de Desarrollo Transaccional.
	Preguntas Funcionales de Segundo Nivel Entitlement, funcionamiento Tecnico de transacciones o consultas, red financiara, modelo de tesorería, procesos técnicos y de back office.	Asesores del CAE Apoyo: Proveedor Todo1 y Equipo Tecnico

Las novedades que deban ser escaladas a través del CAE tendrán los siguientes niveles de servicios:

NIVELES DE SERVICIO		
PRODUCTO	**ACTIVIDAD**	**TIEMPO ESTABLECIDO**
TreasuryKey	Novedades de tarifas	Un día hábil
TreasuryKey	Afiliación y activación a TreasuryKey	Un día hábil

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.

TreasuryKey	Novedades de TreasuryKey	Un día hábil
TreasuryKey	Reclamos para el área de requerimiento de clientes	2 días hábiles, si requiere validación externa depende del tiempo del proveedor. Si requiere restauración de archivos debe sumarse el tiempo de la restauración en tecnología
TreasuryKey	Solicitud de información	5 días hábiles. Si requiere restauración de archivos debe sumarse el tiempo de la restauración en tecnología
TreasuryKey	Cancelación del Servicio TreasuryKey	Un día hábil

Actividades:

1. Recibir necesidad del cliente.

El Gerente de Cuenta Líder, el Gerente de Cuenta Local, el Consultor de CMaR e incluso el Back Office comercial podrán recibir la necesidad del cliente, ya sea telefónicamente o por correo electronico.
Dependiendo de la solicitud deberá completar el formato de solicitudes de canal, firmada por el representante legal o apoderado.
Si el Comercial que recibe la necesidad puede dar solución al cliente debe hacerlo, ver actividad **numero 2**;
Si la solicitud puede ser solucionada por el Consultor de CMaR le será escalada, ver actividad **numero 2**, de lo contrario se redireccionará al Back Office Comercial para que se inicie el tramite formal a través del CAE, ver actividades **numero 3 y 4**.

La promesa de servicio tanto para tramites a través del CAE o través del equipo comercial no deben superar un tiempo de respuesta de 24 Horas de cara al cliente; si es posible dar solución inmediata es lo ideal para garantizar un proceso poseventa efectivo.
Algunas gestiones se tomaran mas de un dia, sin embargo no deberán pasar mas de 24 horas sin enviar una notificación al cliente sobre el estado de su requerimiento.

Responsable: Gerente de Cuenta Lider - Gerente de Cuenta Local - Consultor de Cash Management Regional- Back Office Comercial

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.

2. Resolver las inquietudes del cliente

A continuación se describe quien y como debe dar solución a las necesidades comerciales del cliente:

- Informacion General de Servicios Regionales y Preguntas Funcionales de Primer Nivel.

El Gerente de cuenta Lider, Gerente de Cuenta Local , Consultor de Cash Management Regional o Back Office Comercial estarán en la capacidad de resolver cualquier inquietud escalada por el cliente relacionada con el canal o con el producto TreasuryKey y sus servicios; para ello el equipo contará con toda la información actualizada y publicada en el sitio:
Cubo TreasuryKey

Dado el caso, se podrán escalar dudas puntuales a los analistas de producto y a la Gerencia de Desarrollo transaccional.

Temas Funcionales
Daniela Morales : dmzapat@bancolombia.com.co
Temas Comerciales
Alexandra Estrada: AESTRADA@BANCOLOMBIA.com.co
Temas Generales
Juliana Peláez: jupelaez@bancolombia.com.co

- Certificaciones (Cartas, Comprobantes, Certificados)

En caso de que el cliente solicite una carta o certificado relacionado con nuestro canal, se le debe dar tramite a través del Back Office Comercial. Seguir el mismo prodedimiento que se realiza localmente para entregar cartas o certificados de otros productos.

- Renegociación de Tarifas

En caso de que el cliente solicite una renegociación de tarifas se debe analizar conjuntamente con el ECA Regional (consultor de cash management regional, gerente de cuenta Lider y gerentes de cuenta locales) la solicitud que realiza el cliente,;en caso de que sea viable, El Gerente Líder como Consultor de Cash Management deben presentar una propuesta economica al cliente **(Etapa 3: Elaboración Propuesta Económica - Metodologia Modelo de Venta Servicios Regionales).**
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

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.

número 4, enviendo al CAE la solicitud con la aprobación de la instancia respectiva (correo de aprobación), segun la Circular Regional de Atribuciones.

- Reclamos Basicos

El equipo comercial podrá responder directamente al cliente sobre reclamos que no sea necesario escalar al CAE. Casos en los cuales el mismo comercial pueda dar respuesta sobre la funcionalidad de una transacción o una consulta realizada por el cliente en el canal regional, de lo contrario deberá remitirlo a un segundo nivel, actividad **numero 4**.

- Quejas

Se escalan de la misma forma que hoy se escala una queja en cada banco.

Responsable: Gerente de Cuenta Lider - Gerente de Cuenta Local - Consultor de Cash Management Regional- Back Office Comercial

3. Recibir y Visar Formulario de Solicitudes de Canal

El cliente podrá tener otras necesidades diferentes a las de asesoría quejas o reclamos, Cuando se trate de cambios de los parametros establecidos en la configuración de su canal regional Treasurykey, el cliente deberá el completar el Formato de “Solicitudes de Canal TreasuryKey”, en la sección que corresponda. En todos los casos será obligatorio el diligenciamiento de los datos de identificación del cliente y la firma del representante legal o apoderado.

Se podrán solicitar uno o varios requerimientos en el mismo formato.

Las siguientes solicitudes se deben realizar a través de formato:

- Cambio de Tipo de Aprobación para las transacciones administrativas: este cambio aplica solo para los usuarios principales. (Adicion o eliminación reemplazo de Usuarios Principales).
- Reemplazo de Usuario principal por un nuevo usuario o por un usuario existente.
- Cambio de Tipo de Aprobación para las transacciones monetarias: este cambio aplica solo para los usuarios principales.
- Inactivación de empresas del grupo regional.
- Cancelación del servicio.
- Inactivación de usuarios principales y secundarios.

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.

- Adición de empresas al grupo regional. Debe completar la Carta de Autorización por cada empresa adicional que se desee afiliar al grupo regional.

PRODUCTOS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO REGIONAL

- Adición o eliminación de productos de las empresas del grupo regional.

CUENTAS DE COBRO DE COMISIONES

- Modificación cuenta de cobro de comisión para todos los servicios.
- Modificación de cuenta de cobro de comisión para un servicio específico.

LIMITES TRANSACCIONALES

- Aumentar o disminuir los límites transaccionales del grupo regional.

USUARIOS TRANSACCIONALES

- Activar o inactivar Transacciones Monetarias para usuarios principales.

El Formato de "Solicitudes de Canal TreasuryKey" está publicado en el sitio interno.

El comercial podrá orientar al cliente en el diligenciamiento del formato si este lo requiere.
el Formato de "Solicitudes de Canal TreasuryKey", deberá ser firmado por el Representate Legal o Apoderado de la Empresa Master.

Nota: La única solicitud que puede ser completada en el Formato de "Solicitudes de Canal TreasuryKey" por una de las empresas asociadas es la sección de "**PRODUCTOS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO REGIONAL".**
Para la adición de una empresa, se debe completar la CARTA DE AUTORIZACIÓN firmada por el representante legal o apoderado de la empresa que solicita.

Una vez se reciba el formato Fisico firmado por el cliente, el comercial deberá realizar la visación de firmas. (Proceso local de certificacion de firmas), una vez finalizada la certificacion se debe proceder con la actividad **numero 4.**

Responsable: Back Office Comercial

Nota: Hay algunas novedades que puede autogestionar el cliente a través del Gestor de Solicitudes del canal TreasusyKey, como por ejemplo:
Solicitar inactivación de usuarios principales, Cambiar cuenta de cobro de la comisión, novedades del servicio de consultas de cuentas de otros bancos, presentar solicitudes de información, quejas, reclamos y sugerencias.

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.

4. Remitir Solicitud al área encargada

Cuando se trate de solicitudes que deben ser remitidas al CAE acompañadas de un formato de novedad se debe garantizar que el docuemnto es debidamente diligenciado (campos obligatorios, la sección de la novedad o novedades que se solicitan completos, datos legibles y entendibles) y luego de verificada la firma este será adjuntado al correo que se envía al CAE al momento de escalar la solicitud.

Nota: se recomienda que el formato se complete de manera digital, se imprima y se firme, para garantizar calidad en la información que entregan los clientes.

Para escalar las novedades se propone utilizar la siguiente plantilla de correo completando los datos en Azul

Novedades
TreasuryKey.msg

Para: *Aida Elena Rodriguez Molina aierodri@bancoagricola.com.sv; Raul Romulo Morales Panameno rrmorale@bancoagricola.com.sv*
(Pendiente correo Generico del CAE)
Asunto: *Solicitud de canal TreasuryKey Novedad: Nombre del Grupo Regional - Banco*

Buenos Días/ Buenas Tardes

Se adjunta la documentación correspondiente a la solicitud de (solicitud de requerimiento) de (Nombre del Grupo Regional)
Empresa Master

- *Formato de Solicitudes de Canal .* *OK*

Empresa Asociada ***(Solo para la solicutud de Agregar Productos/Empresa)***

- *Formato de Solicitudes de Canal.* *OK*

Cordialmente.
Datos del Back Office Comercial BAM o BAES

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.

Algunas otras solicitudes que deben ser escaladas al CAE no requieren de un formato físico pero si de algunos datos mandatorios para poder dar tramite al requerimiento, a continuación se define cuales son y los datos requeridos.

- Fraudes, Incidentes y Reclamos de Segundo Nivel (reclamos que involucren devoluciones o gestión con áreas de segundo aotercer nivel).
  A la hora de enviar este tipo de requerimientos al CAE, es necesario asegurarse de entregar una descripción completa de la situación y los documentos de soporte que evidencian la situación (pantallas , extractos, mensajes de error, fotos, etc).

- Modificación de Tarifas y Exoneraciones
  Este cambio debe ser acordado previamente entre el Gerente Lider Regional, el Consultor de Cash Management Regional y el Cliente – CAE Recibe instrucción del comercial aprobada por la instancia competente.

Responsable: Back Office Comercial

5. Recibir Respuesta del área encargada

Responsable: Back Office Comercial

6. Informar al cliente la atención de la solicitud

Responsable: Auxiliar Cash- Consultor

7. Verificar con el cliente que la necesidad se haya resuelto correctamente

Si la atecion del pedido fue exitosa, se deberá validar con el cliente que si se haya aplicado correctamente. En tal caso, se solicitará al cliente una prueba para verificar el cambio requerido.

Si el cliente confirma que todo está bien, se procede con la actividad **número 9**, en otro caso remitirse a la actividad **número 10**.

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.

Responsable:

8. Archivar Formato de Novedades

Importante:

Responsable:

V. Resumen de actividades

No Actividad	Actividades	Responsable
1	Recibir Necesidad del cliente	Para esta actividad todos los roles comerciales incluyendo el área de soporte CAE, Centro de atención especializado, deben esta capacitados para apoyar al cliente.
2	Resolver las inquietudes del cliente	Back office Comercial. Para esta actividad todos los roles comerciales incluyendo el área de soporte CAE, Centro de atención especializado, deben esta capacitados para apoyar al cliente.
3	Recibir y visar formato de novedades	Back office Comercial.
4	Remitir solicitud al área encargada	Back office Comercial.
5	Recibir Respuesta del área encargada	Back office Comercial.
6	Informar al cliente la atención de la solicitud	Back office Comercial. Apoyo: Consultor de Cash Management Regional, Gerente de Cuenta Lider

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.

7	Verificar con el cliente que la necesidad se haya resuelto correctamente	Back office Comercial. Apoyo: Consultor de Cash Management Regional, Gerente de Cuenta Lider
8	Archivar Formato de Solicitudes de Canal	Back office Comercial.

VI. Glosario

- ✓ **CMaR**: Cash Management Regional.
- ✓ **CM**: Cash Management

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.