

“SU AMIGO SEGURO”¹

El señor Juan Fernando se encontraba a las 6:30 de la tarde en su negocio cuando llega una señora de unos 35 años preguntando por el administrador del supermercado Merca es un placer,

Juan Fernando: ¿Que necesita?; yo soy el dueño.

Ella se le presenta.

Buenas noches mi nombre es Jazmín Arias; trabajo en el banco Su amigo seguro y soy la encargada de encontrar puntos estratégicos para poder colocar corresponsales no bancarios

Juan Fernando. ¿Qué es un corresponsal no bancario?

Jazmín Arias: Un Punto de Atención Cercano No Bancario es un canal de distribución que permite a los clientes y usuarios realizar transacciones y solicitar información de productos y servicios a través de establecimientos de comercio abiertos al público que han sido contratados por el Banco para tal fin. (Anexo 1) y (Anexo 2)

Le cuento que por ser parte de un grupo de corresponsales tiene ciertos beneficios y unos pagos por este servicio; (etc...)

Señor Juan Fernando que piensa le interesa?

Juan Fernando: Si claro es interesante la idea y que tengo que hacer para poder ser parte del grupo de corresponsales.

¹ Caso de grado realizado por: Luz Elena López para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente. Tutor: Sory Torres Quintero. Santiago de Cali- Colombia Marzo de 2012.

Especialización en Mercadeo

Jazmín Arias: le doy una cita para la semana siguiente para que nos reunamos con la gerente de la sucursal del árbol de calima ya que ella es parte de este proceso para poder escoger un corresponsal idóneo.

A la semana siguiente Juan Fernando le dice a su novia que lo acompañe porque de pronto no entiende algo y entre los dos podrían solucionar mejor la situación, ella feliz lo acompaña y llegan a la cita.

Buenos días dice Juan Fernando y Elena (su novia).

Buenos días que cumplidos dice la señora Maritza Restrepo gerente de la sucursal el árbol de calima, doña Maritza es una señora ya mayor de unos 50 años como buena paisa muy conversadora.

Juan Fernando se presenta y presenta a su novia.

Doña Maritza: Jazmín que es la encargada de los PAC ya llega que está dentro del banco solucionando un problema interno.

Juan Fernando y Elena: tranquila no se preocupe; pero usted me puede contar más sobre los corresponsales Jazmín ya me ha comentado algo.

Doña Maritza: explica igual que Jazmín lo que es un corresponsal y que beneficios tanto económico como de reconocimiento se tendría en el supermercado Mercar es un placer.

Juan Fernando y Elena les colocan mucha atención porque la propuesta es muy tentadora; tocan la puerta y es Jazmín y una señorita llamada Mayra Alejandra, saludan y doña Maritza las coloca al tanto de lo que se está hablando.

Al final de toda la explicación de los que es, como se instalaría, que beneficios tienen, cuál sería el pago por el servicio, Juan Fernando acepta y ellas le dicen

que para ser un aspirante necesitan unos requisitos muy puntuales y un estudio porque se manejaría plata del banco.

Los requisitos son:

1. Vincularse como cliente del banco Su amigo seguro, en la sucursal responsable o diligenciar traslado.
2. RUT
3. Fotocopia del Impuesto Predial (Solo si el local es propio).
4. Soporte a las Ventas. (Es uno de los siguientes documentos: Fotocopia de las dos últimas declaraciones de IVA, o Ultimo Balance o el último Estado de Resultado). Si anexa Balance o Estado de
5. Resultados debe anexar fotocopia de la tarjeta del Contador Certificado de Registro Mercantil (Este documento se solicita en las Cámaras de Comercio y se considera vigente hasta 1 mes después de expedido).
6. Certificado de pasado judicial (DAS) vigente (Se considera vigente si tiene menos de 1 año de expedido).
7. Fotocopia de la cédula.
8. Certificado de antecedentes disciplinarios y administrativos vigente Este documentos también puede diligenciarse por internet y se considera vigente si tiene hasta 3 meses después de expedido). Diligenciamiento del formato reducido registro de proveedor (es una forma interna de banco Su amigo seguro).
9. Firma del contrato.

Juan Fernando y Elena se despiden luego de colocarse una nueva cita para la semana siguiente donde tendrían que tener todos los papeles para poder que estos entren a el análisis tanto financiero para seguridad del banco y que al final la respuestas sea un si para la instalación de los aparatos concernientes al

Especialización en Mercadeo

corresponsal no bancario que son la maquina TA 4000, teclado, lector de código de barras, pid pad, mueble (anexos 3) para poder empezar a trabajar.

Pasaron más de dos mes para la aprobación del corresponsal en el supermercado Merca es un placer al final le dieron un gran sí; ahora sería solo esperar la fecha de instalación y así sucedió Jazmín llamo a Juan Fernando diciéndole que a más tardar en dos semanas les instalaría el corresponsal.

Llego tan esperado momento; lo que no se acordaba Juan Fernando es que la maquina AT 4000 seria instalado en una mesa o escritorio del negocio; no tenia en el momento una libre así que fue a comprar una para poder colocar el cajón arriba de este.

Luego de esto se percató de que la maquina con la caja quedaría muy expuestos al público y por seguridad no era algo sano; pensando rápidamente fue a Homecenter y compro triplex madera y le hizo un cajón (anexos 4) a este para que tuviera una protección y las personas no pudiesen ver qué ocurre dentro del corresponsal, además de instalar la maquina AT4000 y sus elementos de ayuda para hacer más fácil los cobros y los recaudos; instalaron un pendón para llamar la atención mientras se realizaría la inauguración del corresponsal.

El día de la instalación del corresponsal llego un joven (técnico de banco Su amigo seguro) llamado. Edwin López.

Edwin López: buenos días el señor Juan Fernando

Juan Fernando: En que lo puedo ayudar joven

E.L: Señor yo soy el técnico de banco Su amigo seguro y vengo a instalar y dar una pequeña capacitación para el manejo correcto de la maquina AT4000.

¿Quiénes son las personas autorizadas para manejar la maquina?

J.F: Mi novia y yo ya cada uno tenemos el usuario el mío es a0050bc y el de Elena es el a0051bc.

E.L: Empezaré con la instalación del corresponsal y les daré la explicación en un momento.

El señor Edwin López termina la instalación de la maquina AT4000, el teclado, el pin pad y el lector de barras termina después de 1: 30 minutos de encontrar red y que todo le funcione.

Señor Juan Fernando termine pueden acercase les daré una pequeña inducción para que puedan manejar la máquina y realizar los pagos de las personas.

Empezó explicando cómo se ingresa al sistema después de prendida la maquina aparece un cuadrito que hay que llenar con una clave; luego otro cuadro para que uno ingrese el usuario la clave y después de eso ya le deja ingresar a otra ventana donde hay dos botones que son: transacciones o administración.

E.L: Las transacciones son para recaudos como son:

* Consignaciones, pagos de facturas con convenios, abonos a tarjetas, retiros, avances en efectivo, pagos de tarjetas, abonos a créditos.

Y administración son: para que se pueden ver cuantas transacciones se hicieron en el día, para saber con cuanto cerró la caja, y para los correos internos del banco.

Ya al final del día de estar haciendo el acompañamiento indicado por el banco.

Señor Juan Fernando y señora gracias por su tiempo cualquier cosa mi tarjeta con mis números donde me pueden contactar están ahí.

J.F y L.E: gracias por sus explicaciones y su tiempo

Luego de instalado el corresponsal, se realizan campañas de repartir Flyers (anexo 5).

La atención a los clientes es muy sencilla tiene unos parámetros que el banco recomienda para que las personas se sientan mejor con la atención, para esto tuvieron capacitaciones, charlas, y adicional un cuadernillo con situaciones difíciles que se puedan presentar.

El horario de servicio es de lunes a viernes 8 de la mañana hasta las 8 de la noche; sábados de 8 de la mañana a las 5 de la tarde y domingos y festivos de 8 am a 12:00 pm.

La caja es relativamente sencilla de cuadrar ya que por el sistema se ingresa a un link que se llama totales punto servicio (anexo 6) y este registra cuanto se ha hecho en el día y cuanto se debe de llevar al banco a compensar, se compensa en un formato que el banco da para hacer más fácil el control tanto para ellos como para nosotros (anexo 7); el control de transacciones se realizan por otro link que es Planillas totales terminales (anexo 8) por este se puede saber más o menos cuanto le consignan a la cuenta, no se tiene preciso el valor ya que cada transacción que se haga sean pagos, retiros, consignaciones... etc.

los pagos son a \$ 350 pesos de cada transacción y cada consulta de saldos las pagan a \$150 pesos y el alquiler del espacio donde el asesor se sienta dos veces por semana es de \$ 230.000 pero como el banco es un contribuyente a la retención de iva nos la cobran y por eso no se sabe bien cuanto consigan, se debe de llamar a una línea de cobro donde dan el valor que ellos consignarán los días estipulados son del 4 al 7 del mes; ya teniendo muy bien estipulado los horarios, costos de pagos se inicia el servicio.

Especialización en Mercadeo

Las personas empiezan a decirles a los vecinos que en el supermercado se pueden pagar las facturas de los servicios y comienza el voz a voz que es muy bueno para el corresponsal y para el banco.

Adicional a esto para que las personas estuviesen más tranquilo por ser un sector tan reconocido para el banco se tenía una asesora comercial no sabíamos quién

Era hasta que llego, pues era la señorita Mayra Alejandra la misma q había estado en la primera reunión.

Ella se encargaría de orientar a las personas y ayudar a fidelizarlas al corresponsal.

En los siguientes días llegan las personas con las facturas Juan Fernando y Elena se dieron cuenta cuales son los días picos (de mayor realización de pagos) ya que hay facturas muy altas y el cupo se llena rápidamente hay que llevar la plata al banco para liberar y así poder seguir recibiendo.

Cuando se lleva el dinero al banco se hace una compensación en formatos que dan en el banco para llenar, no se debe hacer fila por ser socio estratégico; ya los cajeros nos conocen como el señor Pedro Ramírez y nos hacen pasar por un lado, al comienzo la sub gerente tenía que autorizar la transacción para que en Medellín aceptaran y desbloquearán el sistema para seguir recibiendo.

Para poder compensar se debe realizar una autorización que la da la sub gerente.

J.F: Buenas jefe es que vengo a compensar

Jefe: si claro como es la clave

Especialización en Mercadeo

J.F la clave es ****

Jefe: ok listo pasa que ya te reciben ya autoricé

J.F: gracias

Hola Pedro ya la jefe me autorizo.

Pedro: listo te recibo, cuanto vas a compensar.

J.F: el monto es de \$ *****

P: listo clave **** monto \$ ***** ahora esperar a que Medellín liberen cupo porque usted sabe que todo pasa por halla.

J.F: listo Pedro gracias que tenga buen día.

P: lo mismo señor gracias.

Habían días muy aburridos porque había que ir al banco diario, el cupo se llenaba muy rápido y se debe ir a compensar para la liberación; en ese proceso se va más de una hora mientras que autorizaban y subían el pago, en el corresponsal se volvía un caos sobre todo el primer viernes del mes debido a que las señoras que pagan facturas de (revistas de ropa) pagan montos muy altos y el cupo se llena rápidamente.

Así que Juan Fernando y Elena decidieron pedir un cita con la señora Maritza para poder subir el cupo al doble de lo que lo tienen.

Llaman a la línea 018000 *****.

Operadora: Buenos días

Elena: buenos días necesito una cita con Doña Maritza la gerente de la sucursal el árbol de calima como hago.

Especialización en Mercadeo

OP: si señora tiene disponible cita para dentro de dos semanas ya que no se encuentra en la ciudad.

E: mmmm listo que día y a qué horas.

OP: seria para el 7 de junio a las 9 de la mañana le parece bien.

E: si muy bien.

O.P: me regala su nombre y a que corresponsal representa.

E: mi nombre es.... Y el corresponsal es.... Muchas gracias.

O.P: que tenga un buen día le desea su Banco Amigo.

Pasaron las dos semanas siguiente y se seguía atendiendo normalmente como se había hecho hasta entonces, con el cupo ya era pequeño ya se había vuelto en verdad algo engorroso manejar la situación cuando el cupo se llenaba.

A las dos semanas siguientes.... 10 de la mañana

Juan Fernando y Elena: Buenos días doña Maritza

Doña Maritza: Buenos días ¿Cómo están?; ¿en que los puedo ayudar?.

J.F: Doña Maritza el cupo que nos están dando; nos está quedando corto para trabajar, que se puede hacer para que nos aprueben un cupo más alto. Las personas llegan a pagar el recibo y muchas veces se está compensando y no se puede trabajar; quedamos mal nosotros como ustedes que son los dueños del aviso.... Jajajajaja.

D.M: si claro, tienen toda la razón, déjenme llamo a Jazmín

En ese momento entra Mayra a decirle a Doña Maritza que ella ya había llamado a Medellín para preguntar que se hacían es esos casos.

D.M: y porque no me habías dicho así no se perdería tiempo.

Mayra se quedó callada porque no sabía que decirle a Doña Maritza; ella llama a Medellín y les dice que autoriza para aumentar el cupo de Medellín le contestan que se debe esperar 8 días como mínimo para un nuevo estudio.

D.M: que hago para recomendarlos ellos han sido personas muy honestas y cumplidas con las compensaciones.

Medellín: claro en la nueva solicitud debe hacer una carta de recomendación la firma y le agregan los pagos de los últimos informes.

D.M: bueno muchas gracias hasta luego.

Muchachos lo único es esperar y todo depende lo que los analistas vean de que el sector es muy grande y no tenían esperado esa acogida, pero yo creo que si nos los aprueban.

J:F: buena señora entonces a esperar muchas gracias y que tenga un buen día hasta luego.

A la semana siguiente llaman de Medellín:

E: Alo buenos días, supermercado Merca es un placer

Mllin: Buenas el señor Juan Fernando o la señora Elena

E: si con ella habla con quien hablo

Mllin: Doña Elena la llamamos del banco su amigo seguro es para informarle que puede ingresar a los puntos de servicio y verificar ya el cupo está aprobado por lo que lo solicitaron.

E: Muchas gracias me da un momento verifico

Especialización en Mercadeo

Mllin: si señora, recuerda que debe establecer los días pico para que no halla congestión.

E: si claro, ya aparece el cupo muchas gracias. Hasta luego.

Mllin: con mucho gusto que tengan un buen día. Hasta luego.

Ya las congestiones en el corresponsal no se ven, las personas del barrio están muy contestas porque nos les toca que ir al banco más cercano a realizar los pagos, antes tenían que pagar un transporte para su traslado y perder tiempo para

Hacer sus transacciones ahora en un momento van compran lo del día y tiene acceso a los servicios transaccionales en el corresponsal.

Una señor nos decía que estaba feliz ya no tiene que ir a retirar y demorarse haciendo fila en el cajero de más de una hora si no que cuando llega del trabajo, llega al supermercado merca es un placer, retira y paga facturas (anexo 9), es algo muy cómoda para las personas.

Pero hay otras veces que las personas no son tolerantes con problemas del sistema como:

- No hay señal de internet el corresponsal mantiene en línea con el banco y es por este medio que se tiene constante comunicación.
- Al inicio cuando el banco estaba muy congestionado a nosotros nos bloqueaban para que a ellos les funcionara más rápido la línea.
- Como la plata no se queda en el negocio por seguridad hay veces que cuando van a retirar no hay dinero así que se van peleando y renegando.
- Hay otras veces que hay muchos pagos el sistema se vuelve lento y no trabaja al ritmo de la cantidad de personas que están haciendo cola; muchas se enfadan otras dejan los recibos y luego vuelven por ellos (los de

Confianza) otros dicen que no van a volver y a la semana siguiente los vemos igual.

En el día a día nos ocurren muchas situaciones satisfactorias y no tanto solo hay que saberlo manejar.

Hace una semana la línea estaba afectada para recaudar (no estaba dejando realizar pagos de convenios con empresas recibos de la casa o telefónico) solo dejaba realizar consignaciones, retiros, abonos a tarjetas etc.

Muchos clientes llegaron como costumbre a pagar los recibos de Une, Telmex, Telefónica el día que se vence el recibo y nosotros sin línea, pensamos que sería solo por la mañana el daño.

Cliente: buenas vengo a pagar esta factura.

Corresponsal: Buenos días señor que pena es que en este momento no tenemos línea parece ser que es un problema interno y solo nos deja hacer consignaciones y retiros si usted gusta puede venir por la tarde solo hasta ese momento se restablecerá el sistema gracias pero recuerde que hoy hasta las 5 de la tarde por ser sábado.

Cliente: ok gracias vuelvo más rato.

Corresponsal: bueno señor lo esperamos hasta luego.

Al rato vuelve el señor y persiste el problema ya el señor muy enojado pensando que no lo queremos atender empieza a vociferar e insultarnos, la persona que

Especialización en Mercadeo

estaba en la caja le dice al señor que lo entiende si no que es algo que se nos sale de las manos que no es que no se quiera atender.

Llega Elena y le explica al señor cómo se trabajan en contacto con el banco por la misma red y porque a veces no había sistema.

Pero deme un momento voy a llamar a la línea de atención al cliente.

¡Llamando!!!! Tu tu tu
Línea 018000 *****.

Corresponsal: Buenos días tengo un problema con el sistema que pasa mi clave es *****

Línea: Buenos días señor con mucho gusto veré que puedo hacer deme un momento.

Corresponsal: ok gracias

Línea: tenemos un daño en la central se piensa que de aquí a mañana este normalizado todo

Corresponsal: y porque no habían llamado o enviado un correo como lo han hecho anterior mente.

Línea: si señora si no que nos acabamos de dar cuenta por su llamada nadie más ha llamado.

Esperemos a ver que no sea la nueva plataforma que están instalando.

Corresponsal: ok entonces que hago

Especialización en Mercadeo

Línea: deme un momento estoy revisando si es algún problema de la maquina AT4000 o es de la plataforma

Corresponsal: si claro, perdón y si es de plataforma que se puede hacer en estos casos

Línea: lo único esperar ya que este nuevo sistema es para mejoras del mismo

Corresponsal: mmmm si no que las personas no entiende creen que es que no se quiere atender.

Línea: si señora la entiendo pero por favor explíqueles lo que está pasando, coménteles que es para un mejor beneficio para ellos y que va a ser más ágil.

Corresponsal: si claro lo que pasa es que no es tan sencillo como uno cree.

Línea: si señora, las personas muchas veces creen

Que uno es el culpable pero hay que tratar de explicar la situación así ellos entenderán y no la trataran mal.

Corresponsal: si claro al fin que paso ya sabe algo.

Línea: si señora la verdad ya aparece y es un daño en la plataforma no sabemos hasta cuándo estará así.

Corresponsal: hay nooo y entonces.

Línea: los llamaría apenas sepamos algo les parece.

Corresponsal: si claro estaré atenta a su llamada.

Línea: bueno señor hasta luego.

Corresponsal: bueno muchas gracias hasta luego.

Especialización en Mercadeo

El daño duro casi 5 días el miércoles al medio día se restableció y acepto las facturas pero en ese transcurso del daño las personas eran groseras, no entendían que el daño no era de nosotros si no que era ya algo que se salía de las manos debido a que en el banco estaban aumentando la capacidad.

La asesora del banco llego a ver que podía solucionar y las personas la ofendieron diciéndole que trabajaban para un banco muy malo, mentirosos y sin garantías.

Hay en esos casos es donde Juan Fernando se sienta y recapacita si fue viable haber colocado un corresponsal en el negocio.

Pero con tantas cosas que han pasado hay inconvenientes pero no todo es malo ya en internet aparecemos como un aliado al banco (anexo 10); ya nos reconocen en la entidad, son más las cosas buenas que los contratiempos del día y nos da la satisfacción de trabajar para servir a una parte de la ciudad donde viven

Demasiadas personas (anexo 11) que trabajan y no tienen mucho tiempo para demorarse cobrando (haciendo retiro de la nómina) para volver a su casa.

En el negocio con Mayra asesora del banco realiza la apertura de cuentas para jóvenes que están buscando empleo y que una de las exigencias es tenerla.

Cuando la asesora no están llegan preguntando cosas donde tratamos de ayudarlas si nosotros como corresponsal no podemos llamamos a la línea y ellos nos colaboran para poder solucionar el problema del cliente.

Ya nos volvemos unos asesores sin darnos cuenta.

Especialización en Mercadeo

También llegan casos donde quieren robar al corresponsal como cuando pasan muchas facturas y no pasan el dinero la persona que están en el corresponsal le dice el valor total de las facturas y dicen que ya pasaron el dinero por medio de cámaras de seguridad se les muestra de que no lo han pasado y se llama a la policía para que ellos manejen la situación muchas de estas personas ya están reportadas y los policías se los llevan para la estación.

Ya se opta que cuando pasen facturas hasta que no pasen el dinero no se les pagan los recibos aunque para estos problemitas existen la reversión uno la hace por la maquina llama a la línea y ellos le aceptan.

Estas personas hacen eso es de mala fe para haber si uno cae y termina pagando algo que son de ellos.

En este proceso de facturas el banco no tiene convenio con los de servicio público como EMCALI, los clientes preguntan y siempre les decimo lo mismo no hay convenio y no es porque el banco no quiera si no que entran por licitaciones a concursar los banco para poder que se estos puntos de ayuda para el banco pueda recibir estas facturas.

Si en este momento sin recibir facturas de servicios públicos pasamos la meta del banco al 150 % se imaginan como serias con este nuevo servicio para ofrecer a los clientes.

Este servicio no se presta ya que el banco no tiene todavía convenio con ellos; pero para los dos (banco y corresponsal) sería muy interesante tanto en el reconocimiento y en lo económico ya que aumentaría los ingresos para los dos de una manera notable, y en lo de reconocimiento ya las personas tendría un

Especialización en Mercadeo

posicionamiento en su mente de todos los servicios que prestamos en el supermercado.