

Documento Técnico

Se detallan a continuación las acciones operativas que se adelantan para la gestión de colocación de los recursos de la LINEA CRECER, donde Matrix Créditos es Operador Financiero.

Acciones Comerciales:

Se cuenta con dos canales comerciales, los cuales se encuentran enfocados en dinamizar las postulaciones a través de la asesoría y acompañamiento en el registro y posterior postulación por medio de la Landing o en su defecto por el correo electrónico documentoscreditos@sured.com.co como canal alterno; brindando soporte y ayuda en el entendimiento y en la consecución de la documentación requerida, requisitos habilitantes a clientes potenciales registrados en bases previamente perfiladas para brindar información y/o por medio de participación en eventos con agremiaciones presenciales o virtuales, de mercadeo a través de (pautas digitales en redes sociales y piezas publicitarias, mailing y SMS). Realizan un informe diario de gestión donde se evidencia las metas de cumplimiento establecidas a las cuales se les hace retroalimentación y seguimiento a la misma.

1. Perfilamiento Bases
2. Gestión de Llamadas
3. Asesoría y acompañamiento al empresario
4. Atención requerimientos y preguntas frecuentes, requisitos.
5. Realización de Informe Semanal
6. Envío de mailing y SMS
7. Participación en eventos comerciales
8. Buscar nuevas bases con aliados estratégicos.
9. Relaciones Públicas con agremiaciones. (comunicados de prensa y revistas, noticieros, etc.)
10. Elaborar piezas publicitarias en conjunto con el SENA.
11. Entrevistas a los microempresarios.
12. Webinar

Origenación de operaciones

Acciones herramienta tecnológica

1. Se han realizado inversiones de carácter de infraestructura tecnológica para la puesta en marcha. (Landing Page)
2. Descargar los documentos de la landing page y correo electrónico.
3. Organización y revisión documental de los documentos que ingresan.
4. Servicio sucursal virtual para acceso a los empresarios, consulta estados de cuenta, pagos por canal PSE.

Construcción de carpetas y análisis

1. Organizar la información de las carpetas en share point.
2. Análisis de las solicitudes de crédito (incluye llamada al empresario)
3. Envío de documentos de preaprobación o negación.
4. Creación del cliente en el Core bancario. (wog)
5. Responder los requerimientos que lleguen por correo electrónico o celular corporativo.
6. Realizar un adecuado estudio de crédito, teniendo una acertada decisión de negación, preaprobación y monto sugerido de acuerdo con las políticas.
7. Cuando una carpeta cuente con decisión final, velar que cuente con los documentos completos (ver correo documentos obligatorios)
8. Al día siguiente de la decisión enviar los documentos de decisión final al empresario.
9. Las empresas preaprobadas deben de estar incluidas en el Core Bancario y/o el representante legal si la operación cuenta con codeudor.

Acciones gestión de documentación

1. Creación De Terceros En Deceval Y Envío De Pagaré desmaterializado.
2. Envío documentos para firma del empresario, validación y cargue en carpeta en Share Point.
3. Creación de tercero en aplicativo WOG.

Acciones proceso de Desembolso.

1. Validación y consolidación carpetas para cargue en la fiducia.
2. Creación base Fiduciaria creación de terceros por cada cargue
3. Creación base cargue operaciones para cargar en la fiducia.
4. Entrega información al área de tesorería para las respectivas validaciones y cargues en plataforma de Fiduciaria.
5. Validación y liberación de operaciones en plataforma de Fiduciaria.
6. Seguimiento diario a la fiducia.
7. Comités fiduciarios mensuales.
8. Notificación operaciones desembolsadas.

Área de cartera

Funciones

1. Envío notificación medios de pago y planes de pago.
2. Gestión protocolo de cartera.
3. Gestión de cobro, reporte en bitácora, gestión de requerimientos por el canal telefónico o correo electrónico.
4. Aplicación de pagos.
5. Extraer diariamente el informe de cartera.
6. Envío de sms masivos.
7. Diariamente realizar la aplicación de pagos.

8. Todos los días realizar la revisión de documentos que les llega al correo electrónico
9. Diariamente enviar lo sms de cobro preventivo y de empresarios en mora
10. Dar contestación oportuna y clara a los empresarios que nos escalen por los diferentes canales.
11. Gestión diaria del protocolo de cartera.

Esquema de Seguimiento.

1. Revisión de correos con los soportes de los empresarios.
2. Descargue y revisión de documentos.
3. Creación de carpetas por cada empresario.
4. Llamadas para recolección de documentos.
5. Registro en base de las acciones adelantadas con los empresarios.
6. Envío de correos o mensajes por whatsapp a los empresarios que no se logran contactar telefónicamente.
7. Asesorar al empresario cuales serían los soportes validos de acuerdo al plan de inversión.

Servicio Al Cliente

Funciones.

1. Atender los requerimientos que lleguen por correo electrónico.
2. Atender los requerimientos que lleguen por el canal telefónico.
3. Mantener actualizado los estados en la landing page.
4. Mantener actualizada la base de PQRS.
5. Hacer seguimiento a los casos que no se le ha dado respuesta.
6. Dar contestación dentro de los tiempos establecidos a los empresarios de manera clara por correo electrónico.
7. Diariamente tener actualizada la base de pqrs.
8. En la dinámica de la operación contestar las llamadas y las que no se pueda, devolver las llamadas.
9. Diariamente tener actualizada la landing page.