



POLÍTICA N° 037

POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES POR LA EMERGENCIA SOCIAL Y ECONOMICA EN EL MUNICIPIO DE MOCOA

VERSIÓN 001

REVISADO Y APROBADO POR:	RIESGOS	Vicepresidente de Riesgos
	MERCADEO	Gerente de Mercadeo y Servicio al Cliente
APROBADO POR:	Aprobado por la Junta Directiva del Banco en su sesión del 20 de abril de 2017.	
	Junta Directiva	



POLÍTICA

CODIGO: PT-037

POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES POR
LA EMERGENCIA SOCIAL Y ECONOMICA EN EL
MUNICIPIO DE MOCOA


VERSIÓN: 001

FECHA: 20/04/2017

PAGINA 2 DE 6

CONTENIDO

1. CONTROL DE CAMBIOS.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. NORMAS.....	3
4. CONSIDERACIONES.....	3
4.1. Metodología de Otorgamiento	3
4.2. Atención de solicitudes	3
5. POLITICAS.....	4
5.1. Atención al público.....	4
5.2. Proceso de identificación de clientes afectados.....	4
5.3. Acceso y uso de productos financieros.....	4
5.4. Beneficios para créditos vigentes	5
5.5. Otorgamiento de créditos.....	5
5.6. Productos de seguro.....	6
5.7. Publicación de políticas y beneficios.....	6
5.8. Vigencia.....	6

	POLÍTICA	CODIGO: PT-037
	POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES POR LA EMERGENCIA SOCIAL Y ECONOMICA EN EL MUNICIPIO DE MOCOCA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 20/04/2017
		PAGINA 3 DE 6

1. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
001	20/04/2017	Se crea el documento.

2. OBJETIVO

Adoptar políticas para la atención de clientes por la emergencia social y económica en el municipio de Mocoa por la avalancha producto del desbordamiento de los ríos Mocoa, Mulato y Sancoyaco.

3. NORMAS

3.1. Circular externa 009 de 2017.

4. CONSIDERACIONES


4.1. Metodología de Otorgamiento

El Banco continuará aplicando su metodología de análisis de la capacidad de pago, la cual está diseñada para suplir las deficiencias de información de los microempresarios que por su naturaleza cuentan con un alto grado de informalidad.

4.2. Atención de solicitudes

De otra parte el Banco tiene descentralizado el proceso de otorgamiento de crédito y presta un servicio personalizado a sus clientes con lo cual la recepción, análisis y aprobación de solicitudes de crédito se realiza de forma ágil; no requiriendo realizar cambios al mismo.

El Banco analizará individualmente los casos de los clientes que manifiesten el interés de acogerse a los beneficios brindados en la presente política.

	POLÍTICA	CODIGO: PT-037
	POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES POR LA EMERGENCIA SOCIAL Y ECONOMICA EN EL MUNICIPIO DE MOCOCA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 20/04/2017
		PAGINA 4 DE 6

5. POLITICAS

Mundo mujer el Banco de la Comunidad con Mocoa

El Banco Mundo Mujer bajo el principio de solidaridad, apoya a sus clientes damnificados por la avalancha producto del desbordamiento de los ríos Mocoa, Mulato y Sancoyaco a través de las siguientes acciones:

5.1. Atención al público

El Banco continua con la atención al público en nuestra oficina ubicada en el municipio de Mocoa en la Carrera 9 # 11-05 Avenida Colombia, con horarios de atención de lunes a viernes desde las 8 de la mañana hasta las 3 de la tarde en horario continuo y los sábados desde las 9 de la mañana hasta las 12 del día; horario que se mantendrá hasta que el Banco defina la normalización del servicio en sus horarios habituales.


Adicionalmente el Banco cuenta con su línea gratuita nacional 018000910666 como canal disponible 7 días a la semana, 24 horas al día, para brindar información de interés.

5.2. Proceso de identificación de clientes afectados

El Banco a través de su fuerza comercial realizará directamente la identificación de los clientes afectados por el deslizamiento, con el fin de conocer la situación de cada uno de ellos y ofrecerles los beneficios contenidos en la presente política.

5.3. Acceso y uso de productos financieros

- ✓ El Banco está prestando los servicios con normalidad en los horarios anteriormente comunicados.
- ✓ Para los procesos de identificación de clientes que hayan perdido sus documentos de identidad, el Banco estableció un protocolo para realizar la verificación de identidad, el cual permitirá la atención y el acceso a los productos y servicios del Banco.
- ✓ El Banco exonerará por seis meses (Desde el 1 de abril al 30 de Septiembre de 2017) a sus clientes afectados del cobro de:

	POLÍTICA	CODIGO: PT-037
	POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES POR LA EMERGENCIA SOCIAL Y ECONOMICA EN EL MUNICIPIO DE MOCOA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 20/04/2017
		PAGINA 5 DE 6

- Cuota de manejo de tarjeta débito.
- Costos de transacción por uso de cajeros automáticos.
- Comisiones por conceptos de pago de cuota de crédito en convenios de recaudo y corresponsales bancarios.

5.4. Beneficios para créditos vigentes

Los clientes que manifiesten interés en acogerse a los beneficios ofrecidos por el Banco, gozarán de:


- ✓ Acuerdos de pago que incluyen periodos de gracia hasta por 6 meses, tiempo durante el cual se suspenderá el cobro de intereses y otros conceptos asociados al crédito.
- ✓ Los clientes que se acojan al beneficio del periodo de gracia, mantendrán las condiciones con las que venía la operación: tasa, clasificación de producto y modalidad de cartera.
- ✓ Los acuerdos de pago no serán considerados como reestructuraciones.
- ✓ Conservaran la calificación que tenían en las Centrales de Información antes de la situación de emergencia presentada en el municipio de Mocoa hasta la vigencia del acuerdo de pago.

5.5. Otorgamiento de créditos

Hasta el 30 de septiembre de 2017, el Banco otorgará periodo de gracia de dos meses para ampliaciones y renovaciones, periodo durante el cual no se causaran intereses corrientes, ni otros conceptos asociados al crédito, previo cumplimiento de las condiciones de otorgamiento.

Créditos hasta 25 SMMLV (\$18.442.925) podrán ser otorgados con la garantía del FNG sin costo de comisión para el cliente y una cobertura del 80%; previa verificación de la condición de afectado ante el FNG o la garantía que aplique según los reglamentos de crédito.

Los clientes que hayan reactivado su actividad económica y que hubieren sido beneficiarios del periodo de gracia en una o varias operaciones vigentes, podrán acceder a ampliaciones con el beneficio mencionado en el párrafo anterior, previo

	POLÍTICA	CODIGO: PT-037
	POLITICA PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES POR LA EMERGENCIA SOCIAL Y ECONOMICA EN EL MUNICIPIO DE MOCOA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 20/04/2017
		PAGINA 6 DE 6

análisis de voluntad y capacidad de pago; estas operaciones se podrán realizar hasta el quinto mes de vigencia del beneficio otorgado inicialmente.

Nota: Los clientes damnificados que no han acreditado su condición de afectados ante el gobierno; para acceder a los beneficios, deben ser visitados previamente por un funcionario de la entidad el cual verificará la situación del cliente.

En ningún caso se les exigirá a los clientes afectados requisitos adicionales a los establecidos en los reglamentos de cada producto.

Para clientes nuevos no se otorgarán periodos de gracia o condiciones especiales.

5.6. Productos de seguro

Las reclamaciones por concepto de siniestros para el seguro de deuda y para otros seguros que se distribuyen a través del Banco, se atenderán por la aseguradora con la que el Banco tiene convenio, con tiempos preferenciales para garantizar una respuesta rápida.

5.7. Publicación de políticas y beneficios

La presente política será divulgada por los medios con los que cuente el Banco.

5.8. Vigencia

La presente política tendrá vigencia hasta el 30 de septiembre de 2017.