

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN BANCO AGRARIO



2025

Tabla de Contenido

- 1. Generalidades**
- 2. Canales de Atención**
 - 2.1. Línea Contacto Banco Agrario
 - 2.2. Comunicaciones Escritas
 - 2.3. Canales no presenciales
 - 2.4. Tiempos de Respuesta para Peticiones, Quejas o Reclamos
 - 2.5. Horarios de Atención
- 3. Protocolos de Atención**
 - 3.1. Protocolos en Canales Presenciales
 - 3.2. Protocolos en Canales No Presenciales
 - 3.2.1. WhatsApp: Un Canal de Atención Adicional para Resolver Dudas
 - 3.2.2. Telefónico: Llamada Saliente
 - 3.3. Protocolos de Atención Trato Inclusivo y Respetuoso
 - 3.3.1. Atención a Personas Mayores
 - 3.3.2. Atención a Mujeres
 - 3.3.3. Trato a Personas en Condición de Discapacidad
 - 3.3.4. Lenguaje Incluyente

1. Generalidades

En el Banco Agrario sabemos lo importante que es la experiencia de nuestros clientes. Por eso contamos con protocolos que garantizan atención ágil, respetuosa y de calidad, promoviendo transparencia e inclusión.

Queremos poner a disposición de quienes confían en nuestro servicio, información clara y sencilla para satisfacer sus necesidades. Con esto reafirmamos nuestro compromiso con el progreso del agro y las familias colombianas, contribuyendo de esta manera al desarrollo del país.

2. Canales de Atención

En el Banco Agrario de Colombia S.A. ofrecemos múltiples canales de atención para garantizar una experiencia más fácil y eficiente en la gestión de productos financieros. Estos canales están disponibles para realizar pagos, consultas, retiros y consignaciones de manera ágil y segura.

Estos son nuestros canales de comunicación:

2.1. Línea Contacto Banco Agrario

A través del servicio de la Línea Contacto Banco Agrario (01 8000 91 5000 o en Bogotá al 5948500), los consumidores financieros pueden realizar consultas, presentar peticiones, quejas o reclamos tras registrar su cédula, en la opción 9 recibirán atención personalizada disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

2.2. Comunicaciones Escritas

Nuestros clientes pueden remitir peticiones, quejas o reclamos por escrito, proporcionando los siguientes datos:

- Descripción de los hechos, fechas, razones y causas de la reclamación, y explicación de los derechos que considera fueron vulnerados.
- La(s) solución(es) o información específica que esperan recibir
- Datos personales como el número de identificación, dirección, número telefónico y correo electrónico.
- Los documentos de soporte que respalden la reclamación, si los hay.

Estas solicitudes pueden ser dirigidas a:

- Banco Agrario: Las peticiones o quejas pueden ser presentadas en cualquier oficina durante los horarios de atención. Después de radicar el requerimiento, informaremos el número de radicado y la fecha límite de respuesta. También pueden ser remitidas a la dirección: Carrera 8 # 15-43, Bogotá.
- Defensor del Consumidor Financiero: Las peticiones o reclamos deben ser enviados según los datos de contacto disponibles en la sección correspondiente del Defensor del Consumidor Financiero.
- Superintendencia Financiera: Nuestros clientes pueden recibir atención personalizada en la Calle 7 No. 4-49 en Bogotá o enviar las peticiones o quejas al correo electrónico: super@superfinanciera.gov.co.
- Revisoría Fiscal: Las comunicaciones deben ser enviadas a Ernst & Young Audit S.A.S, correo electrónico: ey.comunicaciones@co.ey.com, o a través de la página web:

www.ey.com. Teléfonos: +57 601 484 7000. Dirección: Carrera 11 N. 98-07 Piso 3, Bogotá, D.C.

2.3. Canales no presenciales

Los clientes pueden realizar sus peticiones, quejas o reclamos a través de la página web del Banco Agrario en la sección "Contáctanos" o mediante el correo electrónico: servicio.cliente@bancoagrario.gov.co.

Nota: en el servicio de Soporte en Línea (Chat) y Corresponsales Bancarios no recibimos peticiones, quejas ni reclamos.

2.4 Tiempos de Respuesta para Peticiones, Quejas o Reclamos
El Banco Agrario proporcionará respuesta por escrito a las peticiones, quejas o reclamos en los siguientes plazos:

- Superintendencia Financiera: Los plazos son establecidos por el ente de control, por lo que la fecha se especificará de manera explícita en el requerimiento o petición.
- Defensoría del Consumidor Financiero: Ocho (8) días hábiles.
- Derechos de Petición: Quince (15) días hábiles.
- Peticiones de Información: Diez (10) días hábiles.
- Quejas y Reclamos: Entre tres (3) y diez (10) días hábiles, dependiendo de la complejidad del caso.

2.5 Horarios de Atención

- Línea Contacto Banco Agrario: Atención disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Oficinas: El horario de atención varía según la oficina y sus horarios de atención,
-
- Canales Virtuales: Atención disponible las 24 horas del día.

3. Protocolos de Atención

En el Banco Agrario trabajamos para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Contamos con protocolos que aseguran un servicio ágil, seguro y personalizado, tanto en nuestras oficinas como en nuestros canales digitales."

3.1. Protocolos en Canales Presenciales

Nuestros protocolos buscan ofrecer una atención integral dentro de los canales presenciales que responda a las necesidades de cada cliente de manera clara y eficiente.

- **Saludo y bienvenida:** Saludar al cliente con una sonrisa, estableciendo contacto visual y personalizando la atención usando su nombre.

Ejemplo: "Buenos días/tardes, soy [Nombre del funcionario] de la [nombre de la oficina], bienvenido al Banco Agrario. Por favor, tome asiento."

- **Atención prioritaria:** Es fundamental asegurar que se brinde prioridad a clientes vulnerables, como adultos mayores y personas con discapacidad, garantizando un trato respetuoso y ágil.

- **Escucha activa:** Se debe asegurar de comprender correctamente las necesidades del cliente y ofrecer una respuesta personalizada.

Ejemplo: "¿En qué le puedo colaborar? Sr./Sra. [Nombre del cliente], debo entender que su solicitud es..."

- **Redirección clara:** Si no es posible atender la solicitud, se debe redirigir al cliente de manera cordial a la persona o área correspondiente.

- **Validación de datos:** Es imprescindible verificar siempre la identidad del cliente, utilizando los métodos disponibles como el biométrico, antes de proceder con cualquier transacción.

- **Uso de biometría:** Es clave acompañar al cliente durante el proceso de validación biométrica, asegurándose de que se complete correctamente.

- **Cierre de la transacción:** Al finalizar la transacción, es importante asegurar que el cliente esté satisfecho, verificar que haya comprendido toda la información proporcionada y despedirse cordialmente.

Ejemplo: "¿Hay alguna pregunta o algo que desee aclarar? ¿Se siente tranquilo con la información que le proporcioné? Quiero asegurarme de que todo esté en orden. Sr./Sra. [Nombre del cliente], fue un gusto atender su solicitud. Recuerde mi nombre, [Nombre del funcionario]. Si tiene alguna otra inquietud, no dude en volver. Que tenga un excelente día."

3.2. Protocolos en Canales No Presenciales

Banca virtual, App Banco Agrario y línea de contacto.

Nuestros protocolos de atención se centran en la seguridad, el servicio al cliente y la atención especializada.

3.2.1. WhatsApp: Un Canal de Atención Adicional para Resolver Dudas

WhatsApp, es una herramienta clave para ofrecer una comunicación directa y rápida con los clientes. Utilizar esta plataforma de manera efectiva nos ayuda a tener una comunicación más cercana.

Consejos Generales para el Uso de WhatsApp:

- **Ser directo:** Responder de manera clara y sin rodeos.
- **Usar un tono amable:** Mantener siempre una actitud cordial y profesional.
- **Ofrecer soluciones rápidas:** Orientar siempre al cliente con opciones claras y útiles.

Puntos clave para asegurar una comunicación eficaz y respetuosa:

Ser breve y claro: Los clientes aprecian respuestas rápidas y directas. Evitar mensajes largos que puedan generar confusión.

Cuidar la redacción: Evitar el uso de abreviaturas o jerga que no todos comprendan. La comunicación debe ser clara, especialmente cuando se trata de información importante.

Evitar los emojis: Aunque los emojis pueden parecer informales o divertidos, en un contexto profesional pueden generar malentendidos o restar seriedad a la conversación. Es mejor mantener un tono formal.

No compartir información sensible: No se debe compartir información confidencial de los clientes a través de WhatsApp. Siempre seguir los protocolos de seguridad establecidos por el Banco Agrario.

Realizar seguimiento: Después de proporcionar la información o resolver una solicitud, el funcionario debe realizar un seguimiento para asegurarse de que el cliente esté satisfecho y que su trámite haya avanzado correctamente.

3.2.2. Telefónico: Llamada Saliente

El Banco Agrario entendemos que la comunicación telefónica es un canal fundamental para interactuar con nuestros clientes. A través de las llamadas salientes, buscamos mantener una

comunicación clara, eficiente y empática, asegurando que la información proporcionada sea comprensible y que cada cliente se sienta atendido. Este protocolo está diseñado para guiar a todos los empleados en la atención telefónica, garantizando que cada llamada cumpla con los estándares de calidad y profesionalismo que caracterizan al Banco Agrario.

Consejos Importantes para Llamadas Telefónicas Eficientes:

- **Actitud positiva:** Mantener siempre un tono amable y profesional, incluso cuando la llamada sea difícil.
- **Escucha activa:** No interrumpir al cliente y asegurarse de comprender sus necesidades antes de ofrecer soluciones.
- **Cumplir compromisos:** Si se compromete a realizar una acción o seguimiento, asegurarse de cumplir con lo prometido.

Estructura de la llamada saliente:

Saludo inicial: Es crucial comenzar la llamada con una presentación clara y profesional. Ejemplo: “Buenos días/tardes, mi nombre es [Nombre y Apellido] de la oficina/área [Nombre del Área] del Banco Agrario. ¿Hablo con el señor/a [Nombre del Cliente]?”

Confirmación del cliente: Si la persona es el cliente al que se busca contactar, se pasa al motivo de la llamada. Si no es el cliente, se debe indagar sobre un mejor momento para contactar al cliente.

Ejemplo: “¿Me podría informar por favor cuándo le sería conveniente atender mi llamada?” Si el cliente no está disponible, se debe terminar la conversación educadamente. Ejemplo: “Gracias por su tiempo, recuerde que habló con [Nombre] de la oficina [Nombre]”.

Desarrollo de la llamada: Exponer el motivo de la llamada de manera clara y sencilla. Ejemplo: “El motivo de mi llamada es...” Escuchar atentamente la solicitud del cliente y analizar la información proporcionada. Si es posible, continuar con la atención; de no ser así, redirigir al cliente al área adecuada. Mientras se espera una respuesta más detallada, se puede utilizar frases como: “Permitame un momento, por favor, estoy revisando su información”.

Cierre de la llamada: Una vez resuelta la solicitud, proporcionar la información clara sobre lo gestionado. Si el cliente debe ser redirigido a otra área, se debe explicar claramente, incluyendo horarios de atención y detalles de contacto.

Ejemplo: “Con respecto a su caso, le comento que...” Despedirse cordialmente y asegurarse de que el cliente no tenga dudas adicionales: “Muchas gracias por su tiempo, señor/a [Nombre], que tenga un excelente día.”

3.3 Protocolos de Atención Trato Inclusivo y Respetuoso

En el Banco Agrario de Colombia ofrecemos servicios adaptados a las necesidades de cada uno de nuestros clientes. Al considerar las características específicas de las mujeres, personas

en condición de discapacidad y personas mayores, promovemos la equidad y garantizamos experiencias inclusivas y satisfactorias, donde los consumidores financieros, independientemente de sus circunstancias, acceden a nuestros productos y servicios en ambientes de respeto y comodidad.

3.3.1. Atención a Personas Mayores

Las personas mayores merecen una atención con respeto, dignidad y paciencia. Por esta razón promovemos la autonomía y la inclusión de este grupo de clientes. Algunas de nuestras recomendaciones son:

Escucha activa: Las personas mayores merecen una atención con respeto, dignidad y paciencia. En el Banco Agrario se promueve la autonomía y la inclusión de este grupo de clientes.

Atención a personas mayores: Ejemplo: “Le agradezco mucho por compartir esto conmigo, lo vamos a resolver paso a paso... Estoy aquí para ayudarle, así que tómese su tiempo para explicarme lo que necesite. ¿Hay algo más que pueda hacer por usted? Estoy aquí para asegurarme de que todo esté claro y para ayudarle con cualquier otra duda que tenga”.

Explicar de manera clara y sencilla: Ejemplo: “Esto es lo que está sucediendo con su [dinero, producto]... Voy a explicarle lo siguiente para que pueda tomar una decisión tranquila e informada... Sabemos que las tecnologías pueden ser complicadas a veces. Si prefiere, le puedo indicar el paso a paso a seguir. Sr@ recuerde que el Banco Agrario tiene a su disposición distintos canales de atención, usted puede dirigirse al que más se le facilite”. [Asesor: indicar los canales disponibles].

Incluir un resumen de la Asesoría: Es importante darle la oportunidad de expresar dudas y confirmar que está de acuerdo con todo lo explicado. Antes de finalizar, ejemplo: “¿hay alguna pregunta o algo que desee aclarar? ¿Se siente tranquilo@ con la información que le proporcioné? Quiero asegurarme de que todo esté en orden. Si algo de lo que hablamos no es completamente claro, podemos repasar cualquier parte, sin problema...”

Si el cliente va a firmar algún documento, indícale el objetivo de este y si tiene dudas sobre alguna información explícale de forma clara, así: “Este formulario tiene información importante sobre su [producto – cuenta - crédito]. ¿Quiere que le lea los puntos clave?”

IMPORTANTE: Las huellas de las personas mayores en ocasiones están desgastadas y no son leídas con facilidad, hay que procurar limpiar de manera frecuente el biométrico y recomendarle al cliente limpiar su mano antes de poner su huella.

3.3.2. Atención a Mujeres

Las mujeres son una parte clave de la base de clientes del Banco Agrario de Colombia, representando un 46% de ellos. Al atender a mujeres, es esencial evitar estereotipos y tratarlas con respeto y equidad. Aquí van algunos tips clave:

- Empatía y Escucha Activa. Entender las necesidades y preocupaciones de las mujeres, evitando suposiciones basadas en estereotipos.
- Evitar subestimar su capacidad para tomar decisiones informadas.
- Respeto y Amabilidad. Evitar actitudes paternalistas, dirigirse con el mismo profesionalismo y respeto que cualquier otro cliente. Asegurar presentar por completo los productos, servicios y benéficos que tiene el banco para las mujeres.
- Accesibilidad y Claridad. Asegúrate de presentar por completo los productos, servicios y benéficos que tiene el banco para las mujeres.
- Comunicar de manera transparente los riesgos asociados al producto. Valorar sus opiniones y responde a sus preguntas sin prejuicios.
- Priorizar la atención a mujeres con niños pequeños. No usar lenguaje condescendiente para explicarle información financiera, tampoco referirse a ellas usando palabras en diminutivos, como: "mi niña, amor, corazón".
- Brindar confidencialidad sobre la información personal no relacionada con el crédito.
- Evitar expresiones verbales o gestos que puedan intimidar o descalificar a las mujeres como hermosa, bella, referirse a su cuerpo.
- Evitar calificar al cliente por su apariencia. No mirar de manera lasciva o de forma insistente determinadas partes del cuerpo.

3.3.3. Trato a Personas en Condición de Discapacidad

Al brindar atención respetuosa, accesible y empática, contribuimos en la eliminación de barreras y creamos entornos donde cada cliente, sin importar su condición de discapacidad, se sienta valorado.

Atributo	Comportamiento
Atención preferencial	Priorizar el ingreso y la atención ofreciendo de manera proactiva la atención sin que la persona deba solicitarlo. Garantizar que los accesos disponibles estén en condiciones óptimas Brindar tiempo necesario para que la persona realice sus trámites sin presiones.
Comunicación inclusiva	Dirigir la comunicación directamente a la persona. Si va con acompañante, no asumir que éste tomará las decisiones. Utilizar un tono de voz amable, evitando las expresiones condescendientes.
Trato digno	<u>Discapacidad física</u> Antes de ayudar a la persona frente alguna necesidad, consultar si desea recibir ayuda. <u>Discapacidad visual</u> Entregar información clara y detallada de los procesos, documentos, requisitos y todos lo relacionado con los productos y/o servicios del Banco. Proporcionar material en formato digital para que el cliente con ayuda de tecnologías de asistencia pueda

	<p>acceder a la información. Si el cliente lo solicita, se puede leer los documentos o formularios de manera clara y pausada.</p> <p>Discapacidad auditiva Vocalizar correctamente, no taparse la boca al momento de hablar, tener en cuenta que algunas personas sordas hacen lectura de labio facial. Hablar con un ritmo adecuado y usando gestos sencillos. Evitar elevar el volumen de la voz, ya que puede resultar incómodo. Apoyarse de material visual para entregar la información.</p> <p>Discapacidad cognitiva Realizar explicaciones sencillas y pausadas, dividir la información en pasos simples. Es importante hacer preguntas de validación para asegurar que la persona comprenda lo explicado. Evitar generar presión en el tiempo de atención.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.3.4. Lenguaje Incluyente

Es importante tener en cuenta el lenguaje que utilizamos para esta población, a continuación mostramos algunos ejemplos sobre como dirigirnos a ellos:

Tipo de discapacidad	Expresión Incluyente	Expresión excluyente
Discapacidad	Persona con discapacidad	Minusválido Enfermo Incapacitado Disminuido
Visual	Persona con discapacidad visual. Persona ciega Persona con baja visión	Invidente Ciego Cegatón Cieguito o cualquier expresión en diminutivo
Auditiva Puede manifestarse como pérdida total (sordera), o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición	Persona con discapacidad auditiva Persona sorda	Sordomudo Mudo Sordo
Intelectual o cognitiva	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva	Retardado mental Mongólico Tonto Bobito Incapaz Tarado Subnormal
Mental o psicosocial	Persona con discapacidad mental o psicosocial	Loco Demente Trastornado
Física	Persona de baja talla Persona con discapacidad física	Enano Paralítico Cojo Lisiado Inválido Tullido Minusválido Impedido