



DOCUMENTO GENERAL POLÍTICAS REPORTE CONSIGNACIONES POR MEDIO DE BOT DE WHATSAPP

CÓDIGO: ES-DG-11

VERSIÓN: 01

EDICIÓN: 16-01-2023



DOCUMENTO GENERAL POLÍTICAS REPORTE DE CONSIGNACIONES POR MEDIO DE BOT DE WHATSAPP

ES-DG-11

- 1. OBJETIVO:** Dar lineamientos para la utilización y funcionamiento del servicio de Bot de WhatsApp, automatizando el proceso de recepción de consignaciones para que los asociados se autogestionen.
- 2. ALCANCE:** Servicio disponible para asociados de la entidad.
- 3. DEFINICIONES:**

La atención virtual se realiza a través de una herramienta online que permite la interacción directa entre el asociado y los datos que posee en la Cooperativa. De esta forma, el Asociado puede buscar respuestas a sus inquietudes de forma rápida y práctica.

¿Qué es un Bot de WhatsApp?

Un Bot de WhatsApp. Es un sistema de conversación automatizado que las empresas pueden integrar con la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, utilizando API de integración de WhatsApp. Permitiendo automatizar algunos de sus procesos operativos.

Para la implementación de este Bot de WhatsApp, la cooperativa crea las siguientes políticas:

4. POLÍTICAS

- ✓ El número 313 652 8155 será el único canal de WhatsApp autorizado por la entidad para recibir reporte de consignaciones que serán aplicadas a productos, de ahorro, créditos y demás servicios con los que cuente el asociado.
- ✓ El servicio consta de un Bot que provee las instrucciones y pasos necesarios para reportar consignaciones que posteriormente serán aplicadas en los productos de ahorro, crédito y servicios que el asociado posee con la entidad.
- ✓ Los asociados podrán reportar consignaciones por medio de la plataforma WhatsApp en el número: 313 652 8155, las consignaciones solo serán recibidas por este medio, el reporte a números de WhatsApp de las oficinas se realizará siempre y cuando se trate de una caída del servicio del robot o cuando el asociado presente dificultades para realizar el reporte.



DOCUMENTO GENERAL POLÍTICAS REPORTE DE CONSIGNACIONES POR MEDIO DE BOT DE WHATSAPP

ES-DG-11

- ✓ Con el fin de garantizar la seguridad y privacidad de la información, el asociado podrá utilizar este servicio siempre que inicie la conversación desde el número celular que tiene registrado en la entidad.
- ✓ Para confirmar la identidad del asociado, el sistema enviará un código de confirmación (OTP) al correo y al número celular que tiene registrado en la entidad. Posteriormente el asociado deberá confirmarlo en la conversación iniciada con el Bot de WhatsApp.
- ✓ La Cooperativa no se responsabiliza por errores que se produzcan en el asiento de consignaciones con datos errados que el asociado suministre al momento de reportar la consignación.
- ✓ Las consignaciones aplicadas a créditos no son reversibles. En las cuentas de ahorro será posible, siempre y cuando los dineros reposen aún en la cuenta en la que se aplicó el pago.
- ✓ Los pagos realizados después de las 4:00 p.m., serán asentados al día hábil siguiente, dado que el proceso de cierre se realiza en horarios establecidos y programados.
- ✓ Los pagos que no figuren en las cuentas bancarias de la Cooperativa PIO XII, no serán asentados.
- ✓ Al realizar consignaciones desde otras ciudades o en puntos de atención físicos se podrían generar costos adicionales por concepto de comisión, por lo que al momento de la asesoría se deberá informar al asociado esta posibilidad.
- ✓ Para reclamos, se deberá presentar el número de transacción y adjuntar soporte para hacer la debida reclamación enviando la información correspondiente al correo operaciones@cpioxii.com.co
- ✓ La Cooperativa informará, vía mensaje de texto el estado del reporte de consignación en el número que el asociado tiene registrado en la entidad.
- ✓ Al recibir el reporte de consignación, el sistema asignará un número de radicado con el que el asociado podrá solicitar información sobre su estado.



DOCUMENTO GENERAL POLÍTICAS REPORTE DE CONSIGNACIONES POR MEDIO DE BOT DE WHATSAPP

ES-DG-11

- ✓ Los asociados podrán solicitar soporte técnico vía telefónica llamando a la línea única nacional 604 501 17 37 o escribiendo al correo sistemas@cpioxii.com.co.
- ✓ Los asociados podrán acceder a los canales transaccionales de la entidad para tener información adicional de sus productos (App Asociados y Sucursal virtual).
- ✓ Al ser utilizado por asociados de la Cooperativa, los cuales deben ser autenticados a través de canales ya suministrados a la entidad, la información del asociado debe estar actualizada y el consentimiento de tratamiento de datos firmado en su respectivo expediente en la entidad.