

**Políticas generales para solicitudes de campañas y promoción en canales Confiar**

Todas las solicitudes de campañas deben estar apoyadas con un Brief, este debe ser compartido al área de Comunicaciones y Mercadeo con 20 días de antelación si la campaña es nueva, si la campaña solo requiere renovación se debe suministrar la información con 15 días.

**Formato del Brief**: Adjunto

* Las definiciones de los mecanismos (SMS, Email, redes sociales, Telemercadeo, etc.), es responsabilidad de Mercadeo y Comunicaciones, instancias que determinan los canales de despliegue. Estas solicitudes deben estar incorporadas dentro del brief, en caso de no tenerlo contemplado en ese momento, debe realizarse con mínimo 5 días de antelación. Dentro de la solicitud se debe incorporar el perfil del público objetivo e ideas sobre la información que debe contener el copy.
* Las fechas de envío de SMS y correo electrónico, son autorizados por Mercadeo, como encargados del SAC, pues se debe garantizar el cumplimiento de los lineamientos de protección del consumidor financiero y los indicadores de disponibilidad de servicio, por lo tanto, se administra un cronograma y políticas de manejo de la información que por su posible impacto sobre la Cooperativa son indelegables.
* Si la campaña requiere la publicación en el módulo de soluciones es necesario hacer la solicitud al área de Mercadeo. Esta debe estar incorporada dentro de la información del brief y tiene un tiempo estimado de publicación de una semana a partir del día del envío de la información.
* En cuanto a las solicitudes de campañas, cuando son realizadas por el equipo de ventas (Gerente, directores de producto, zonales y de oficina), se perfilan y se presentan las estadísticas y condiciones al equipo comercial, para acordar mecanismos de despliegue. El conocimiento de la política es compartido, Mercadeo debe conocer la política en los términos generales (segmentos y producto) y los específicos (condiciones de empresas, convenios, etc.) se validan con el equipo de ventas.
* Las llamadas desde las oficinas siempre se acordarán con los Directores de Zona y la Gerencia de ventas.
* Las solicitudes de llamadas desde el Centro de Experiencia están sujetas a disposición del canal.