

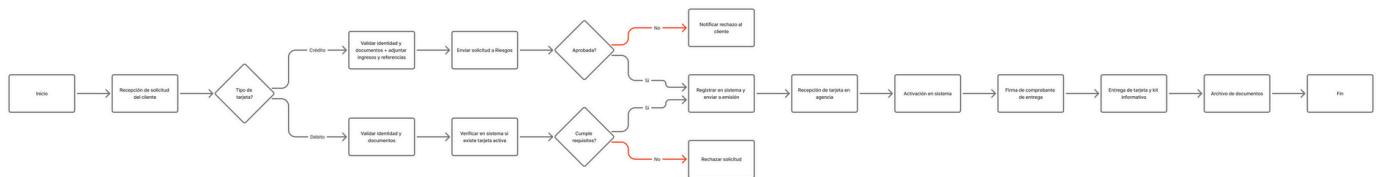
# SOLICITUD DE TARJETA

Actualizado el  
DD/MM/AAAAA



Propósito	Delinear con exactitud la normativa en el área de atención al cliente y colocación de productos financieros, para una correcta <b>solicitud, emisión y entrega de tarjetas de débito y crédito</b> , así como las tareas inmersas en el proceso: recepción de solicitud, validación de identidad, análisis crediticio (si aplica), impresión y activación de la tarjeta, y entrega al socio/cliente.
Líder del Proceso	<p>Los responsables directos del proceso son los <b>asesores de negocios y oficiales de servicio al cliente</b> en sus respectivas agencias, bajo la <b>coordinación de la Gerencia de Operaciones y Tarjetas</b>.</p> <p>Implicados en el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jefes de Agencia</li><li>• Asesor de Negocios</li><li>• Oficial de Servicio al Cliente</li><li>• Departamento de Riesgos (para tarjetas de crédito)</li></ul>

## Diagrama de flujo con resumen del proceso



## Primeros pasos

¡Te damos la bienvenida! Como parte valiosa del personal, tú eres el centro de este manual. Esperamos que contenga todo lo que necesitas para navegar nuestros procesos y políticas generales.

1	<u>Recepción de la solicitud</u>  El asesor recibe la solicitud del socio/cliente, ya sea para <b>tarjeta de débito o crédito</b> , y confirma que todos los campos estén debidamente llenos y firmados.
2	<u>Validación de identidad</u>  Se solicita al socio/cliente su <b>documento de identidad original</b> para cotejar la información. En el caso de tarjetas de crédito, se deben adjuntar los <b>documentos de ingresos y referencias</b> .
3	<u>Revisión en sistema</u>  El asesor verifica en la <b>plataforma interna</b> si el socio ya posee una tarjeta activa o si tiene restricciones o bloqueos.
4	<u>Evaluación crediticia (solo crédito)</u> .  Si se trata de una tarjeta de crédito, se envía la solicitud al <b>Departamento de Riesgos</b> para la evaluación crediticia según los parámetros aprobados por el Comité ALCO.
5	<u>Aprobación y registro</u>  Una vez aprobada la solicitud, el asesor registra los datos en el sistema (tipo de tarjeta, límite, cuenta asociada, etc.).
6	<u>Emisión o solicitud al proveedor</u>  El sistema genera una orden de impresión o solicita la emisión al proveedor autorizado de tarjetas.
7	<u>Recepción de la tarjeta en agencia</u>  El departamento correspondiente recibe las tarjetas y las distribuye a las agencias según las solicitudes aprobadas.

8	<u>Activación</u>  El asesor verifica la recepción de la tarjeta y procede a <b>activarla en el sistema</b> , dejando constancia digital del procedimiento.
9	<u>Firma de entrega</u>  El socio/cliente firma el <b>Comprobante de Entrega de Tarjeta</b> , aceptando los términos y condiciones del uso del producto.
10	<u>Entrega de materiales complementarios</u>  Se imprime el certificado de inversión a plazo.
11	<u>Archivo y cierre del proceso</u>  Se archiva copia del formulario de solicitud, comprobante de entrega y documentos de respaldo en el expediente del socio.

## Políticas

### A. Autorización para emisión de tarjetas

El Banco está facultado por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero para emitir tarjetas de débito y crédito a socios y clientes, bajo las condiciones establecidas por el Consejo de Administración.

### B. Requisitos para solicitud de tarjeta

El solicitante deberá ser mayor de edad, presentar documento de identificación vigente y cumplir con los requisitos de verificación financiera o crediticia.

### C. Plazos de entrega

El tiempo estimado para la entrega de la tarjeta es de 7 a 10 días hábiles posteriores a la aprobación.

### D. Activación y seguridad

Toda tarjeta deberá ser activada únicamente por el titular, quien debe cambiar su NIP en un cajero autorizado o por los canales oficiales.

### E. Confidencialidad y resguardo de información

Los asesores y personal operativo deberán manejar toda información personal bajo estricta confidencialidad y de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales.

### F. Reposición por pérdida o daño

En caso de pérdida, robo o deterioro, el socio deberá reportarlo de inmediato al centro de

atención. La reposición estará sujeta a los cargos establecidos y requerirá nueva firma de entrega.

#### **G. Bloqueo y cancelación**

El Banco podrá suspender o cancelar la tarjeta en caso de uso indebido, falta de pago (para crédito), o por solicitud expresa del cliente.

#### **H. Publicidad y tasas**

Los términos, tasas, comisiones y condiciones aplicables a las tarjetas serán expuestos en lugares visibles y actualizados en la página web institucional.