

SOLICITUD DE TARJETA

Actualizado el
DD/MM/AAAA



Propósito

Delinear con exactitud la normativa en el área de atención al cliente y colocación de productos financieros, para una correcta **solicitud, emisión y entrega de tarjetas de débito y crédito**, 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

Los responsables directos del proceso son los **asesores de negocios** y **oficiales de servicio al cliente** en sus respectivas agencias, bajo la **coordinación de la Gerencia de Operaciones y Tarjetas**.

Implicados en el proceso:

- Jefes de Agencia
- Asesor de Negocios
- Oficial de Servicio al Cliente
- Departamento de Riesgos (para tarjetas de crédito)

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 tarjeta de débito o crédito , y confirma que todos los campos estén debidamente llenos y firmados.
2	<u>Validación de identidad</u> Se solicita al socio/cliente su documento de identidad original para cotejar la información. En el caso de tarjetas de crédito, se deben adjuntar los documentos de ingresos y referencias .
3	<u>Revisión en sistema</u> El asesor verifica en la plataforma interna 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 Departamento de Riesgos 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 activarla en el sistema , dejando constancia digital del procedimiento.
9	<u>Firma de entrega</u> El socio/cliente firma el Comprobante de Entrega de Tarjeta , 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.