|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Liliana Sánchez | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Administradora Comercial Y Tesorería | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 04/12/2018 | **Fecha:** | 04/12/2018 | **Fecha:** | 04/12/2018 |

1. **OBJETIVO.**

Realizar la Activación de Tarjetas Débito, cumpliendo con todos los requisitos y controles exigidos por Coopeaipe y la ley.

1. **APLICA**

Aplica a todas las áreas de Coopeaipe, en el momento de Activar o reponer una Tarjeta Débito

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
   2. **AS-P-001** Vinculación de Asociados
   3. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES.**
   1. **N/A.**
3. **RESPONSABLES.**
   1. Auxiliar de Información
   2. Cajero
   3. Tesorero
   4. Subgerente Financiero
4. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**
   1. Para la entrega de la Tarjeta Débito es indispensable la presencia del asociado titular y la presentación del documento de identificación vigente y original.
   2. Antes de activar una Tarjeta Débito Coopeaipe se cerciorará que el asociado no se encuentra reportado en las "Listas restrictivas” de la ONU, OFAC, entre otras.
   3. Para toda activación de Tarjeta Débito Coopeaipe contará con los mecanismos adecuados y suficientes para cerciorarse que el asociado no se encuentra involucrado en situaciones de Lavado de activos y Financiación del Terrorismo.
   4. Las Tarjetas Débito solo se activarán en el Datafono/PinPad de Coopeaipe donde el asociado tiene radicada la cuenta de ahorros.
   5. La entrega y activación de la Tarjeta Débito estará a cargo de funcionarios diferentes al interior de Coopeaipe.
   6. Cada Tarjeta Débito será entregada al asociado con su respectivo reglamento y manual de uso, informando adecuadamente las medidas de seguridad que deberán tener en cuenta para la realización de operaciones por cada canal.
   7. En horas de no atención al público, las Tarjetas Débito; deben quedar guardadas en cajas fuertes bajo seguridad.
   8. Solamente se le pueden activar Tarjeta Débito a personas adultas Naturales con firma individual. Queda completamente prohibido activar Tarjeta Débito a personas Jurídicas, infantiles o personas Naturales con firmas conjuntas o firmas autorizadas.
   9. Una Tarjeta Débito que se active por primera vez no tiene costo alguno para el asociado, por esto hay que saber asignar estos productos para evitar costos innecesarios a la entidad.
   10. Cuando el funcionario encargado del manejo de las Tarjetas Débito tiene que ausentarse temporalmente de su puesto, debe hacer entrega de una cantidad de Tarjetas Débito que considere se van a utilizar durante su ausencia. Esta entrega se debe hacer mediante memorando donde conste los números y cantidad Tarjetas Débito entregadas. Este memorando debe ir firmado por quien entrega y recibe estos documentos. Además, el memorando debe quedar radicado en el consecutivo de la Oficina. El mismo procedimiento se debe hacer cuanto el titular del puesto regrese de su ausencia temporal.
   11. En el momento de asignar una Tarjeta Débito se debe intercambiar información con el asociado sobre el manejo que le va a dar a la Tarjeta para así determinar y recomendar si le conviene este producto. La tarjeta Débito se debe asignar al asociado que verdaderamente le va a dar un uso frecuente, de lo contrario se le debe entregar libreta de ahorros.
   12. Las tarjetas débito se inactivan pasados doce (12) meses que el tarjetahabiente no la haya utilizado para realizar transacción alguna.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**Suministro de Información Tarjeta Débito**

**Auxiliar de Información**

* 1. Suministra información a la persona sobre las características de la Tarjeta Débito, así mismo, sobre los diferentes canales que tiene a su disposición para realizar operaciones, incluyendo:
     1. Operaciones que puede realizar con la tarjeta.
     2. Comisión por operaciones en los diferentes canales.
     3. Saldo mínimo en la cuenta.
     4. Procedimientos para presentar quejas y/o reclamos.
  2. Le solicita a la persona original del documento de identificación y verifica si es o no asociado.
  3. Si la persona no es asociada procede a vincularlo tal y como se indica la norma del procedimiento Vinculación de Asociados. Si la persona ya es asociada, actualiza sus datos en el sistema.
  4. Antes de Activar una Tarjeta Débito se debe primero verificar que la cuenta de ahorros a la que se le va a activar la **T.D.** esté creada en el sistema y tenga saldo mínimo.
  5. Si la cuenta de ahorros donde se va a activar la **T.D.** ya tiene asignada una libreta de ahorros activa, se debe proceder a inactivar la libreta antes de activar la **T.D.**
  6. Si tiene libreta activa, solicita al asociado la libreta, y destruye los cupones en presencia del asociado. Procede a inactivar la libreta por el módulo de inactivación de libretas.

**Asignación Tarjeta Débito**

**Auxiliar de Información**

* 1. Si se determina que al asociado se le puede Activar una Tarjeta Débito, retira del lugar donde tiene las Tarjetas Débito bajo seguridad, la **T.D.** que va a asignar a la cuenta de ahorros del asociado.
  2. Ingresa al archivo de Excel “Impresión de Tarjeta”. En la barra superior (barra de fórmulas), escribe el primer nombre y primera inicial del segundo nombre y el primer apellido y primera inicial del segundo apellido en mayúscula sostenida, del asociado. Da clic en cualquier parte fuera de la imagen.
  3. Verifica en la parte inferior de la imagen que los nombres y apellidos hayan quedado de acuerdo con el documento de identificación. Ingresa archivo < imprimir y selecciona la impresora denomina “Sebra”.
  4. Toma la Tarjeta Débito que va a asignarle al asociado. La inserta en la termo-impresora con la cara hacia arriba y de frente. Le da imprimir.
  5. Verifica que el nombre y el apellido hayan quedado bien registrados en la Tarjeta Débito.
  6. Si por error se inserta incorrectamente la tarjeta en la termo-impresora o se registra un nombre diferente al del tarjetahabiente, se debe asignar una nueva tarjeta, y el funcionario que cometió el error debe asumir el costo de la nueva tarjeta.
  7. Imprime original y copia del formato **TD-F-001** (Solicitud Tarjeta Débito). Diligencia en este formato los campos con la información básica de la Tarjeta Débito que pasó por la termo-impresora. Determina con el asociado a que número de cuenta de ahorros desea asignar la Tarjeta Débito. Hace registrar la firma y cédula al asociado. Toma la huella del índice derecho.
  8. Registra de manera correcta nombres y apellidos del asociado en el pagaré que hará parte de la Tarjeta asignada. Imprime original y copia de este pagaré sin más información. Hace registrar la firma y demás datos que solicita el pagaré al asociado deudor. Toma huella del índice derecho.
  9. Imprime original del formato **TD-F-002** (Manual de uso Tarjeta Débito).
  10. Registra la información del asociado en el formato **TD-F-003** (Control Entrega Tarjeta Débito). Verifica que esta información quede registrada exactamente en la fila donde aparece el número de la T.D a entregar. Hace firmar del asociado en constancia de haber entregado la Tarjeta Débito.
  11. Verifica que las firmas y huellas registradas por el asociado en el pagaré, en el formato **TD-F-001** y en el formato **TD-F-003** sean iguales. Entrega al asociado el formato **TD-F-002**.
  12. Le solicita al asociado que memorice una clave de cuatro (4) dígitos numéricos que va a utilizar en su Tarjeta Débito, la cual debe digitar en Caja. Le informa que después de registrada, olvida esta clave, debe comprar una nueva Tarjeta Débito.
  13. Indica al asociado que los documentos que se le entreguen los debe leer cuidadosamente, porque estos contienen las seguridades que debe tener para el manejo de su **T.D.**, números telefónicos en casos de bloqueo y reglamentación de esta. Además, debe informar al asociado sobre los costos de transacciones y manejo y a partir de cuándo puede hacer transacciones en cajeros y Pos.
  14. Envía al asociado a Caja para que le Activen la Tarjeta Débito y asigne la clave a la misma.
  15. Entrega al Cajero: una copia del formato **TD-F-001**, el documento de identificación del asociado y la Tarjeta Débito asignada.
  16. Al final del día, entrega al funcionario del archivo los siguientes documentos para que sean archivados en la carpeta del asociado: una copia del formato **TD-F-001** y una copia del pagaré. La otra copia del pagaré se debe archivar en el archivo de los pagarés en custodia.

**Activación y Asignación de Clave de la Tarjeta Débito**

**Cajero.**

* 1. Llama al asociado para proceder a realizar la activación de su Tarjeta Débito.
  2. Para Activar la Tarjeta Débito ingresa a Enpacto Administrativo y da clic en el ícono de la mano – Asignar Tarjetas.
  3. Aparecen dos (2) opciones: Relacionar tarjeta cuenta o Relacionar Plástico a Cuenta ya Existente. Esta última opción es cuando se le va a agregar el cupo rotativo a la **T.D.** ya activa.
  4. Una vez haya seleccionado Activar Nuevo Plástico, da clic en Activar. Luego da clic en el botón Adicionar.
  5. El sistema por defecto trae el número de la **T.D.** próxima para asignar. Verifica que el número de Tarjeta débito en pantalla sea igual al de la tarjeta en físico que le fue asignada.
  6. Se debe tener estricto control con la Activación de las tarjetas. Cada tarjeta se debe enlazar con una única cuenta de ahorros, si por error del asociado desea cambiar la cuenta de ahorros, esta operación es permitida en el mismo momento. I se realiza después se tiene que bloquear la **T.D.** asumiendo los costos a que dé lugar.
  7. Digita el número de cédula del asociado y Tab. Aparece un pantallazo donde verifica que el nombre corresponda al asociado que se le va a activar la Tarjeta y selecciona de manera exacta la cuenta de ahorros que el asociado determinó se le asignara a la **T.D.** Da doble clic sobre la cuenta seleccionada.
  8. En este pantallazo debe reconfirmar con el documento de identificación del asociado los apellidos y nombres. Además, debe reconfirmar el número de la cuenta asociada a la **T.D.**, número de **T.D.** en pantalla y en físico.
  9. Confirma con el asociado que debe tener memorizada la clave que va a asignar a su Tarjeta Débito. Si todo está correcto le da Grabar.
  10. El sistema arroja un mensaje de “Deslice Tarjeta”. Desliza la **T.D.** en el PinPad y solicita al asociado que digite la clave que va a asignarle a la **T.D.** y que le dé OK. (botón verde).
  11. Le solicita al asociado que confirme nuevamente la clave y OK. (botón verde). Le da Aceptar y Aceptar.
  12. El sistema genera e imprime un documento (original y copia), con los datos básicos del asociado (apellidos y nombres, número de la **T.D.** y cuenta de ahorros asociada a la misma). Verifica que esta información corresponde al asociado. Hace firmar y toma huella del índice derecho al asociado en este documento.
  13. Entrega al asociado los siguientes documentos: una copia del documento generado por el sistema, copia del formato **TD-F-001**, la Tarjeta Débito y su documento de identificación.
  14. Al final del día, entrega al funcionario del archivo, copia del documento generado por el sistema para que sea archivado en la carpeta del asociado.
  15. Cuando no se pueda tomar la huella del índice derecho, se debe tomar la huella del índice izquierdo. A falta de este se toma la huella del dedo corazón derecho y así sucesivamente. Cuando esto suceda se debe indicar debajo de la huella el dedo que se estampó.

**Arqueo de Tarjetas**

**Subgerente Financiera**

* 1. Una vez terminada la atención al público, procede hacer el arqueo diario de Tarjetas Débito. Verifica que la cantidad de tarjetas inventariadas sea la diferencia entre las entregadas a los asociados y las asignadas para ser activadas.
  2. Si hay inconsistencias procede a informar la anomalía a la Gerencia de manera oportuna. Si NO hay inconsistencias solicita guardar las tarjetas en lugar seguro bajo llave

**MODIFICACIÓN TOPES MÁXIMO.**

**Tesorería**

* 1. Si el asociado desea modificar los Topes Máximos de retiro y transacciones en cajero y POS de su Tarjeta Débito, se debe generar el formato TD-F-010, Autorización de Valores Individuales Tarjeta Débito.
  2. Ingresa a Enpacto y realiza las respectiva autorizaciones y cambios de monto según la solicitud del asociado.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **TD-F-001** Solicitud Tarjeta Débito
   2. **TD-F-002** Manual de Uso Tarjeta Débito
   3. **TD-F-003** Control Entrega Tarjeta Débito
   4. **TD-F-008** Pagaré Tarjeta Debito
2. **CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 22/10/2018 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |
| **2** | **04/12/2018** | Cambio de funcionario responsable de asignación | Asesor de Calidad |