|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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:** | 02/10/2018 | **Fecha:** | 02/10/2018 | **Fecha:** | 02/10/2018 |

1. **OBJETIVO.**

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

1. **ALCANCE.**

Aplica a todas las áreas de Coopeaipe, en el momento de Bloquear una Tarjeta Débito.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **TD-P-001** Solicitud Tarjeta Débito
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES.**
   1. **Bloqueo Definitivo**: Es cuando el asociado solicita bloquear su Tarjeta Débito por pérdida o hurto o porque decide cambiar la anterior por deterioro, olvido de la clave, por cambio de cuenta de ahorros, por retiro como asociado, porque no quiere volver a utilizar este plástico o por reposición.
   2. **Bloqueo Temporal**: Es cuando el asociado solicita bloquear temporalmente por que la tiene refundida o por algún suceso pasajero**.**
3. **RESPONSABLES.**
   1. Auxiliar de Información
   2. Tesorería
4. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**
   1. Para la activación de una nueva Tarjeta Débito por bloqueo definitivo de la anterior, es indispensable la presencia del asociado titular, la presentación del documento de identificación vigente y original y la presentación del denuncio por pérdida o hurto de su Tarjeta Débito.
   2. El bloqueo inicial de la Tarjeta Débito la deben realizar llamando inmediatamente, desde Medellín y área Metropolitana al No. 354 23 24 desde Móviles al No. 034 354 23 24 y desde el resto del país a la línea 01 8000 521 124.
   3. Cuando el bloqueo de la Tarjeta Débito es por deterioro de la anterior, olvido de la clave, por cambio de cuenta de ahorros, por retiro como asociado, porque el asociado no quiere volver a utilizar este medio o reposición; se debe solicitar al asociado el plástico y proceder a perforarlo.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**Bloqueos Definitivos**

**Administrador de Tesorería e Información Comercial**

* 1. Una vez se informe por parte del asociado que desea bloquear de manera Definitiva su Tarjeta Débito, le solicita su documento de identificación y el denuncio por pérdida o hurto de la Tarjeta.
  2. Si el bloqueo es por deterioro de la anterior, olvido de clave, por cambio de cuenta de ahorros, retiro como asociado, no quiere volver a utilizar este medio o por reposición; en vez del denuncio le solicita el plástico de la T.D.
  3. Si recibe del asociado el plástico, perfora la banda magnética y el chip en presencia del asociado.
  4. Diligencia desde Excel el formato **TD-F-004** (Novedades Tarjeta Débito). En el campo “Tipo de Bloqueo” escribe Definitivo. Firma este formato.
  5. Hace registrar del asociado la firma y cédula en este formato. Toma huella del índice derecho.
  6. Desprende copia del formato **TD-F-004** y la entrega al Cajero con el documento de identificación del asociado.
  7. Envía al asociado a Caja para que le realicen el bloqueo definitivo de la Tarjeta Débito.
  8. Si el asociado desea una nueva Tarjeta Débito, una vez legalizado el bloqueo en Caja, procede conforme a lo descrito en la norma **TD-P-001** (Activación Tarjeta Débito).
  9. Al final del día, entrega el formato **TD-F-004** al funcionario del archivo, para que lo archive en la carpeta del asociado.
  10. Al final del mes con la Subgerente Financiero, proceden a destruir los plásticos perforados, diligenciando el formato **TD-F-005** (Acta Tarjetas Destruidas).

**Cajero**

* 1. Verifica en el formato **TD-F-004** el tipo de bloqueo. Llama al asociado para proceder a realizar el bloqueo definitivo de su Tarjeta Débito.
  2. Para bloquear la Tarjeta Débito ingresa a Enpacto Administrativo y da clic en Archivos < Tarjetas < Mantenimiento. Hace clic en el botón buscar.
  3. Digita de manera exacta el número de identificación del asociado. Le da buscar y sale el pantallazo anterior.
  4. Da clic sobre la opción “bloqueo definitivo”. Luego da clic en el botón bloquear. El sistema lo registra como bloqueo exitoso.
  5. Entrega al asociado copia del formato **TD-F-004** y su documento de identificación.
  6. Si la persona desea otra Tarjeta Débito, lo envía donde la Administrador de Tesorería e Información Comercial.

**Bloqueos Temporales**

**Administrador de Tesorería e Información Comercial**

* 1. Una vez se informe por parte del asociado que desea bloquear Temporalmente su Tarjeta Débito, le solicita su documento de identificación.
  2. Diligencia desde Excel el formato **TD-F-004** (Novedades Tarjeta Débito). En el campo “Tipo de Bloqueo” escribe Temporal. Firma este formato.
  3. Hace registrar del asociado la firma y cédula en este formato. Toma huella del índice derecho.
  4. Desprende copia del formato **TD-F-004** y la entrega al Cajero con el documento de identificación del asociado.
  5. Envía al asociado a Caja para que le realicen el bloqueo temporal de la Tarjeta Débito.
  6. Al final del día, entrega el formato **TD-F-004** al funcionario del archivo, para que lo archive en la carpeta del asociado.

**Cajero**

* 1. Verifica en el formato **TD-F-004** el tipo de bloqueo. Llama al asociado para proceder a realizar el bloqueo temporal en su Tarjeta Débito.
  2. Para bloquear la Tarjeta Débito ingresa a Enpacto Administrativo y da clic en Archivos < Tarjetas < Mantenimiento. Hace clic en el botón buscar.
  3. Digita de manera exacta el número de identificación del asociado. Le da buscar y sale el pantallazo anterior.
  4. Da clic sobre la opción “bloqueo temporal”. Luego da clic en el botón bloquear. El sistema lo registra como bloqueo temporal.
  5. Entrega al asociado copia del formato **TD-F-004** y su documento de identificación.

**Desbloqueos Temporales**

**Administrador de Tesorería e Información Comercial**

* 1. Una vez se informe por parte del asociado que desea Desbloquear su Tarjeta Débito, le solicita su documento de identificación.
  2. Diligencia desde Excel el formato **TD-F-004** (Novedades Tarjeta Débito). En el campo “Tipo de Bloqueo” escribe Desbloqueo. Firma este formato.
  3. Hace registrar del asociado la firma y cédula en este formato. Toma huella del índice derecho.
  4. Desprende copia del formato **TD-F-004** y la entrega al Cajero con el documento de identificación del asociado.
  5. Envía al asociado a Caja para que le realicen el Desbloqueo de la Tarjeta Débito.
  6. Al final del día, entrega el formato **TD-F-004** al funcionario del archivo, para que lo archive en la carpeta del asociado.

**Cajero**

* 1. Verifica en el formato **TD-F-004** el tipo de bloqueo. Llama al asociado para proceder a realizar el Desbloqueo a su Tarjeta Débito.
  2. Para Desbloquear la Tarjeta Débito ingresa a Enpacto Administrativo y da clic en Archivos < Tarjetas < Mantenimiento. Hace clic en el botón buscar.
  3. Digita de manera exacta el número de identificación del asociado. Le da buscar y sale el pantallazo anterior.
  4. Da clic sobre la opción “Desbloquear”. Luego da clic en el botón Desbloquear. El sistema lo registra como Desbloqueo.
  5. Entrega al asociado copia del formato **TD-F-004** y su documento de identificación.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **TD-F-004** Novedades Tarjeta Débito
   2. **TD-F-005** Acta Tarjetas Destruidas
2. **CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 02/10/2018 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |