

PROCEDIMIENTO OTORGAMIENTO DE CUENTA CORRIENTE EN SUCURSALES

Autor del documento:	Katherine Scacchi U.
Fecha realización:	14-03-2012
Ratifica vigencia:	José Valencia A.
Fecha de ratificación:	16-03-2016
Rotulación:	Uso interno
	PR-SU-02-OT-03

INDICE	Página
1. Objetivo	2
2. Áreas Involucradas	2
3. Consideraciones Generales	2
4. Sección de Referencia	2
5. Responsable de Procedimiento	2
6. Proceso de Entrega de Cuenta Corriente en Sucursales	3
6.1. Clientes con Campaña	3
6.2. Conocidos – No Campañas	4
6.3. Clientes Espontáneos	5
7. Flujo de Aprobación	6
8. Flujo de Creación de Productos	7

1. Objetivo

Este procedimiento regula la entrega de “Cuenta Corriente” (Cuenta Corriente, Línea de Crédito, Tarjeta de Crédito y Tarjeta de Débito) en Sucursales de Banco Falabella, las responsabilidades individuales, la formalidad y el flujo de la documentación que respalda la entrega de los productos.

2. Áreas Involucradas

- Sucursales Banco Falabella
- Gerencia de Riesgos
- Gerencia Marketing y Productos

3. Consideraciones Generales

Este procedimiento es para el otorgamiento de Cuenta Corriente asociados a Campañas Masivas (clientes con pre-evaluación masiva y oferta de Cuenta Corriente y/o Tarjeta de Crédito en Plataforma Comercial) y para clientes espontáneos (conocidos y no conocidos), que soliciten el producto.

4. Sección de Referencia

- [Manual Usuario Enrolamiento](#)
- [Compendio de Políticas de Crédito](#)

5. Responsable de Procedimiento

Es responsabilidad de la Gerencia de Productos Pasivos velar por el cumplimiento del presente procedimiento, así como también de mantenerlo actualizado en tiempo.

Uso Interno			Página 2
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Katherine Scacchi U. Jefe Productos Transaccionales	José Valencia A. Jefe Productos Transaccionales	PR SU 02 OT 03
Fecha	14-03-2012	16-03-2016	

6. Proceso de Entrega de Cuenta Corriente en Sucursales

6.1. Clientes con Campaña

Responsable: EJECUTIVO COMERCIAL

Validación de Antecedentes

- 1) El Banco tendrá base cargada en Plataforma del Banco con todos los clientes con oferta pre-aprobada de Cuenta Corriente y/o Tarjeta de Crédito, a los que se les debe validar el cumplimiento de la política de riesgos indicada en el ["Compendio de Políticas de Crédito"](#).
- 2) Si cliente solicita Cuenta Bi Personal, el segundo titular debe cumplir con los mismos requisitos que el primer titular.
- 3) Ejecutivo Comercial actualiza los datos demográficos en Ficha Única de Cliente:
 - Datos Personales
 - Actividad Laboral
 - Direcciones y teléfonos
 - E-mail
 - Estado de Situación
- 4) Si se validan los antecedentes indicados, se procede a ratificar la Oferta de Productos Transaccionales, creando de esta forma los productos transaccionales.
- 5) Documentos que, sin ser obligatorios, acompañen la operación (antecedentes de ingresos, patrimonio u otro) deben incorporarse a Carpeta de Cliente.

NOTA: El cupo de Tarjeta de Crédito en pesos debe ser el mismo valor otorgado en la Línea de Crédito. El Cupo en dólares es el equivalente al cupo en pesos.

Enrolamiento Cliente

- 6) Se debe verificar que cliente esté Enrolado en Banco (enrolamiento completo incluye foto y huella).

Cliente No Enrolado Banco: Se debe enrolar por completo incluyendo foto y huella. Este enrolamiento se realiza en la Opción Enrolamiento de la plataforma comercial. (Ver [Manual Usuario Enrolamiento](#)). La activación del enrolamiento se genera al ratificar la oferta, en donde se debe imprimir la documentación a través del "Control Documental".

Uso Interno			Página 3				
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación				
	Katherine Scacchi U. Jefe Productos Transaccionales	José Valencia A. Jefe Productos Transaccionales	PR	SU	02	OT	03
Fecha	14-03-2012	16-03-2016					

Responsable: AGENTE SUCURSAL o BACK UP**Validación de Antecedentes**

- 1) El agente debe validar los antecedentes indicado por el Ejecutivo Comercial en la Solicitud Única de Producto (Ficha de Evaluación).

Responsable: EJECUTIVO COMERCIAL**Ratificación de Oferta**

- 1) Se ratifica Oferta de Cuenta Corriente en Plataforma Banco.
- 2) Para ratificar oferta cliente lo debe realizar con su huella digital.
- 3) Una vez ratificada la oferta, el sistema arroja N° de Cuenta Corriente y Línea de Crédito de la operación creada.
- 4) Se debe Ratificar Tarjeta de Crédito.

Ambos productos (Cuenta Corriente y Tarjeta de Crédito) deben ser creados en forma conjunta.

6.2. Conocidos – No Campañas**Responsable: EJECUTIVO COMERCIAL y/o AGENTE****Evaluación Cliente Conocido y No Conocido****1) Determinar si un cliente califica para el otorgamiento de productos Transaccionales de acuerdo a las políticas de crédito vigentes:**

- *Dependientes o con Boletas de Honorarios:*
 - i. Solicitar Cédula de Identidad.
 - ii. Cumplir con [Compendio de Políticas de Crédito](#)
- *Independientes:*
 - i. Solicitar Cédula de Identidad.
 - ii. Último IVA y DAI. Solo para validar actividad de Clientes
 - iii. Cumplir con [Compendio de Políticas de Crédito](#)

Enrolamiento Cliente

- 2) Se debe verificar que cliente esté Enrolado en Banco (enrolamiento completo foto y huella).

Uso Interno			Página 4
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Katherine Scacchi U. Jefe Productos Transaccionales	José Valencia A. Jefe Productos Transaccionales	PR SU 02 OT 03
Fecha	14-03-2012	16-03-2016	

6.3. Clientes Espontáneos

Responsables: EJECUTIVO COMERCIAL y/o AGENTE

Evaluación Cliente Espontáneo

- 1) Determinar si un cliente califica para el otorgamiento de productos Transaccionales de acuerdo a la [Compendio de Políticas de Crédito](#)

Enrolamiento Cliente

- 2) Se debe verificar que cliente esté Enrolado en Banco (enrolamiento completo foto y huella) y si no lo está, proceder al enrolamiento antes de seguir el proceso.

Uso Interno			Página 5				
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación				
	Katherine Scacchi U. Jefe Productos Transaccionales	José Valencia A. Jefe Productos Transaccionales	PR	SU	02	OT	03
Fecha	14-03-2012	16-03-2016					

7. Flujo de Aprobación

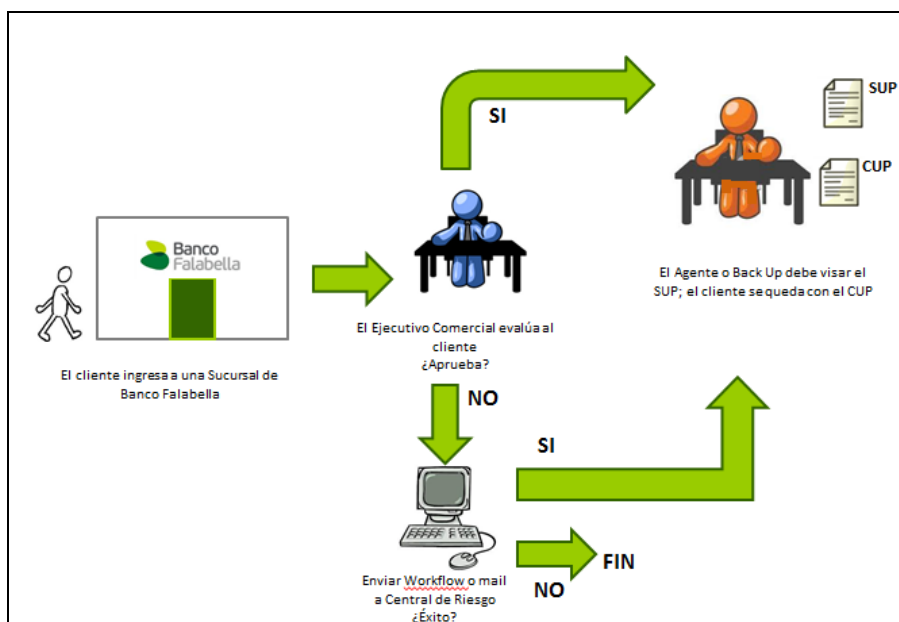
- a) Ejecutivo Comercial evalúa el caso en Plataforma Multiproducto de acuerdo con las políticas vigentes, autorizando (en caso de aprobación) los montos en líneas de crédito (cuenta corriente y tarjeta de crédito) que corresponda a su nivel de atribuciones o al de su Agente (quien aprobará finalmente el caso). En el caso de que el Agente esté ausente, se puede recurrir al Back Up. Si se requiere mayor atribuciones, contactar a la Central de Riesgo.
- b) En caso de que el cliente "No Califique" por cualquier causa estipulada en las políticas vigentes, y que el Ejecutivo Comercial o Agente consideren apelables (con los argumentos respectivos), deberán enviar los antecedentes vía WorkFlow o email a Central de Riesgo Crédito para solicitar VºBº.
- c) Central de Riesgo Crédito aprueba o rechaza de acuerdo a los plazos acordados con las áreas comerciales, políticas vigentes y a las atribuciones definidas. En aquellos caso que el Evaluador de la Central de Riesgo Crédito lo estime necesario, podrá solicitar el envío de documentación de respaldo vía email. La Central de Riesgo no tiene un plazo establecido para responder los rechazos, no obstante, en el caso de las apelaciones, esta área dispone de 24 horas para responder.
- d) Finalmente, para proceder a la creación del producto, "**siempre**" se deberá contar con el respaldo de la aprobación que corresponda y con la Solicitud Única de Productos (SUP) visada y aprobada por el Agente o Back Up (firma y Timbre).
- e) Para el registro de firma del cliente se deberá completar el documento de registro de firma que se genera automáticamente en control documental y debe ser enviado a Custodia. Los Registros de Firma adjuntos en los CUP no deben ser firmados ni enviados a Custodia. Estos registros de firma (del CUP) deben desprenderse del CUP y ser eliminados. El CUP debe ser entregado al cliente.

Uso Interno			Página 6
	Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación
	Katherine Scacchi U. Jefe Productos Transaccionales	José Valencia A. Jefe Productos Transaccionales	PR SU 02 OT 03
Fecha	14-03-2012	16-03-2016	

8. Flujo de Creación de Productos

- En el caso que se encuentre Aprobado, ya sea por cumplir con la política o por flujo de excepción, se debe imprimir el SUP, el que deberá contar con firma y timbre de Ejecutivo Comercial y Agente (o Back Up), la que también se adjuntará a carpeta de antecedentes.
- En caso de excepción aprobada por la Central de Riesgo Crédito, el Ejecutivo deberá imprimir mail de aprobación y adjuntarlo como respaldo a carpeta de antecedentes.
- Finalmente, se realiza la creación de los productos transaccionales en la oficina de acuerdo a los montos aprobados, según atribuciones. En el caso de Cuenta Corriente, se realiza la creación del producto directamente en Plataforma Comercial; en el caso de Tarjeta de Crédito, deberá crearse la solicitud correspondiente (en plataforma comercial) la que deberá ser aprobada de acuerdo a las atribuciones otorgadas. Mientras que la Tarjeta de Débito queda inmediatamente habilitada, la Tarjeta de Crédito estará activa en 48 horas hábiles; pueden activarse en sucursales al momento de apertura o en cajeros automáticos.
- Los cupos máximos otorgados para el cliente son los definidos en el [Compendio de Políticas de Crédito](#).

Ambos productos (Cuenta Corriente y Tarjeta de Crédito) deben ser creados en forma conjunta.



Uso Interno			Página 7
Elaboró	Ratifica vigencia	Codificación	
Katherine Scacchi U. Jefe Productos Transaccionales	José Valencia A. Jefe Productos Transaccionales	PR SU 02 OT 03	
Fecha	14-03-2012	16-03-2016	