

PROCEDIMIENTO PROMOCIÓN DE CUENTA EN CMR

Autor del documento:	Felipe Furtado
Fecha realización:	13-01-2010
Autor última modificación:	José Valencia
Fecha de actualización:	28-04-2015
Rotulación:	Uso interno PR-SU-01-OT-08

INDICE	Página
1. Objetivo.....	3
2. Áreas Involucradas.....	3
3. Consideraciones Generales.....	3
4. Documentos Relacionados.....	3
5. Proceso Entrega de Promoción de Cuenta en CMR.....	3
I. Promoción de Cuenta a Clientes.....	3
II. Evaluación de Clientes.....	4
III. Curse de Cuenta Corriente.....	5
IV. Entrega de Productos en Promoción.....	6
V. Comité de Revisión y Entrega de Documentos a Oficina Banco.....	7
VI. Activación de Cuenta Corriente y/o Cuenta Vista y Envío de Documentos a Custodia.....	9

Uso Interno			Página 2
	Elaboró	Última modificación	Codificación
	Felipe Furtado / Product Manager Cuenta Corriente y T.C.	José Valencia Jefe Productos Transaccionales	PR SU 01 OT 08
Fecha	13-01-2010	28-04-2015	

1. Objetivo

Este procedimiento regula la entrega de la promoción de Cuenta Corriente (con Línea de Crédito, Tarjeta de Débito y Talonario de Cheques) y Chequera Electrónica o Cuenta Vista en CMR, las responsabilidades individuales, la formalidad, el flujo de los procesos y documentación que respalda la entrega de la promoción.

2. Áreas Involucradas

- Gerencia Sucursales (Ejecutivo Comercial; Agente y Tesorero)
- Subgerencia de Riesgo Admisión (Unidad Central de Evaluación de Riesgo)
- Subgerencia de Servicios Centrales (Custodia)
- Subgerencia de Riesgo Crédito (MUAC)

3. Consideraciones Generales

Este procedimiento considera el modelo de entrega de Cuenta Corriente y Cuenta Vista en CMR para las oficinas habilitadas.

4. Documentos Relacionados

N/A

5. Proceso Entrega de Promoción de Cuenta en CMR.

I. Promoción de Cuenta a Clientes

1) Cliente se acerca a mesón de CMR

RESPONSABLE: Relacionador Comercial CMR

Los clientes se acercan al mesón de CMR permitiendo la instancia de ofrecer Cuenta Banco, ya sea Cuenta Corriente o Cuenta Vista por parte de los relacionadores comerciales.

2) Consulta de datos en sistema

RESPONSABLE: Relacionador Comercial CMR

- Se ingresa el RUT del cliente en sistema Siebel de CMR.
- Si el cliente registra oferta, continúa la actividad 3.
- Si el cliente no registra oferta, continúa la actividad 4.

3) Ofrecer cuenta corriente

RESPONSABLE: Relacionador Comercial CMR

Para los clientes que registren campaña cargada en sistema Siebel se le ofrecerá el producto de Cuenta Corriente. Si el cliente no acepta la oferta se da por terminado el proceso, de lo contrario, continuará la actividad 6.

Uso Interno			Página 3				
	Elaboró	Última modificación	Codificación				
	Felipe Furtado / Product Manager Cuenta Corriente y T.C.	José Valencia Jefe Productos Transaccionales	PR	SU	01	OT	08
Fecha	13-01-2010	28-04-2015					

II. Evaluación de Clientes

4) Verifica datos del cliente

RESPONSABLE: Relacionador Comercial CMR

Para aquellos clientes que no posean oferta cargada en Siebel se evaluará al cliente de acuerdo al [Compendio de Políticas de Crédito](#).

-Si cumple los requisitos indicados, continúa la actividad 6.

-Si no cumple los requisitos, continúa la actividad 5.

5) Ofrecer cuenta vista

RESPONSABLE: Relacionador Comercial CMR

Para aquellos clientes que no cumplan con los requisitos indicados en el punto 4 o que no acepten la oferta en el punto 3, se debe ofertar en forma alternativa una Cuenta Vista. Si el Cliente no acepta la cuenta vista se dará por finalizado el proceso, de lo contrario, continuará la actividad 6.

6) Obtener documentos

RESPONSABLE: Relacionador Comercial CMR

El relacionador comercial de CMR es el responsable de gestionar el "[Certificado de Domicilio](#)" y obtener una fotocopia de la cédula de identidad del cliente.

7) Derivar al cliente con Ejecutivo Banco

RESPONSABLE: Relacionador Comercial CMR

Una vez aceptada la oferta por parte del cliente y con los documentos indicados en el punto 6, se derivará al cliente con el Ejecutivo Banco junto con la documentación.

8) Evaluar cliente

RESPONSABLE: Ejecutivo Banco

Como primera actividad, el Ejecutivo Banco deberá evaluar al cliente de acuerdo a la [Compendio de Políticas de Crédito](#).

-Si el cliente no califica, según políticas antes descrita, debe de enviar el caso a la Unidad Central de Evaluación de Riesgo para su evaluación y resolución, en caso de rechazo por parte de la Unidad Central de Evaluación de Riesgo, una vez agotadas todas las formas de excepción del caso, dar por finalizado el proceso.

-Si el cliente califica, continúa la actividad 9.

Uso Interno			Página 4
	Elaboró	Última modificación	Codificación
	Felipe Furtado / Product Manager Cuenta Corriente y T.C.	José Valencia Jefe Productos Transaccionales	PR SU 01 OT 08
Fecha	13-01-2010	28-04-2015	

III. Curse de Cuenta Corriente

9) Actualiza datos del cliente

RESPONSABLE: Ejecutivo Banco

En Plataforma Comercial se deben actualizar los datos demográficos en Ficha Única de Cliente:

- Datos Personales
- Actividad Laboral
- Direcciones y teléfonos

10) Enrola al cliente (foto y huella)

RESPONSABLE: Ejecutivo Banco

Se debe verificar que cliente esté Enrolado en Banco (enrolamiento completo foto y huella), para lo cual se presentan las siguientes alternativas:

- **Cliente Enrolado Banco:** Seguir con actividad 12.
- **Cliente No Enrolado Banco:** Se debe enrolar por completo al cliente incluyendo foto y huella. Esta actividad se realiza en Opción Enrolamiento (ver [Manual Usuario Enrolamiento](#)).

Para los clientes espontáneos de cuenta corriente y clientes espontáneos de cuenta vista, continúa la actividad 12

11) Ratificar cuenta corriente

RESPONSABLE: Ejecutivo Banco

Para los clientes campaña de cuenta corriente se ingresa a Plataforma Comercial y se ratifica la oferta. Luego, procede la actividad 13.

12) Crear cuenta corriente o cuenta vista

RESPONSABLE: Ejecutivo Banco

Para clientes espontáneos se deberá crear la cuenta corriente o cuenta vista en sistemas Banco.

Para la creación de **cuenta corriente** se debe considerar lo siguiente:

- Oficina de creación: el sistema la arroja automáticamente
- Oficina de Operación: Se debe seleccionar la oficina Full Pack CMR donde se está generando la venta.
- Oficina de Envío de talonario: Seleccionar la oficina banco asociada a Full Pack CMR o la que el cliente solicite para retirar sus talonarios

Uso Interno			Página 5
	Elaboró	Última modificación	Codificación
	Felipe Furtado / Product Manager Cuenta Corriente y T.C.	José Valencia Jefe Productos Transaccionales	PR SU 01 OT 08
Fecha	13-01-2010	28-04-2015	

13) Firma de CUP**RESPONSABLE: Ejecutivo Banco**

Todo cliente de Cuenta Corriente y Cuenta Vista debe contar con un CUP (Contrato Único de Producto) firmado y asociado en sistema. Para dar cumplimiento a esta exigencia se debe validar siempre la existencia de éste en la plataforma banco (Control Documental). En caso de no existir, será obligación solicitar al cliente la firma del CUP y registro de firma para aceptar la promoción.

Importante: el estado de situación debe ser completado con todos los activos y pasivos que el cliente posea a la fecha de solicitud de los productos.

14) Obtener documentos de control documental**RESPONSABLE: Ejecutivo Banco**

Adicionalmente debe firmar los anexos de contratos impresos en Control documental (Anexo Tarifario, Solicitud Única de Productos SUP).

Una vez firmados por el cliente, el Ejecutivo Banco debe asociar el número de CUP en Ficha de Cliente (Control Documental).

Importante: La activación del enrolamiento se debe generar exclusivamente al imprimir la documentación a través de "control documental", jamás a través del módulo de enrolamiento.

15) Verificación de domicilio:**RESPONSABLE: Ejecutivo Banco**

Ingresa la verificación de domicilio, seleccionando la opción VERIF. OK C/DOCUMENTOS.

IV. Entrega de Productos en Promoción**16) Embozar tarjetas****RESPONSABLE: Ejecutivo Banco**

Posteriormente, se procede a embozar la Tarjeta de Débito de la cuenta corriente o cuenta vista, imprimiendo el CRP y solicitando la firma de dicho documento por parte del cliente. En esta instancia, a los clientes de cuenta corriente se les comunicará que deben retirar su talonario de cheques después de 3 días en oficina Banco.

17) Entregar Welcome Pack a cliente**RESPONSABLE: Ejecutivo Banco**

Realiza entrega del Welcome Pack de Cuenta Corriente o Cuenta Vista al cliente Y completa el "[Mandato para Abono de Remuneraciones](#)".

Uso Interno			Página 6				
	Elaboró	Última modificación	Codificación				
	Felipe Furtado / Product Manager Cuenta Corriente y T.C.	José Valencia Jefe Productos Transaccionales	PR	SU	01	OT	08
Fecha	13-01-2010	28-04-2015					

V. Comité de Revisión y Entrega de Documentos a Oficina Banco

18) Derivar carpeta

RESPONSABLE: Ejecutivo Banco

Llevará y entregará carpeta con todos antecedentes firmado del cliente en un plazo máximo de un día hábil, posterior a la apertura de la Cuenta Corriente o Cuenta Vista, a Agente o Backup quien deberá confirmar que el cliente tenga un N° de CUP asignado (control documental) en plataforma comercial.

19) Comité de revisión con Agente Banco

RESPONSABLE: Ejecutivo Banco y Agente o Backup

Deberán realizar un comité de revisión de las operaciones cursadas en la oficina Banco, acompañando cada caso con la carpeta correspondiente completa.

El Agente o Backup podrá reservarse al derecho de estar de acuerdo o no con la aprobación de una Cuenta Corriente o Cuenta Vista que haya realizado el ejecutivo banco.

Si está de acuerdo, procederá a: .

- Para clientes cuenta corriente, continúa la actividad 20
- Para los clientes cuenta vista, continúa la actividad 22

Si no está de acuerdo con la aprobación, debe:

Alternativa A

Mantener la cuenta: En este caso es responsabilidad del Agente informar al Jefe del área de Riesgo MUAC (Mini Unidad Apoyo al Crédito) el número de la cuenta el número de RUT, Nombre del Cliente y el incumplimiento de la política. Estas cuentas serán monitoreadas por el área de MUAC.

- Para clientes cuenta corriente, continúa la actividad 19
- Para los clientes cuenta vista, continúa la actividad 21

Alternativa B

Principalmente para clientes que, según el criterio del Agente, no debiese tener cuenta corriente en Banco, ya sea porque no cumple con las condiciones comerciales, políticas o de perfil de cliente en Banco.

En estos casos el Agente debe contactar y solicitar al cliente la devolución de los productos que hubiesen sido entregados con un plazo máximo de 2 días hábiles y no activar la cuenta.

Uso Interno			Página 7
	Elaboró	Última modificación	Codificación
	Felipe Furtado / Product Manager Cuenta Corriente y T.C.	José Valencia Jefe Productos Transaccionales	PR SU 01 OT 08
Fecha	13-01-2010	28-04-2015	

Importante: La correcta aplicación de las políticas de apertura de productos, será permanentemente auditada y en caso de detectarse errores en la aplicación de éstas, se tomarán medidas de amonestación a los responsables de la apertura.

20) Enviar registro de firma escaneado**RESPONSABLE: Tesorero**

Sólo para los clientes de Cuenta Corriente, el Tesorero deberá enviar el Registro de Firma por valija a TATA, habiendo previamente escaneado el código de barras de este.

21) Entregar carpeta a Tesorero**RESPONSABLE: Agente o Backup**

Derivará las carpetas de Cuenta Corriente y Cuenta Vista a Tesorero de la Oficina.

Uso Interno				Página 8
	Elaboró	Última modificación	Codificación	
	Felipe Furtado / Product Manager Cuenta Corriente y T.C.	José Valencia Jefe Productos Transaccionales	PR SU 01 OT 08	
Fecha	13-01-2010	28-04-2015		

VI. Activación de Cuenta Corriente y/o Cuenta Vista y Envío de Documentos a Custodia

22) Activar cuenta

RESPONSABLE: Agente o Back Up

Realizará la activación de las cuentas en señal de la revisión de la documentación incluida en la carpeta del cliente se encuentra completa ([Respaldo de Documentos](#)), y con el folio del CUP ingresado en el control documental.

23) Envío de Documentación a Custodia

RESPONSABLE: Tesorero

Posterior a la activación de la cuenta, la carpeta del cliente deberá ser entregada al Tesorero de la Oficina, quien, al día siguiente deberá realizar la cuadratura de los documentos de la oficina CMR Full Pack y enviará a custodia interna o externa la documentación correspondiente, de acuerdo a los procedimientos vigentes.

Indicaciones de Uso a Cliente de Cuenta Corriente

El Ejecutivo Banco debe instruir a cliente lo siguiente:

- Talonario de Cheques debe ser solicitado en Oficina Banco
- Las claves de acceso a ATMs., Banca Telefónica e Internet, deben ser generadas por click to Call por parte del ejecutivo.
- Oficina Cliente debe realizar depósito inicial que permita cubrir gasto notarial (de lo contrario, cliente estará haciendo uso de su Línea de Crédito).
- Cualquier duda o consulta adicional, podrá resolverla en oficina Banco o en Banca Telefónica (6003906200)
- Cliente puede acceder a www.bancofalabella.cl y realizar consultas y transacciones.

Respaldo de Documentos

El Ejecutivo Banco debe entregar durante el día a la Oficina del Banco la carpeta del Cliente con Check List, firmado y con V°B°, para respaldar las operaciones cursadas cada vez que entregue una Promoción de Cuenta Corriente. La carpeta debe contener lo siguiente:

- [Certificado de acreditación de domicilio](#)
- CUP Firmado (Contrato Unificado de Productos)
- Registro de Firma de CUP
- Estado de Situación con datos y firmados
- Anexo Tarifario firmado
- Solicitud Única de Productos firmado (SUP)
- Formulario PAC firmado (sólo si cliente contrató alguno)
- Fotocopia CI

Uso Interno			Página 9
	Elaboró	Última modificación	Codificación
	Felipe Furtado / Product Manager Cuenta Corriente y T.C.	José Valencia Jefe Productos Transaccionales	PR SU 01 OT 08
Fecha	13-01-2010	28-04-2015	