

PROCEDIMIENTO OPERATIVO EMBOZADO DE TARJETAS EN OFICINA

Autor del documento:	Sergio Irarrázaval
Fecha realización:	03-07-2007
Ratifica normativa:	Natalia Parodi
Fecha de ratificación:	17-03-2016
Rotulación:	Uso interno PR-SU-02-OT-03

INDICE	Página
1. Objetivo	2
2. Áreas Involucradas	2
3. Conceptos	2
3.1 Menú	2
3.2 Venta de Tarjetas de Crédito en Plataforma Comercial	3
3.3 Venta de Tarjetas de Débito en Plataforma Comercial	3
4. Responsable de Procedimiento	4
5. Proceso de Embozado	5
5.1 Ejemplo 1: Cliente Sólo con Tarjeta de Crédito	5
5.2 Ejemplo 2: Cliente con Tarjeta de Crédito y Tarjeta Débito de Cuenta Corriente	6
5.3 Ejemplo 3: Cliente sólo con Tarjeta de Débito de Chequera Electrónica	6
6. Anulación y Modificación de Plástico Erróneo	10
7. Envío de Documentación Contractual a Custodia	11
8. Horario de Corte	11
9. CRP No Impresos	11
10. Reimpresión Plásticos Débito	12
11. Recambio Cinta Impresora Plásticos	13
ANEXO 1. CRP	14

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es dar a conocer los pasos necesarios para el proceso de embozado de tarjetas de crédito o débito directamente en la sucursal, considerando los distintos aspectos comerciales y operativos.

2. Áreas Involucradas

Las áreas involucradas en este proceso son las siguientes:

- Subgerencia Productos Transaccional (Tarjeta de Crédito)
- Subgerencia de Servicio a Canales
- Gerencia de Canales
- Subgerencia de Servicios Centrales (Custodia)

3. Conceptos

3.1 Menú

La aplicación de Mesón presenta un menú con 4 Ítems que se detallan a continuación:

- Emisión de Tarjetas
- Consulta Histórica
- Activación de producto
- Impresión de CRP

Uso Interno				Página 2
	Elaboró	Ratifica normativa	Codificación	
	Sergio Irrarázaval	Natalia Parodi Product Manager	PR SU 02 OT 03	
Fecha	03-07-2007	17-03-2016		



The screenshot shows a web application interface for Banco Falabella. At the top, there is a navigation bar with links: 'crédito en cuotas', 'tarjeta de crédito', 'plástico', 'línea de crédito', 'enrolamiento', and 'flujos de trabajo'. Below this, there is a sub-menu with 'pagos y transferencias', 'mesón', and 'salir'. The 'mesón' option is highlighted. The main content area displays the name 'Pamela Andrea González Ramírez - Casa Matriz' and 'Indicadores Económicos' with values: 'U.F. \$ 18,330.14' and 'Dólar Obs. \$ 537.03'. Below this, there are four links: 'Emisión de tarjetas', 'Consulta histórica', 'Activación de producto', and 'Impresión de CRP'. The bottom of the screen shows a partial view of a credit card.

3.2 Venta de Tarjetas de Crédito en Plataforma Comercial

En plataforma Comercial luego que se ratifica la solicitud, se gatilla instrucción automática a la aplicación de “**Mesón**” para que el plástico sea impreso en Atención de Clientes.

Los flujos que hoy se realizan son los siguientes:

- Tarjeta de Crédito con Cruce Crédito Consumo
- Tarjeta de Crédito Espontánea

3.3 Venta de Tarjetas de Débito en Plataforma Comercial

Para Cuenta Corriente y/o Chequera Electrónica en plataforma Comercial posterior a la ratificación de la solicitud, se gatilla una instrucción automática a la aplicación de “**Mesón**” para que el plástico correspondiente al producto seleccionado sea impreso.

Los flujos que hoy se realizan son los siguientes:

- Venta de Cuentas Corrientes o chequera electrónica (sin crédito de consumo).
- Venta cruzada de cuenta corriente con Crédito Consumo.
- Venta cruzada de chequera electrónica con Crédito Consumo.
- Ratificación de Chequeras Electrónicas de Abono de Remuneraciones.

Independiente de la modalidad de Venta que se utilice, el Ejecutivo debe verificar que el Cliente se encuentra enrolado, de no ser así deberá proceder con el enrolamiento para luego imprimir obligatoriamente el contrato y la Solicitud Única de Productos (S.U.P).

Es responsabilidad del Ejecutivo solicitar al cliente que firme éstos, antes de realizar la impresión del Plástico y los CRP respectivos.

Uso Interno									Página 3						
	Elaboró		Ratifica normativa			Codificación									
	Sergio Irrarrázaval		Natalia Parodi Product Manager			<table border="1"><tr><td>PR</td><td>SU</td><td>02</td><td>OT</td><td>03</td></tr></table>					PR	SU	02	OT	03
PR	SU	02	OT	03											
Fecha	03-07-2007		17-03-2016												

4. Responsable de Procedimiento

La responsabilidad de velar por la mantención de la normativa mientras permanezca publicada, es de la Gerencia de Productos Pasivos y Subgerencia de Servicios a Canales, a través de las Jefaturar de Productos Transaccionales y Coordinadores Virtuales de Sucursales respectivamente.

Uso Interno				Página 4
	Elaboró	Ratifica normativa	Codificación	
	Sergio Irrarrázaval	Natalia Parodi Product Manager	PR	SU 02 OT 03
Fecha	03-07-2007	17-03-2016		

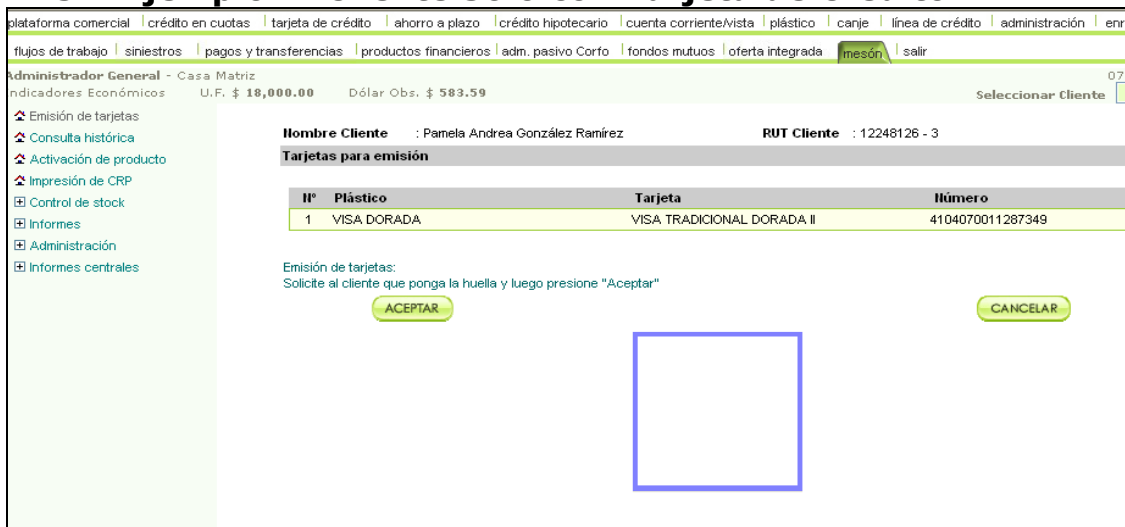
5. Proceso de Embozado

El Ejecutivo debe solicitar la cédula de identidad del cliente. Luego en Plataforma Comercial se debe ingresar a la Carpeta "Mesón", seleccionar la opción "Emisión de Tarjetas", digitar el Rut del cliente y presionar aceptar.



Con la acción anterior, se despliega la pantalla con el detalle de la(s) tarjeta(s) que ese cliente tenga asociadas para embozado en sucursal, de acuerdo a los siguientes ejemplos:

5.1 Ejemplo 1: Cliente Sólo con Tarjeta de Crédito



Uso Interno			Página 5
	Elaboró	Ratifica normativa	Codificación
	Sergio Irrarrázaval	Natalia Parodi Product Manager	PR SU 02 OT 03
Fecha	03-07-2007	17-03-2016	

5.2 Ejemplo 2: Cliente con Tarjeta de Crédito y Tarjeta Débito de Cuenta Corriente

plataforma comercial | crédito en cuotas | tarjeta de crédito | ahorro a plazo | crédito hipotecario | cuenta corriente/Vista | plástico | canje | línea de crédito | administración | enrolamiento

flujos de trabajo | siniestros | pagos y transferencias | productos financieros | adm. pasivo Corfo | fondos mutuos | oferta integrada | **emisión** | salir

Administrador General - Casa Matriz
Indicadores Económicos U.F. \$ 17,950.00 Dólar Obs. \$ 583.59 27 de July

Seleccionar Cliente

Nombre Cliente : NONAME ApellPat ApellMat **RUT Cliente** : 8122297 - 5

Tarjetas para emisión

IP	Plástico	Tarjeta	Número
1	CHEQUERA ELECTRONICA	TARJETA VISTA	4040401516044595
2	VISA NACIONAL	VISA TRADICIONAL NACIONAL II	4104060011655892

Emisión de tarjetas:
Solicite al cliente que ponga la huella y luego presione "Aceptar"

5.3 Ejemplo 3: Cliente sólo con Tarjeta de Débito de Chequera Electrónica

plataforma comercial | crédito en cuotas | tarjeta de crédito | ahorro a plazo | crédito hipotecario | cuenta corriente/Vista | plástico | canje | línea de crédito | administración | enrolamiento

flujos de trabajo | siniestros | pagos y transferencias | productos financieros | adm. pasivo Corfo | fondos mutuos | oferta integrada | **emisión** | salir

Administrador General - Casa Matriz
Indicadores Económicos U.F. \$ 17,950.00 Dólar Obs. \$ 583.59 27 de July

Seleccionar Cliente

Nombre Cliente : Paola Perez Gonzalez ApellPat ApellMat **RUT Cliente** : 8122297 - 5

Tarjetas para emisión

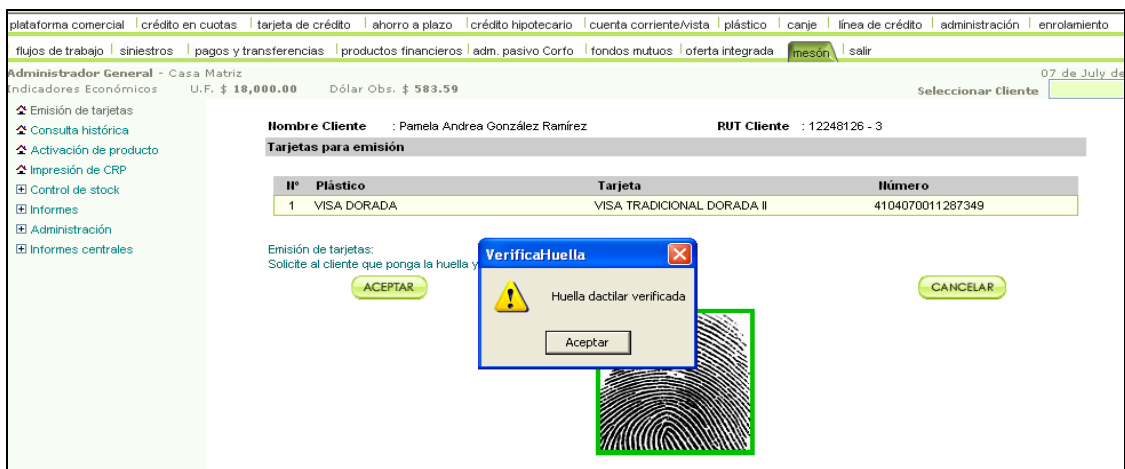
IP	Plástico	Tarjeta	Número
1	CHEQUERA ELECTRONICA	TARJETA VISTA	4040401516044595

Emisión de tarjetas:
Solicite al cliente que ponga la huella y luego presione "Aceptar"

En todos los ejemplos anteriores, al presionar aceptar el sistema automáticamente solicita la validación de la huella del Cliente.

Uso Interno				Página 6
	Elaboró	Ratifica normativa	Codificación	
	Sergio Irrarázaval	Natalia Parodi Product Manager	PR SU 02 OT 03	
Fecha	03-07-2007	17-03-2016		

PROCEDIMIENTO OPERATIVO EMBOZADO DE TARJETAS EN OFICINA



plataforma comercial | crédito en cuotas | tarjeta de crédito | ahorro a plazo | crédito hipotecario | cuenta corriente/Vista | plástico | canje | línea de crédito | administración | enrolamiento

flujos de trabajo | siniestros | pagos y transferencias | productos financieros | adm. pasivo Corfo | fondos mutuos | oferta integrada | **emisión** | salir

Administrador General - Casa Matriz

Indicadores Económicos U.F. \$ 18,000.00 Dólar Obs. \$ 583.59 07 de July de

Selecionar Cliente

Nombre Cliente : Pamela Andrea González Ramírez RUT Cliente : 12248126 - 3

Tarjetas para emisión

Id	Plástico	Tarjeta	Número
1	VISA DORADA	VISA TRADICIONAL DORADA II	4104070011287349

Emisión de tarjetas:
Solicite al cliente que ponga la huella y

Verifica Huella

Huella dactilar verificada

ACEPTAR CANCELAR

Si la huella es validada correctamente, el sistema solicita insertar el plástico correspondiente en la impresora, generando para ayuda del usuario, la imagen del diseño de la tarjeta de débito o crédito, según corresponda.



plataforma comercial | crédito en cuotas | tarjeta de crédito | ahorro a plazo | crédito hipotecario | cuenta corriente/Vista | plástico | canje | línea de crédito | administración | enrolamiento

flujos de trabajo | siniestros | pagos y transferencias | productos financieros | adm. pasivo Corfo | fondos mutuos | oferta integrada | **emisión** | salir

Administrador General - Casa Matriz

Indicadores Económicos U.F. \$ 18,000.00 Dólar Obs. \$ 583.59 07 de July de

Selecionar Cliente

Nombre Cliente : Pamela Andrea González Ramírez RUT Cliente : 12248126 - 3

Emitir plástico

Banco falabella.

VISA

**Inserte el plástico VISA DORADA
En la unidad SP55**

ACEPTAR CANCELAR

IMPORTANTE: Adicional a lo anterior, existe una validación en la impresora que impide que sea embozado un plástico distinto al seleccionado.

En los casos en que el cliente seleccionado, posee más de una tarjeta para embozado, tal como el ejemplo 2 del punto anterior, el sistema solicita la impresión de una a la vez, generando dos procesos de impresión independientes.

Una vez generada la impresión del plástico, la solicitud será marcada con "Emitida OK" y se desplegará la siguiente pantalla, la cual muestra las distintas tarjetas que han sido embozadas exitosamente para el cliente seleccionado.

Uso Interno				Página 7
	Elaboró	Ratifica normativa	Codificación	
	Sergio Irrarázaval	Natalia Parodi Product Manager	PR SU 02 OT 03	
Fecha	03-07-2007	17-03-2016		

PROCEDIMIENTO OPERATIVO EMBOZADO DE TARJETAS EN OFICINA

Al presionar Aceptar, se solicita nuevamente la huella del cliente, con el fin de proceder a la activación del producto y autenticar que estamos entregando al cliente titular los plásticos.

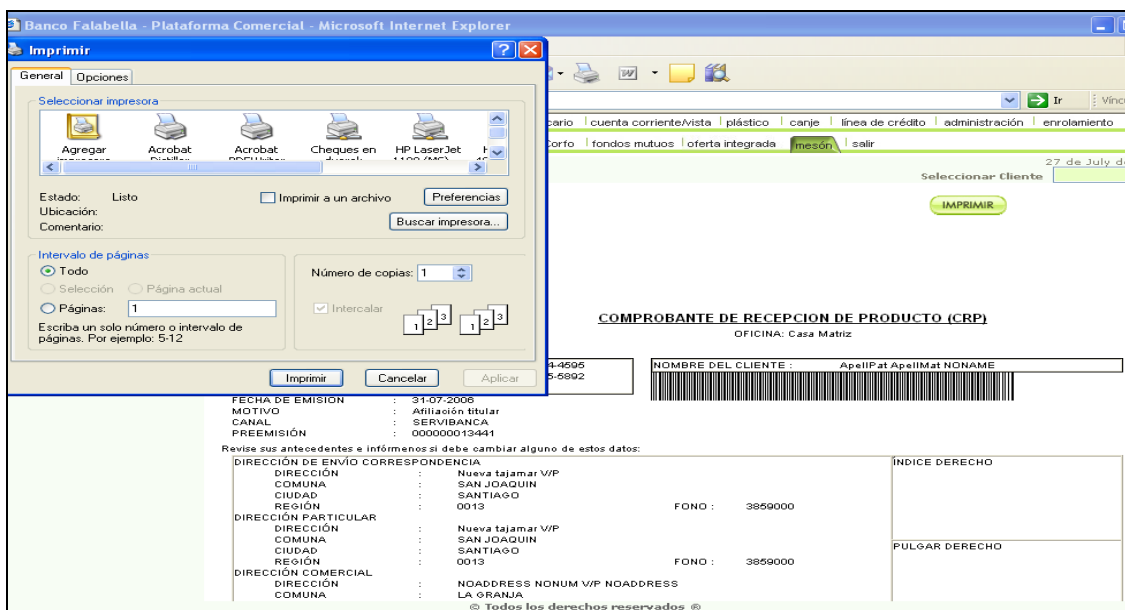


Plástico	Tarjeta	Número	Estado	Emisión	
1	CHEQUERA ELECTRONICA	TARJETA VISTA	4040401516044595	- Emitida OK, en espera de activación	31-07-2006
2	VISA NACIONAL	VISA TRADICIONAL NACIONAL II	4104060011655892	- Emitida OK, en espera de activación	31-07-2006

Activación de productos:
Solicite al cliente que ponga la huella y luego presione "Aceptar"

ACEPTAR **CANCELAR**

Inmediatamente se desplegará la pantalla para imprimir el Comprobante de Recepción de Producto (CRP).



COMPROBANTE DE RECEPCION DE PRODUCTO (CRP)
OFICINA: Casa Matriz

NOMBRE DEL CLIENTE: ApellPat ApellMat NONAME

4-4595
5-5892

FECHA DE EMISION : 31-07-2006
MOTIVO : Afiliación titular
CANAL : SERVICBANCA
PREEMISION : 000000013441

Revisa sus antecedentes e infórmenos si debe cambiar alguno de estos datos:

DIRECCIÓN DE ENVÍO CORRESPONDENCIA	INDICE DERECHO
DIRECCIÓN : Nueva tajamar V/P	FONO : 3859000
COMUNA : SAN JOAQUIN	
CIUDAD : SANTIAGO	
REGIÓN : 0013	
DIRECCIÓN PARTICULAR : Nueva tajamar V/P	FONO : 3859000
DIRECCIÓN : SAN JOAQUIN	
COMUNA : SANTIAGO	
CIUDAD : SANTIAGO	
REGIÓN : 0013	
DIRECCIÓN COMERCIAL : NOADDRESS NONUM V/P NOADDRESS	
DIRECCIÓN : LA GRANJA	
COMUNA : LA GRANJA	

© Todos los derechos reservados ©

Una vez impresas las 2 copias del CRP, se solicita al cliente la firma de éstos en señal de recepción OK de las Tarjetas.

Uso Interno				Página 8
Elaboró	Ratifica normativa		Codificación	
Sergio Irrarrazaval	Natalia Parodi Product Manager		PR SU 02 OT 03	
Fecha	03-07-2007		17-03-2016	

PROCEDIMIENTO OPERATIVO EMBOZADO DE TARJETAS EN OFICINA

IMPORTANTE: En el caso de que el cliente haya embozado dos tarjetas, es decir, Débito y Crédito, se emitirá un solo CRP que contiene la información de ambas tarjetas.

Para el caso de Tarjetas de Débito, es imprescindible que el cliente se encuentre enrolado para que la tarjeta y la cuenta asociada a ésta (que puede ser una Cuenta Corriente o una Chequera Electrónica) sean activadas en ese minuto). En caso contrario, los productos no serán activados.

Es responsabilidad del Ejecutivo hacer entrega al Cajero Tesorero de la documentación, para el ingreso a custodia.

NOTA: La activación del plástico de débito (tanto para Cta. Cte. como para Cta. Vista) se realiza con la obtención de clave secreta por parte del titular en nuestros cajeros Redf o a través de los procedimientos de contingencia de obtención de claves definidos.

Uso Interno									Página 9						
	Elaboró		Ratifica normativa			Codificación									
	Sergio Irrarrázaval		Natalia Parodi Product Manager			<table border="1"><tr><td>PR</td><td>SU</td><td>02</td><td>OT</td><td>03</td></tr></table>					PR	SU	02	OT	03
PR	SU	02	OT	03											
Fecha	03-07-2007		17-03-2016												

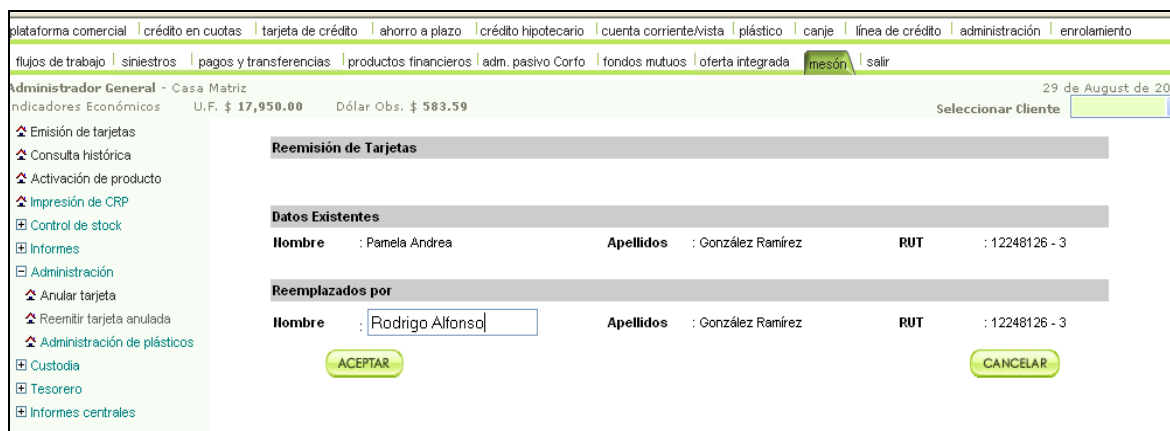
6. Anulación y Modificación de Plástico Erróneo

En el caso de emitir un plástico con el nombre erróneo o de ser necesario modificarlo a solicitud del titular, se debe informar al Encargado de Oficina, quien posee el perfil para ingresar a la opción de **"Anular Plástico"**.



Una vez ingresado el RUT se desplegarán las pantallas para realizar la anulación de la tarjeta, la que debe ser insertada en la impresora de plásticos para su inhabilitación. Procedimiento solo aplica para plásticos de débito (tanto para Cta. Cte. como para Cta. Vista), no pudiendo anularse tarjetas de crédito. El plástico anulado debe ser entregado al Tesorero de acuerdo al procedimiento especificado.

Luego de ser anulado el plástico, el Encargado de Oficina debe ingresar a la opción **"Remitir Tarjeta Anulada"** e ingresar el nombre solicitado. Esta opción solo permite modificar "Nombres", como se indica a continuación:



Al seleccionar la opción de aceptar, la aplicación solicita ingresar el nuevo plástico para su correcta emisión.

Uso Interno			Página 10
	Elaboró	Ratifica normativa	Codificación
	Sergio Irrarázaval	Natalia Parodi Product Manager	PR SU 02 OT 03
Fecha	03-07-2007	17-03-2016	

7. Envío de Documentación Contractual a Custodia

Al terminar el flujo de embozado y activación de productos, se deben registrar en la aplicación de custodia y enviar de acuerdo al procedimiento de custodia, los siguientes antecedentes:

- Solicitud de Tarjeta de Crédito
- Contrato Único de Producto
- Comprobante de recepción de productos (CRP)

Además del resto de antecedentes en el caso de ventas cruzadas con créditos de consumo.

8. Horario de Corte

Todas las Tarjetas de Crédito impresas hasta el cambio de fecha contable, se encontraran activas al día siguiente para el comercio y al subsiguiente para cajeros automáticos. Las que se realicen después del cambio de la fecha contable, se encontraran activas al día subsiguiente hábil y para cajero automático después de 96 hrs.

Para las Tarjetas de Débito impresas hasta el cambio de fecha contable, se encontraran activas al día subsiguiente para el comercio y cajeros automáticos.

9. CRP No Impresos

En caso que no haya sido posible imprimir el CRP, se debe ingresar a la plataforma, carpeta mesón y seleccionar reimprimir dentro del día contable.

Uso Interno									Página 11						
	Elaboró		Ratifica normativa			Codificación									
	Sergio Irarrázaval		Natalia Parodi Product Manager			<table border="1"><tr><td>PR</td><td>SU</td><td>02</td><td>OT</td><td>03</td></tr></table>					PR	SU	02	OT	03
PR	SU	02	OT	03											
Fecha	03-07-2007		17-03-2016												

10. Reimpresión Plásticos Débito

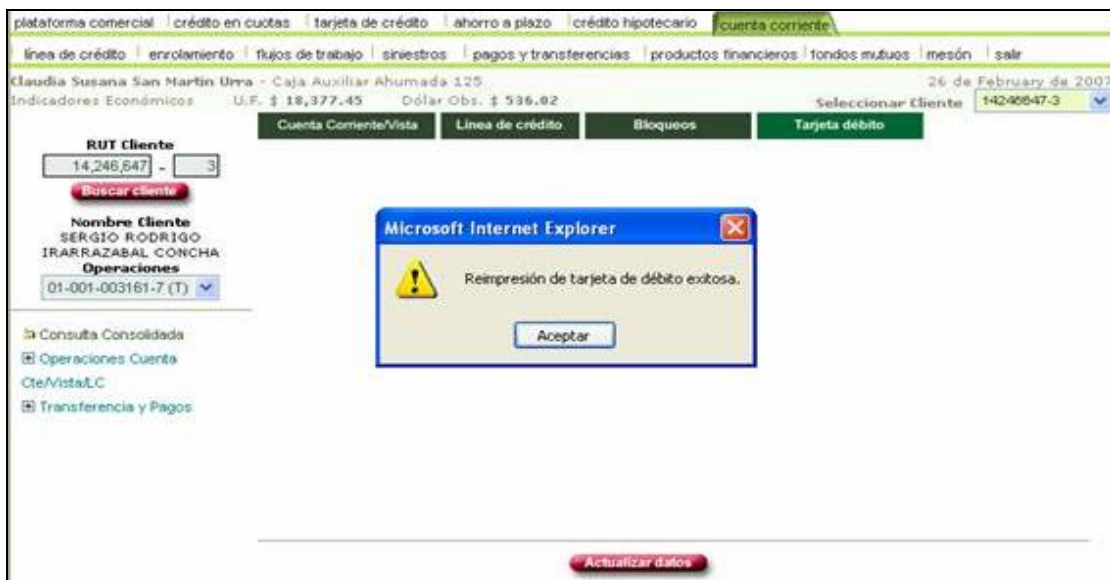
Se podrán realizar reimpresiones exclusivamente para los plásticos de productos Cuenta Corriente y Chequera Electrónica. La reimpresión se realizará en caso de que el plástico se encuentre dañado, inhabilitado o haya vencido el plazo establecido para la entrega del mismo, una vez creado. En caso de extravío o pérdida, el procedimiento que aplica es el actual, a través de la Banca Telefónica.

La persona responsable de realizar el proceso es el ejecutivo, el cual debe realizar lo siguiente:

- Validar identidad del cliente.
- Si el motivo de la reimpresión es por plástico deteriorado o nombre erróneo, podrá realizar la reimpresión de manera inmediata.

La reimpresión se realiza de la siguiente manera:

- Seleccionar el producto correspondiente y pinchar Reimpresión tarjeta.



- De manera inmediata, aparecerá en el mesón el plástico para emitir. La impresión sigue entonces el procedimiento habitual de embozado indicado en este procedimiento.

Uso Interno				Página 12
	Elaboró	Ratifica normativa	Codificación	
	Sergio Irarrázaval	Natalia Parodi Product Manager	PR	SU 02 OT 03
Fecha	03-07-2007	17-03-2016		

11. Recambio Cinta Impresora Plásticos

Cuando sea necesario el cambio de cinta impresora de plásticos, Agente mediante pedido de Materiales, deberá solicitar Cinta de Embozadora, teniendo la lógica de contar siempre con una cinta en stock. Ejecutivo Comercial se encarga del cambio de Cinta en la Sucursal.


La destrucción de la Cinta de Embozadora una vez ocupada en su totalidad, debe ser destruida por parte del Tesorero, aplicando el siguiente procedimiento:

- Tesorero saca Cinta desde Embozadora
- Completa formulario de Destrucción ([Acta de Destrucción de Cinta Embozadora](#)) con los datos del número de serie, fecha y hora de la destrucción.
- Procede a cortar una parte de la cinta, la que adjunta al formulario.
- El resto de la cinta se debe destruir en la máquina picadora ante la cámara de seguridad (pre-bóveda), para dejar evidencia de la destrucción.
- Acta debe ser firmada por personal Operativo y Comercial.
- Acta debe quedar archivada en Sucursal y además se debe subir al disco I, en esta Acta se debe indicar día y Hora de Destrucción de la Cinta.

Uso Interno									Página 13						
	Elaboró		Ratifica normativa			Codificación									
	Sergio Irrarrázaval		Natalia Parodi Product Manager			<table border="1"><tr><td>PR</td><td>SU</td><td>02</td><td>OT</td><td>03</td></tr></table>					PR	SU	02	OT	03
PR	SU	02	OT	03											
Fecha	03-07-2007		17-03-2016												

ANEXO 1. CRP

COMPROBANTE DE RECEPCIÓN DE PRODUCTO (CRP)



Ciente:
 TARJETA DE DÉBITO N°:
 TARJETA DE CRÉDITO N°:

NOMBRE CLIENTE:
OFICINA:
FECHA EMISIÓN:
MOTIVO:
CANAL:
PREEMISIÓN:

Revise sus antecedentes e infórmenos si debe cambiar alguno de éstos datos:

DIRECCIÓN DE ENVÍO CORRESPONDENCIA
 Dirección
 Comuna
 Ciudad Fono
 Región

DIRECCION PARTICULAR
 Dirección
 Comuna
 Ciudad Fono
 Región

DIRECCION COMERCIAL
 Dirección
 Comuna
 Ciudad Fono
 Región

OBSERVACIONES

CUPOS APROBADOS

NOMBRE		RUT		
PRODUCTO	N° TARJETA	CUPO ROTATORIO	CUPO US\$	DÍA PAGO
PRODUCTO	N° LINEA	N° CTA CTE ASOCIADA	CUPO LÍNEA CRÉDITO	N° TARJETA DEBITO

Declaro haber recibido conforme la(s) tarjeta(s) indicadas en este documento y así mismo declaro conocer el plan de comisiones vigentes establecido para la(s) tarjeta(s) entregadas en el contrato de uso y afiliación de ésta.

Sólo en el caso de reemplazo de tarjetas:

☐ El titular hace entrega de 1 tarjeta Titular y () tarjetas adicionales debidamente inutilizadas
☐ El titular no hace entrega de las tarjetas reemplazadas, haciéndose responsable de su destrucción.

 Código de Agente
 (Firma y RUT)

 Firma del Titular

Fecha:

Uso Interno				Página 14
	Elaboró	Ratifica normativa	Codificación	
	Sergio Irrarrázaval	Natalia Parodi Product Manager	PR SU 02 OT 03	
Fecha	03-07-2007	17-03-2016		