

# Bloqueo 48 por Deterioro y Reemisión.



VALIDACIÓN

INGRESO

CONSULTA

BLOQUEO

# ¿Qué debes tener en cuenta?

1

## VALIDAR ANTES DE REALIZAR EL PROCESO DE BLOQUEO

- A. El contrato **NO** debe presentar mora.
- B. El plástico se debe encontrar en situación **en poder del cliente**.
- C. Se debe validar que no haya un nuevo plástico generado en **SAT – AS400**.

2

## VALIDA EN CRM

- A. Teléfonos de Contacto actualizados.
- B. Dirección de Correspondencia actualizados.

3

## INFORMACIÓN RELEVANTE PARA INDICARLE AL CLIENTE

La entrega del nuevo plástico tendrá un tiempo entrega según los estipulado según los segmentos del cliente.

4

## CONFIRMA SI APLICA O NO EL COSTO DE LA REPOSICIÓN DEL PLÁSTICO.

Aplica cuando no existe cobro efectivo de cuota de manejo de la tarjeta de crédito.



Inicio

# SAT

¿Cómo ingreso?

Centro de Seguridad (Soluciones Medios de Pago)

Identificación de Usuarios

Introduzca su nombre de usuario y contraseña

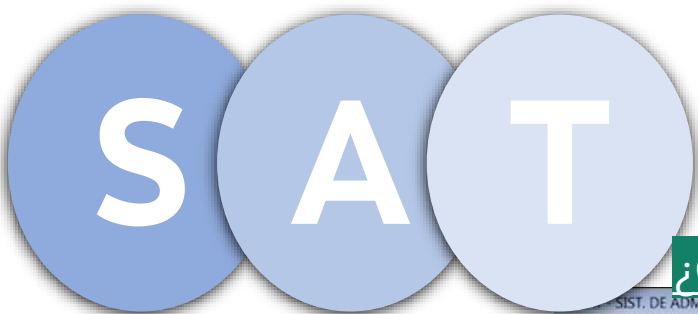
Usuario:

Cleve:

Ingreso con mi usuario y contraseña.

  
Siguiendo

  
Inicio



¿Cómo consulto?

1. Da clic en la parte superior izquierda.

2. Selecciona la opción

**Gestión Contratos y Tarjeta**

3. Búsqueda de contratos



  
Siguiendo

  
Inicio

# SAT

¿Cómo consulto?

**1.** Ingresa el número de identificación.

**2.** Selecciona tipo de Documento.

**3.** Da clic en el botón Buscar.

0001 BANCO COLPATRIA Oficina: 0001 Usuario Conectado: LOZAJOHA

Búsqueda Contrato

Criterios búsqueda

N° Tarjeta	<input type="text"/>
Oficina/Contrato	<input type="text"/>
N° Documento	<input type="text" value="0000000000"/>
Tipo Documento	<div>1 - CEDULA CIUDADANIA 2 - TARJETA DE IDENTIDAD 3 - CEDULA EXTRANJERIA 5 - NIT 6 - CARNET DIPLOMATICO 7 - REGISTRO CIVIL 9 - PASAPORTE</div>
Razón Social	<input type="text"/>
Apellido 1	<input type="text"/>
Apellido 2	<input type="text"/>
Nombre	<input type="text"/>

Posteriormente, selecciona el tipo de documento

Finaliza este paso haciendo clic en "Buscar".

3 Buscar



Inicio

# SAT

## Proceso de Bloqueo

1. Da clic En el recuadro con el símbolo +

2. Selecciona en el campo de producto (Tipo de TC a Consultar).

SAT - SIST. DE ADMON DE TARJETAS - Internet Explorer

Sistema Medios de Pago 0001 BANCO COLPATRIA Oficina: 0001 Usuario Conectado: LOZAJOH Imprimir 30/03/2019 09:45

Selección Contrato

Nueva Búsqueda

Tipo Documento	Nº Documento	Nombre / Razon Social
	43866148	GARCES RESTREPO, MARIA CATALINA

Haz clic sobre el botón "+" para desplegar las opciones.

SAT - SIST. DE ADMON DE TARJETAS - Internet Explorer

Sistema Medios de Pago 0001 BANCO COLPATRIA Oficina: 0001 Usuario Conectado: LOZAJOH Imprimir 30/03/2019 09:46

Selección Contrato

Nueva Búsqueda

Tipo Documento	Nº Documento	Nombre / Razon Social
	43866148	GARCES RESTREPO, MARIA CATALINA

Oficina	Contrato	Producto	Fecha Alta	Fecha Baja
0003	000000404007	CLASICA VISA CAFAM	22-07-2005	

Selecciona el producto del cliente.

# SAT

## Proceso de Bloqueo

1. Selecciona en la opción TARJETAS.

**SAT** Sistema Medios de Pago 0001 BANCO COLPATRIA Oficina: 0001 Usuario Conectado: LOZAJOMA 30/03/2019 09:47

**Consulta Contrato**

Oficina: 0003 Contrato: CATALINA Fecha Alta: 22-07-2005

GARCES | APARTADO CORREOS GENERICA

Tipo/SubTipo Cliente: CARTERA DE CONSUMO

Situación: ACTIVO 22-07-2005

Estado: OPERATIVO

Bloqueos: NO

Oficina Gestora: 0003

Producto: CLASICA VISA CAFAM

Condición Económica: GENERICA

Régimen Fiscal: PARTICULAR

Convenio:

Bonificación:

Promoción:

Riesgo: CREDITO Y COMPRA EN CUOTAS

Tto Saldo Acreedor: INGRESO EN CUENTA (EXTRACTO)

Motivo / Fecha Baja:

Dom. C. Cargo Crédito: NO

LINEAS ASOCIADAS

Cuenta Domiciliación: Característica de Extracto: Cuotas: Cuenta de Empresa:

Forma Pago: PAGO TOTAL

Limite Único: NO

Moneda: PESO COLOMB Temporal:

Limite Global Crédito: 0,00

Limite Crédito: 2.560.000,00

Limite Global Crédito C.C.: 0,00

Limite Crédito C.C.: 0,00

Pago Aplazado: 0,0000

Imp. Fijo Pago Aplazado: 0,00

Saldo Futuro: 0,00

Mes Actual: 0,00

SUMA SALDO: 0,00

Saldo C. Cuotas: 0,00

Saldo Auto.: 0,00

Saldo Impagado: 0,00

SUMA TOTAL: 0,00

Nº Recibos Impagados:

Recibo Pendiente: 0,00

Recibo Emitido: 0,00

Recibo Anterior: 0,00

Transferencia Banco: 0,00

Modificar

Haz clic en la opción tarjetas para que se desplieguen todas las tarjetas asociadas al contrato del cliente

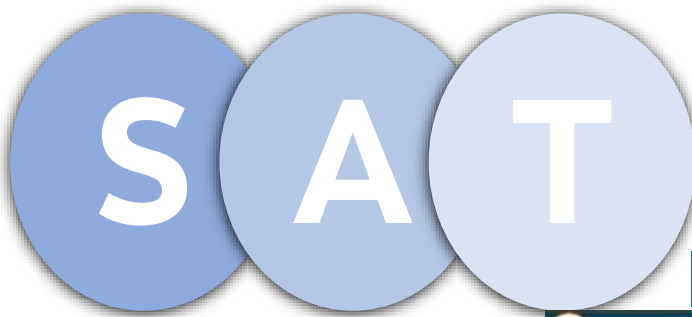


Siguiente



Inicio





## Proceso de Bloqueo

1. Verifica el número del BIN y los 4 últimos números de la TC.
2. Revisa que se encuentre **EN PODER DEL CLINTE**

Sistema Medios de Pago 0001 BANCO COLPATRIA Oficina: 0001 Usuario Conectado: LOZAJOHA 28/03/2019 10:16

### Consulta Contrato

Oficina 0757 Contrato 000007620269 Fecha Alta 25-05-2017 Forma Pago PAGO TOTAL  
1 52161245 CASTILLO ORTIZ, NANCY APARTADO CORREOS GENERICA Límite Único NO

Tipo/SubTipo Cliente CARTERA DE CONSUMO TARJETAS

Situación	ACTIVO	25-05-2017
Estado	OPERATIVO	
Bloqueos	NO	
Oficina Gestora	0757	
Producto	ORO MASTER	
Condición Económica	GENERICA	
Régimen Fiscal	PARTICULAR	
Convenio		
Bonificación		
Promoción		
Riesgo		
Tto Saldo Acreedor		
Motivo / Fecha Baja		
Domic. Cargo Crédito		

LINEAS ASOCIADAS Cuenta Domiciliación

Moneda	PESO COLOMB	Temporales	
Límite Global Crédito			0,00
Límite Crédito			6.400.000,00
Límite Global Crédito C.C.			0,00
Límite Crédito C.C.			0,00
% Pago Aplazado			0,0000
Imp. Fijo Pago Aplazado			0,00
Saldo Futuro			0,00
Mes Actual			130.618,00

PRIMA SALDO 130.618,00

#### Tarjetas Asociadas al Contrato

Marca	Tipo	Tarjeta	F. Alta	Situación	Fecha Baja	Bloqueo
MASTERCARD	MORO	540690*****8734	25-05-2017	EN PODER DEL CLIENTE		

Haz clic izquierdo en la tarjeta en poder del cliente



Siguiente



Inicio



# SAT

## Proceso de Bloqueo

1. Da clic en **OPCIONES** ubicada en la esquina superior derecha
2. Escoge la opción de **BLOQUEO DE TARJETA**

SAT Sistema Medios de Pago 0001 BANCO COLPATRIA Oficina: 0001 Usuario Conectado: LOZAJOHA 30/03/2019 10:02

Mantenimiento de Tarjeta

NANCY CASTILLO ORTIZ 1 52161245 Oficina 0757 Contrato 000007620269 Tarjetas

Tarjeta Datos Adicionales Plástico Limites

Tarjeta

Beneficiario NANCY CASTILLO ORTIZ

Tipo Documento CED

Pan tarjeta 540690\*\*\*\*\*8734

Marca 2 MASTERCARD

Tarjeta Provisional NO

Documento 52161245

Situación tarjeta 5 EN PODER DEL CLIENTE

Tipo 1 MORO

Tarjeta EMV NO

Bloqueo

Estado

Fecha Bloqueo

Descripción

Hora Bloqueo 00:00:00

Baja

Fecha Baja

Motivo

Recogida

Fechas

Alta 25-05-2017

Consultar Contratos >

Posición Global Cliente >

Busqueda de Contratos >

Reemision de Tarjeta >

Cancelar Tarjeta >

Petición de PIN >

Historico de Tarjetas >

Bloqueo de Tarjeta >

  
Siguiendo

  
Inicio

# SAT

## Proceso de Bloqueo

1. En la opción **tipo de Bloqueo** selecciona **48 – DETERIORO**
2. Descripción: **CL (Atento) / GBS**
3. Da clic en **Confirmar**

1 2926026 Oficina 0001 Contrato 000010038420 Tarjetas

Tarjeta Datos Adicionales Plástico Límites

Tarjeta

Beneficiario		Documento	
Tipo Documento	CED	Situación tarjeta	5 EN PODER DEL CLIENTE
Pan tarjeta	459356	Tipo	6 VISPLATAVL
Marca	6 VISA 2	Tarjeta EMV	NO
Tarjeta Provisional	NO		

Bloqueo

Estado		Descripción	
Fecha Bloqueo		Hora Bloqueo	

Baja

Fecha Baja	
------------	--

Fechas

Alta	23-05-2012
------	------------

Otros Datos

Renovación	RENOVAR
------------	---------

Recogida

Caducidad 04-2024

Bloqueo Tarjeta - Diálogo de página web

**Bloqueo Tarjeta**

Parámetros de Bloqueo

Estado 1 48 - DETERIORO

Descripción 2

Fecha Bloqueo 10-05-2021

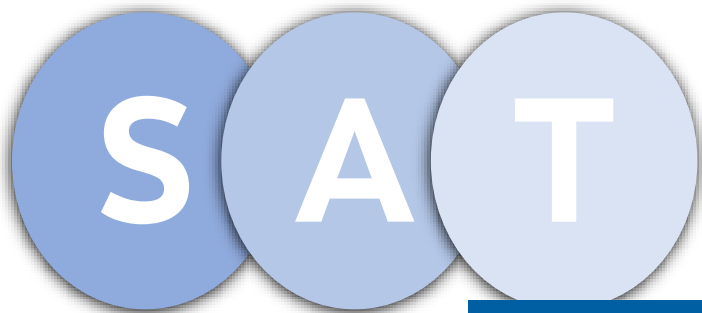
Confirmar 3 Cancelar



Siguiente



Inicio



Inicio

Confirmamos:

1. Valida el estado del Bloqueo  
**48 – DETERIORO** y la fecha de cuando se realizó.

2. Verifica descripción y hora correcta del bloqueo.

Internet Explorer

SAT Sistema Medios de Pago 0001 BANCO COLPATRIA Oficina: 0001 Usuario Conectado: LOZAJOHHA Imprimir 30/03/2019 10:07

Mantenimiento de Tarjeta

NANCY 1 Oficina 0757 Contrato 000005012464 Tarjetas

Tarjeta Datos Adicionales Plástico Limites

Tarjeta

Beneficiario	NANCY
Tipo Documento	CED
Pan tarjeta	409744
Marca	1 VISA
Tarjeta Provisional	NO

Documento	
Situación tarjeta	14 INACTIVA REEMITIDA CAMBIO PAN
Tipo	24 VCARRECL
Tarjeta BMV	NO

1

Bloqueo

Estado	48 - DETERIORO
Fecha Bloqueo	24-05-2017

2

Descripción	CL
Hora Bloqueo	16.30.57

Baja

Fecha Baja

Motivo

Recogida

Fechas

Alta 02-12-2014

Otros Datos

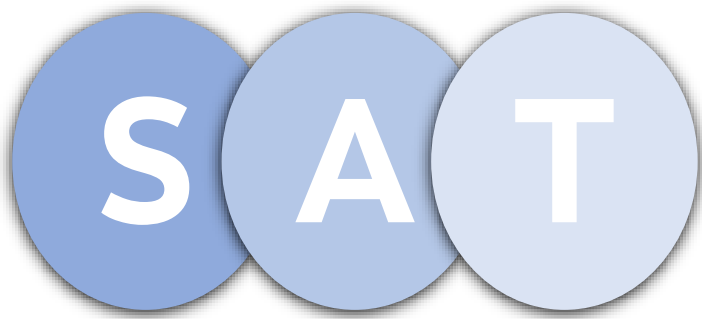
Renovación RENOVAR

Último Uso 14-01-2019

Caducidad 12-2020

Movimientos Crédito Tarjeta

Movimientos Débito Tarjeta

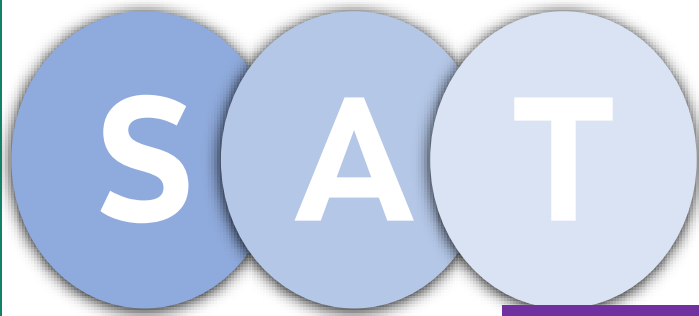


**Para los casos donde NO aplique el cobro de reexpedición luego de realizar el bloqueo 48 – DETERIORO debes generar el proceso de reemisión que conocemos, esto se debe realizar sobre el mismo plástico que se acabó de bloquear donde se indicara que el cobro no procede.**  
(recuerda tener en cuenta los parámetros que determinan si una reexpedición por deterioro genera costo)

Recuerda como realizar el proceso de reemisión.



Inicio



## Proceso de Remisión:

1. Da clic en **Opciones** en la esquina superior derecha
2. Selecciona la opción **Reemisión de Tarjeta**.

Sistema Medios de Pago 0001 BANCO COLPATRIA Oficina: 0001 Usuario Conectado: PUENTESA 07/12/2020 15:28

Mantenimiento de Tarjeta

Oficina 0001 Contrato 000010320256 Tarjetas

Tarjeta Datos Adicionales Plástico Límites

**Tarjeta**

Beneficiario	ELIZABETH	Documento	5233
Tipo Documento	CED	Situación tarjeta	5 EN PODER DEL CLIENTE
Pan tarjeta	543421****	Tipo	13 MASTCLASCA
Marca	2 MASTERCARD	Tarjeta EMV	NO
Tarjeta Provisional	NO		

**Bloqueo**

Estado	48 - DETERIORO	Descripción	A SOLICITUD TITULAR
Fecha Bloqueo	07-12-2020	Hora Bloqueo	15.27.42

**Baja**

Fecha Baja		Motivo		Recogida	
------------	--	--------	--	----------	--

**Fechas**

Alta	14-01-2020
------	------------

**Otros Datos**

Renovación	RENOVAR	Último Uso	24-06-2020	Caducidad	12-2023
------------	---------	------------	------------	-----------	---------

Consultas Contratos >  
Posicion Global Cliente >  
**Busqueda Contratos**  
Modificación Límites de Tarjeta >  
Acuse de Recibo >  
Reemision de Tarjeta >  
Bloqueo/Desbloqueo de Tarjeta >  
Cancelar Tarjeta >  
Petición de PIN >  
Historico de Tarjetas >  
Bloqueo de Tarjeta >  
DesBloqueo de Tarjeta >

  
Siguiete

  
Inicio

# SAT

## Proceso de Remisión:

1. Revisa que la casilla **cobro sustitución** no este marcada

2. Da clic en **Confirmar**.

3. Acepta la información que indica el recuadro.

Mantenimiento de Tarjeta

Oficina 0001 Contrato 000010320256 Tarjetas

Tarjeta	Datos Adicionales	Plástico	Límites
<b>Tarjeta</b>			
Beneficiario	ELIZABETH MORENO ARANGUREN		
Tipo Documento	CED		
Pan tarjeta	543421*****4398		
Marca	2 MASTERCARD		
Tarjeta Provisional	NO		
Documento	52337195		
Situación tarjeta	5 EN PODER DEL CLIENTE		
Tipo	13 MASTCLASCA		
Tarjeta EMV	NO		
<b>Bloqueo</b>			
Estado	EXTRAVIO		
Fecha Bloqueo	07-12-2020		
Descripción	A SOLICITUD TITULAR		
Hora Bloqueo	15.27.42		
<b>Baja</b>			
Fecha Baja			
<b>Recogida</b>			
<b>Fechas</b>			
Alta	14-01-2020		
<b>Otros Datos</b>			
Renovación	RENOVAR		
Caducidad	12-2023		

Reemisión de Tarjeta - Diálogo de página web

Reemisión de Tarjeta

Reemisión

☐ Cobro sustitución

Confirmar Cancelar

Siguiente

Inicio

3

Mensaje de la página web

La operación se ha efectuado correctamente

Aceptar

# SAT

Confirmamos:

1. Confirma fecha y hora en que se ha generado la **REMISION DE TARJETA.**

Consulta Histórico de Tarjetas				
ELIZABETH MORENO CED Oficina 0001 Contrato				
Nueva Búsqueda				
Fecha	Hora	Proceso	Modificación	Motivo
07-12-2020	15:27:42	BLOQUEO/DESBLOQUEO TAR	TARJETAS / BLOQUEO	MODIFICACION ON-LINE
07-12-2020	15:27:42	BLOQUEO/DESBLOQUEO TAR	PLASTICOS / BLOQUEO	MODIFICACION ON-LINE
07-12-2020	15:29:28	REEMISION DE TARJETA	TARJETAS	REEMISION ON-LINE

 **Siguiente**

 **Inicio**



## Recuerda:

1. Informar al cliente si la reexpedición por deterioro tiene o no tiene **costo**.
2. Indicarle al cliente que se genera **un cambio de número de plástico** y que debe programar nuevamente todos los débitos automáticos que tenga asociados a su TC.
3. Informar los **tiempos de entrega** de acuerdo al segmento del cliente.

