

# CUENTAS DUPLICADAS SFC ONE REWARDS

## 1. Cómo reconocer si se trata de cuentas duplicadas?

- El cliente menciona que en su extracto o en la banca virtual ve menos puntos de los que debería tener o incluso 0 puntos.
- Preguntarle al cliente si en los últimos meses ha cambiado su tarjeta. Si dice que no puede que no se trate de este causal, sin embargo hacer la siguiente validación
- Consultar al cliente en SAT, revisar cual es la TC activa y validar si ha tenido algún cambio de plástico recientemente como se muestra a continuación:

Tipo Documento		N° Documento		Nombre / Razon Social	
		1140817453		GARCIA RODRIGUEZ, FABIO ANDRES	
Oficina	Contrato	Producto	Fecha Alta		
0001	000010060954	PLATINUM VISA AVIANCA LI	18-05-2016		22-09-2020
0005	000002748614	ORO MASTER	28-05-2012		17-10-2017
0102	000007850978	ORO VISA	19-09-2017		30-11-2017
8004	000009127650	PLATINUM MASTER	23-10-2019		
Marca	Tipo	Tarjeta	F. Alta	Situacion	Fecha Baja
MASTERCARD	MORO	540690*****1018	23-10-2019	EN PODER DEL CLIENTE	13-11-2020
MASTERCARD	MPLATINUM	547064*****0820	13-11-2020	EN PODER DEL CLIENTE	

- Ingresar a SFC y validar si el contrato se encuentra atado a varios programas así:

Tipo de Identificador <input type="text" value="CEDULA DE CIUDADANIA"/> Identificador <input type="text" value="1140817453"/> <input type="button" value="Entrar"/>		
Desc. Entidad	Desc. Programa	Cuenta
BANCO COLPATRIA	GENEPLAT	00018004000009127650
BANCO COLPATRIA	LMPLAT	00010001000010060954
BANCO COLPATRIA	AAGOLDM	00018004000009318793
BANCO COLPATRIA	GENERORO	00018004000009127650

- Si el mismo contrato aparece más de una vez en SFC con diferentes programas como se muestra en la imagen anterior corresponde a las cuentas duplicadas.

- Como se visualizan los puntos erróneamente en FidelyNet y el extracto para este caso:

Scotiabank. COLPATRIA

Platinum Crédito

Señor(a):

EXTRACTO TARJETA DE CRÉDITO

PÁGINA 1 DE 2

CONTRATO No. 00018004000009127650

NÚMERO DE TARJETA

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Periodo facturado	
			Desde	Hasta
\$ 38.504	19/01/2021	\$ 103.316	28/11/2020	24/12/2020

\*\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (periodo actual facturado)

Saldo anterior	\$ 11.354.730
+ Consumos	\$ 456.410
+ Intereses corrientes	\$ 11.130
+ Intereses de mora	\$ 0
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 2.990
- Pagos del periodo	\$ 11.721.944
- Saldo a favor del cliente	\$ 0

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del periodo anterior	35
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*	35
Puntos por vencer próximo periodo	0
Fecha de vencimiento	

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	NORMAL
Cupo total	\$ 17.400.000
Cupo disponible	\$ 17.296.684
Cupo avances en efectivo	\$ 0
Cupo avances disponibles	\$ 0

☐

Nº - Tipo

☐

[18004000009127650]

No Fidely

Cliente - Categoría

GARCIA FABIO

Gold One Rewards

Negocio de Activación

PUNTOS

35

Ver

10

## 2. Aclaración – Consulta de Puntos

Confirmar desde primera línea la cantidad correcta de puntos que el cliente tiene disponible sin necesidad de generar PQR, así:

- Hacer la validación del punto 1
- Revisar cual es la tarjeta de crédito activa del cliente

Tipo Documento		N° Documento		Nombre / Razon Social	
		1140817453		GARCIA RODRIGUEZ , FABIO ANDRES	
Oficina	Contrato	Producto	Fecha Alta		
0001	000010060954	PLATINUM VISA AVIANCA LI	18-05-2016		
0005	000002748614	ORO MASTER	28-05-2012		
0102	000007850878	ORO VISA	10-08-2017		
8004	000009127650	PLATINUM MASTER	23-10-2019		
Marca	Tipo	Tarjeta	F.Alta	Situacion	Fecha Baja
MASTERCARD	MORO	540690*****1018	23-10-2019	EN PODER DEL CLIENTE	13-11-2020
MASTERCARD	MPLATINUM	547064*****0820	13-11-2020	EN PODER DEL CLIENTE	

- Ingresar a SFC, buscar el contrato que se está consultando y seleccionarlo para todos los programas a los que aparezca atado. Para el caso del ejemplo elegiremos los dos cuentas relacionadas al contrato 8004000009127650, es decir la GENEPLAT y GENEORO. Los puntos disponibles para este contrato son **21.398**, obtenidos de la sumatoria de los puntos disponibles de las cuentas asociadas a este: GENEPLAT 21.363 + GENEORO 35 = **21.398** como se muestra en las imágenes a continuación:

11.000

como se muestra en las imágenes a continuación.

Tipo de Identificador

CEDULA DE CIUDADANIA

Identificador

1140817453

Entrar

Desc.Entidad	Desc.Programa	Cuenta
BANCO COLPATRIA	GENEPLAT	00018004000009127650
BANCO COLPATRIA	LMPLAT	00010001000010060954
BANCO COLPATRIA	AAGOLDM	00018004000009127650
BANCO COLPATRIA	GENERORO	00018004000009127650

GENEPLAT

Filtro

Código Programa

GENEPLAT

Nº Cuenta Cliente

00018004000009127650

Código Concepto

Situación Actual

Fecha Alta Desde

Hasta

Fecha	Concepto	Ptos.Acumulables	Ptos.Disponibles
22/01/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	17	17 P
30/12/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	35	35 P
28/12/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	900	900 P
23/12/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	12	12 P
22/12/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	17	17 P
17/12/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	17	17 P
17/12/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	10	10 P
17/12/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	25	25 P
17/12/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	30	30 P
17/12/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	37	37 P
17/12/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	69	69 P
14/12/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	35	35 P
27/11/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	23	23 P
27/11/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	16	16 P
26/11/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	42	42 P
24/11/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	26	26 P
Puntos totales		36.294	21.363

GENEORO

Código Programa

GENERORO

Nº Cuenta Cliente

00018004000009127650

Código Concepto

Situación Actual

Fecha Alta Desde

Hasta

Fecha	Concepto	Ptos.Acumulables	Ptos.Disponibles
13/11/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	35	35 P
Puntos totales		35	35

- Confirmar cantidad correcta de puntos al cliente (obtenida de la sumatoria de los puntos disponibles de la cuentas duplicadas asociadas al contrato que se está revisando). Para el caso de ejemplo la cantidad correcta de puntos sería de **21.398**
- Si es una cuenta duplicada decirle al cliente: Lamentamos los inconvenientes que están presentando, por el cambio de tarjeta que tuvo se duplico su cuenta de puntos, pero para su tranquilidad estos no se han perdido, le confirmo que la cantidad correcta de puntos es XXX (para el caso del ejemplo serian 21.398). Si quiere realizar una redención de productos tomaremos sus datos para realizarla...

Confirmar desde primera línea la cantidad correcta de puntos al cliente y generar el **PQR 07-01, suborigen Duplicidad Puntos SFC**, para realizar la redención manual del producto, especificando que producto quiere el cliente (incluyendo el código de premio del mismo, este se puede consultar en FidelyNet en la sección Catálogos). Por favor tener en cuenta que para las redenciones manuales **NO APLICARAN REDENCIONES DE MILLAS LATAM**.

**Los tiempos de redención o entrega de los productos son los mismos que actualmente manejamos, por eso es muy importante que seleccionen el sub-origen correcto y las observaciones muy claras especificando que producto quiere el cliente (incluyendo el código de premio del mismo).**