

Capacitación ¡Refuerzo!

Flujo 02_12

Cambios Tipo de Producto



1.

La tarjeta de crédito a cambiar no debe tener TC Amparadas por tener un contrato diferente.

2.

La tarjeta de crédito debe tener una fecha de expedición igual o superior a (6) meses a excepción de la Platinum, Black, Signature e Infinite.

3.

No debe presentar mora mayor a (5) días en cualquiera de sus productos.

Cambios Tipo de Producto

4.

Los cambio de tipo de producto no aplican para Cencosud. .

5.

Para el cambio de tipo de producto se debe validar si el cliente tiene puntos o millas.

6.

En el momento de la activación de la TC, si el cliente tiene TC afiliadas o compartidas no suben a SAT hasta que la principal este activa.



Unificación de Cupos

1.

Se debe radicar sobre la TC que se va a cancelar.

2.

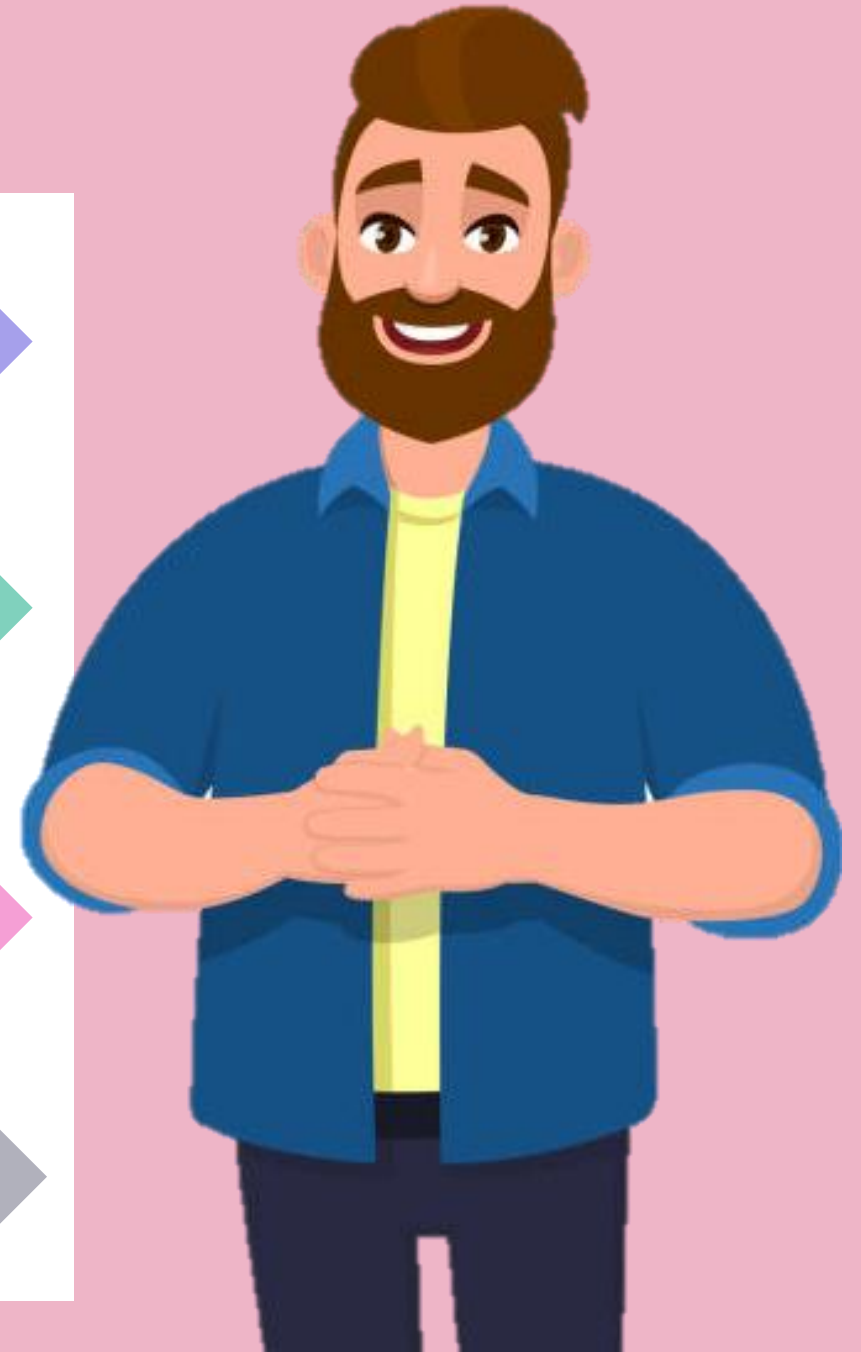
Ambas TC, tanto la que se va a cancelar como con la que se va a quedar el cliente deben estar en “poder del cliente”.

3.

No debe presentar mora mayor a (5) días en los productos a unificar.

4.

Ambas tarjetas deben tener una fecha de expedición igual o mayor a (6) meses con excepción a Platinum, Black, Signature e Infinite.



Unificación de Cupos

5.

Cliente decide con que categoría se desea quedar ya sea mayor o menor.

6.

La TC a cancelar debe estar en \$0.

7.

No debe tener TC amparadas.



Cundo el cliente manifieste en la llamada que realizo cambio tipo de producto y no la tiene en su poder, se debe radicar de nuevo el flujo 02_12 (validar antes que la dirección registrada en CRM este correcta).

93 Errores

NO CUMPLE CON POLITICAS	47
SIN OBSERVACIONES/INCOMPLETAS	27
CASO NO DEBIO SER RADICADO	9
FLUJO ERRADO	8
DIRECCIONAMIENTO ERRADO	1
DUPLICADO	1



**Pon a prueba lo
aprendido**

¿La unificación de cupos solicitando cancelar la TC Cencosud es viable?

Si, es posible pero antes se debe brindar al cliente todos los beneficios que obtiene con esta tarjeta de crédito para mitigar la cancelación de la marca

Si el cliente solicita una TC One Reward Básica MasterCard y al validar el SAT ya tiene ese producto ¿puedo tramitar esta solicitud?

No, teniendo en cuenta que el cliente solo puede tener 1 TC de la misma marca, categoría y franquicia.

Si al validar en SAT evidencio que la TC tiene una compartida ¿puedo tramitar la solicitud de cambio tipo de producto?

Si, ya que comparten el mismo número de contrato.

¿Debo informar al cliente que debe realizar la redención de puntos antes de realizar el cambio tipo de producto?

Si, ya que si no se realiza la redención el cliente pierde los puntos al momento de realizarse el cambio de producto.

Contrato	000009050336	Fecha Alta	31-08-2019	Forma Pago	PAGO TOTAL
				Límite Único	NO
Moneda	PESO COLOMB	Temporales			
Límite Global Crédito					0,00
Límite Crédito					45.100.000,00
Límite Global Crédito C.C.					0,00
Límite Crédito C.C.					0,00
% Pago Aplazado					0,0000

Tarjetas Asociadas al Contrato						
Marca	Tipo	Tarjeta	F.Alta	Situacion	Fecha Baja	Bloqueo
VISA	VCARREFORO	411759*****3640	24-11-2020	EN PODER DEL CLIENTE	28-07-2022	
VISA	VCARREFORO	411759*****9449	31-08-2019	INACTIVA REEMITIDA CAMBIO P	28-07-2022	FRAURIES
VISA	VCARREFORO	411759*****2382	28-11-2019	INACTIVA REEMITIDA CAMBIO P	28-07-2022	FRAURIES
VISA	VISCENCINF	414489*****3150	28-07-2022	EN PODER DEL CLIENTE		
VISA	VCENCPRIOR	414489**5815	28-07-2022	EN PODER DEL CLIENTE		BLOINOPERA
VISA	VISPLATCEN	483161*****2292	29-10-2021	EN PODER DEL CLIENTE	28-07-2022	

Fecha de alta del plástico.

Para el proceso de unificación y/o cambio tipo de producto para los casos de cierre de marca, se debe contar los (6) meses de antigüedad a partir de la fecha de alta del plástico.

Contrato	000003042907	Fecha Alta	08-05-2007
----------	--------------	------------	------------

ACTIVO

OPERATIVO

NO

0141

VISA CLASICA CLARO

GENERICA

PARTICULAR

08-05-2007

TARJETAS

Forma Pago	PAGO TOTAL
Límite Único	NO
Moneda	PESO COLOMB
Temporales	
Límite Global Crédito	0,00
Límite Crédito	4.000.000,00
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	
Mes Actual	

Marca	Tipo	Tarjeta	F.Alta	Situacion	Fecha Baja	Bloqueado
VISA	VISACLCLAR	401086*****7366	25-02-2019	EN PODER DEL CLIENTE		
VISA	VCOMCELCL	454600*****0772	08-05-2007	INACTIVA REEMITIDA CAMBIO P		FRAURIES
VISA	VCOMCELCL	454600*****0384	11-02-2019	ENV.ESTAM.REN/REEMIS.PTE AC	25-02-2019	BLOPERA

Fecha de alta del contrato.

Para realizar un cambio de tipo de producto y/o unificación de cupos siempre y cuando la TC no corresponda a un cierre de marca o un cambio de producto con anterioridad debes validar que el plástico cuente con una antigüedad de (6) meses, los cuales empiezan a correr a partir de la fecha de alta del contrato. Esta condición no aplica para TC de categoría Platinum, Black, Signature e Infinite.

NOTA: para TC por cierre de marcas se debe validar los (6) meses de antigüedad a partir de la fecha de alta del plástico.