

Refuerzo Flujo 06_01

Antes de radicar debes brindar al cliente las diferentes alternativas para obtener su certificado.



Certificado Tributario

Recuerda... que se debe radicar 1 sola PQR por todos los productos.

Antes de radicar debes brindarle al cliente la opción y acompañamiento para descargarlo a través de JUMP.



Certificado Tributario



Solo en los casos que los clientes **NO** puedan descargar los Certificados tributarios

Flujo 06-01_Suborigen_5 Certificaciones Tributaria



Validar el periodo que se solicita (tener en cuenta la fecha de alta y/o baja del producto)



Los contratos que presenten castigos en el 2021 no generan información en el sistema.



Certificaciones tributarias para clientes que **NO** han tenido movimientos en el año 2021 o cobros de algún tipo de comisión, por ejemplo, si un cliente tiene la Tarjeta de Crédito desde agosto del 2021 y la Tarjeta de Crédito fue entrega sin cobro de cuota de manejo por 6 meses esta no genera certificación tributaria.



Tan solo radicar un PQR por cliente, **NO** es necesario radicar varios PQR por producto del mismo cliente.

Es importante enviarlo por la tarea **RTA015** para que la información viaje al analista y se le pueda enviar el certificado al cliente.



Adicional requeriríamos los siguientes datos en las observaciones del PQR

Importante	
Tipo de Certificado	
E-mail cliente	
Años solicitados	

No olvides cerrar el flujo por la carretera **RTA015** para que sea gestionada y enviada la solicitud al cliente.

Seleccione accion,pulse INTRO.01=Selección

ac	Tarea hijo	Perfil hijo	Gestión
RTA002	Respuesta I 6A007E	Actualizas CT Call Center	
RTA015	Respuesta G ELITE1	Respuestas SC Cor. Barra Servi	

Certificado De Producto

Estas solicitudes deben ser atendidas en primera línea y se deben enviar por la RTAO2.

Se debe escoger si el certificado se requiere con saldo o no.

Se tramitan certificados de crédito hipotecario en primera línea Certificaciones de producto. RTA15 recordar que deben diligenciar el campo de causa con F4 después de anexar las observaciones en caso de que sea hipotecario.

Para todos los productos Certificamos deuda al día. No deudas de años anteriores para esos casos se le podría radicar una aclaración de saldo para que le confirmen el saldo y movimientos que el cliente tuvo en la fecha deseada.

Si el cliente solicita carta de nota de sesión por una venta de cartera se puede radicar por este flujo.

Certificado De Movimiento

¡Pilas qué!

Tips de radicación.

06

01



Certificado de Movimiento

A partir de la fecha es de uso obligatorio la plantilla relacionada a continuación para el **Sub Origen 14 Certifica Mov-Pago-Bloqueo**.

Obligación:	
Fecha:	
Valor:	
Descripción del movimiento en aplicativo:	
Motivo porque requiere el certificado:	



¿Cómo Identificar los Movimientos AS400

Rec. Inter TFR FR-

Este concepto corresponde a un movimiento de transferencia entre cuentas Colpatria y/o pago de servicios públicos, los cuales puedes identificar de la siguiente manera:

Descripción de la tran:

Rec. Inter TFR TO-

-Traslados entre cuentas

TR

Movimiento de transferencia entre cuentas, se manejan por el Flujo 00_08

Descripción de la tran:

Rec. Inter TFR TO-

SP-EMSA-ELECTRIF. META

TR

Movimiento de pago de servicios públicos, se maneja bajo el Flujo 03_18

Trans. ACH TFR FR-

Transferencia realizada desde Scotiabank Colpatria a otras entidades, se debe radicar por el Flujo 03_18



CREDITO RECIBIDO ACH

Este concepto corresponde a transacciones acreditadas a la cuenta de Scotiabank Colpatria del Cliente, por lo cual para este tipo de certificados se debe generar por el Flujo 03_18.



Certificado De Movimiento

Para solicitudes de certificación de un movimiento puntual de tc, ya sea pago realizado, transferencia ACH (Para ACH es preferible radicar el 03 18 con el fin de hacer ajustes de ser necesario) o entre cuentas Colpatria, hora de bloqueo TC/TD

Si la certificación es puntual de un movimiento se debe adjuntar el movimiento como se encuentre en SAT o AS400
Ejem: 29-10 29-10 76 Rec.Inter TFR TO-5606390019
25000.00-

No se emiten certificados de históricos de transacciones si se desean certificación de varias transacciones por favor direccionarlo por el flujo correspondiente.

ACH: 03 18