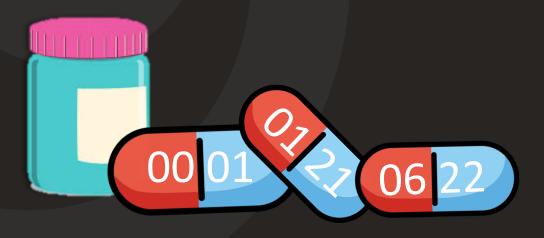


# iAclararemos!

Para cada situación del cliente



CENTRO DE EXPERIENCIA

Centro de experiencia

Training & Comunicaciones TRAINING & COMUNICACIONES



Condiciones venta NO se cumple

Campaña Dinámica 4/7

Comisión Tranx cajero automati

NO entregada Bloq. Estampación

> Beneficios Empleados CM

Comisión x fondos/ uso restrin. Exoneración NO aplicada/retenc

Paquete Servicios LEY 2009

- 01 21

Cobro Costo de Reposición

CENTRO DE EXPERIENCIA

Centro de experiencia

Training & Comunicaciones TRAINING & COMUNICACION



### Condiciones venta NO se cumple



00 01

Se puede radicar 1 PQR para reclamo de cuota de manejo de varias tarjetas

Donde al cliente se le genero una venta y **recibió una** información del esquema de cobro de manejo diferente a la oferta de la marca.

#### **IMPORTANTE**

"Para los casos donde el cliente reclama por el cambio del esquema de 4/7 a 7/10 recordar que dicha información fue notificada al cliente en el extracto de febrero y marzo por lo tanto **NO se debe radicar**."

NOTA: SI el cliente requiere aclaración por escrito de las condiciones de CM para una tarjeta NO migrada (TC Cencosud Clásica, Gold, Platinum aperturadas antes del Mayo 2020) al esquema 4/7 o 7/10 (Puedes radicar por este Suborigen).

**PLANTILLA** 

06 22

#### Se debe radicar por tarjeta de Crédito

Si el cliente requiere por escrito las condiciones de exoneración se debe CM se debe radicar el flujo 0622 y enviar la carta de inmediato con las condiciones actuales.



### SUBORIGENES 14 CUOTA MANEJO LIFEMILES 7/10

Envió de carta inmediata para todas las tarjetas que tengan campaña dinámica 7/10

#### 15 CUOTA MANEJO DINAMICA 4/7

Envió de carta inmediata para todas las tarjetas que tengan campaña dinámica 4/7 (Recuerda que Terpel y Claro también fueron migradas a este esquema)





## Campaña Dinámica 4/7



00 01

Se puede radicar 1 PQR para reclamo de cuota de manejo de varias tarjetas

Si el cliente cumplió con la cantidad de transacciones de acuerdo a la categoría de la Tarjeta de Crédito del 1 al 30 de cada mes y este es mayor o igual a

4 Cobros de CM . Debemos radicar por este flujo.

#### **IMPORTANTE**

SI el cliente **NO cumplió la meta** y no está conforme con la aclaración en primera línea. (Se le da claridad el motivo del cobro por escrito) se direccionan por el flujo 0622 carta inmediata.

01 21

#### Se debe radicar por tarjeta de Crédito

Si el cliente cumplió con la cantidad de transacciones de acuerdo a la categoría de la Tarjeta de Crédito del 1 al 30 de cada mes y aún así se generó cobro.



Recuerda que por este flujo podrás reversar hasta 3 cobros. Si debes reversar mas de 4 cobros, es necesario radicar flujo 00-01

**NOTA:** Es únicamente para reverso de cuota de manejo no aplica para ningún otro proceso.

**PLANTILLA** 





### Comisión Tranx Cajero Automático

00 01

Puedes radicar para la devolución de comisiones de cajero automático cuando se han generado cobros sobre la cuenta de Ahorros o corriente que no corresponden.

#### **IMPORTANTE**

Validar de acuerdo a las beneficios de cobro por retiros en las cuentas de ahorros.





### Comisión x fondos/ uso restringido



00 01

- Cuando el cliente reclama por primera vez los cargos de cupo insuficiente o uso restringido, si no es la primera vez se le debe indicar que ya se había reclamado y que en la respuesta donde se generó reintegro se le advirtió de esos cobros
- 2. Cuando el cliente reclame que los cobros fueron generados por una transacción objeto de fraude

IMPORTANTE

**NOTA** Este cargo se genera porque no hay (disponible/ Cupo) en el momento de la Tx o por bloqueo que presente la tarjeta en el momento de la Tx.







### Exoneración NO aplicada/Retención



00 01

Se puede radicar 1 PQR para reclamo de cuota de manejo de varias tarjetas

Si el cliente manifiesta:

Le indicaron en la llamada que quedaba exonerado y no se ve aplicada la campaña de exoneración.

Cuando reclama que le ofertaron por parte del área de retención sobre la exoneración de CM por un tiempo determinado con otras condiciones diferentes a Dinamic 4/7.

IMPORTANTE

NUMERO DE PRODUCTO:
EMAIL:
FECHA Y HORA DE LA LLAMADA:
NOMBRE ASESOR/ USUARIO:
FECHA DE LOS COBROS:
DESCRIPCION DE LA RECLAMACION:

01 21

#### Se debe radicar por tarjeta de Crédito

Si el cliente tiene marcada la campaña ofertada por retención, cumplió con las transacciones y aun así se generó el cobro, puedes reversar por 01 21



Aplica únicamente si cumple con las condiciones anteriormente mencionadas por este flujo y máximo 3 reversos.

**NOTA:** Utilizar Suborigen

CM por exoneración/Campaña

**PLANTILLA** 





### NO entregada Bloq. Estampación



Las tarjetas de crédito generadas por mantenimientos (Reexpedición riesgo, reexpedición y/o cambio por deterioro) que registran en AS400 entregadas y el cliente la tiene en su poder sin activar y cuenta con saldo adeudado para su uso se les genera cobro de cuota de manejo y no es viable generar reverso de dicho cobro

00 01

Se puede radicar 1 PQR para reclamo de cuota de manejo de varias tarjetas

Se utiliza únicamente en los casos donde se identifique que la TC en **AS400** administrador de plástico registra en proceso de envió y en **SAT** esta en Envió de estampación y se generó el cobro. **Solo** aplica para mas de 4 cobros

01 21

Se debe radicar por tarjeta de Crédito

Suborigen: CM TC Bloqueada

Se utiliza únicamente en los casos donde se identifique que la TC en **AS400** administrador de plástico registra en proceso de envió y en **SAT** esta en Envió de estampación y se generó el cobro



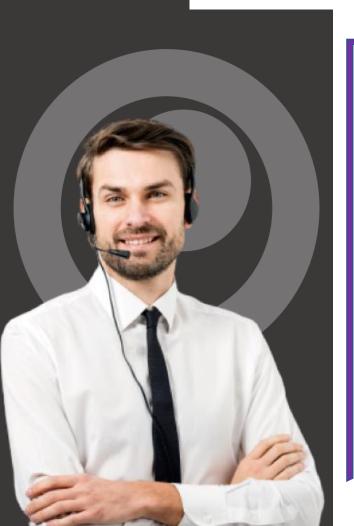
Aplica **únicamente** por este flujo **máximo 3** reversos.

**PLANTILLA** 





### Cobro Costo de Reposición



01 21

#### Se debe radicar por tarjeta de Crédito

- 1. El reverso de cobro por reposición **NO** aplica para los bloqueos por robo y/o extravió la única excepción son para las tarjetas de crédito que se bloquean por **FRAUDE**
- 2. Antes de radicar un reverso por reposición, es obligatorio validar en SAT que registre un bloqueo por **FRAUDE** en el plástico
- 3. Para los casos de bloqueos a **través de la página del banco**, se puede solicitar el reverso de reposición <u>siempre y cuando el cliente manifieste en la llamada un intento de fraude o identifiquemos una radicación bajo el flujo 03 40</u>



Nuestros clientes a través de la página no tienen la alternativa de realizar bloqueo por fraude, es por esta razón que podemos reversarlo.





### Paquete Servicios LEY 2009

Servicios sin cobro por pago de cuota de manejo de tarjeta de crédito (Ley 2009 del 27 de diciembre del 2019)



Producto	Tarifa	IVA 19%	Valor final
Avances en oficinas  Consultas cajeros automáticos Scotiabank Colpatria (valor por transacción)	\$0 \$0	\$0 \$0	\$0 \$0
Reposición por deterioro de tarjeta de crédito del titular o beneficiario.	\$0	\$0	\$0

- \* Aplica cuando existe cobro efectivo de cuota de manejo de la tarjeta de crédito.
- \*\* En caso de realizarse algún cobro por estos servicios, se realizará el reintegro en el siguiente extracto.
- \*\*\* Los avances realizados en red de oficinas mayores o iguales a \$1.800.000 no tendrán costo.

**NOTA** Verificar y darle claridad al cliente que en caso de generar cobro de comisión de Manejo en su TC estos son los beneficios que tiene a \$0.







### Beneficios Empleados CM



Verificar si alguno de los convenios están activos que los identifique con convenio de EMPLEADO.

ENATED	EMBLEADOR TERDEL	
EMTER	EMPLEADOS TERPEL	99
EMSUM	EMPLEADOS SUMAC	99
EMTEL	EMPLEADOS TELMEX	99
EMYAM	EMPLEADOS YAMAHA	99
EMPEP	EMPLEADOS PEPE GANGA	99
EMCAF	EMPLEADOS CAFAM	99
CF100	EMPLEADOS CAFAM	99
EMGAS	EMPLEADOS GAS NATURAL	99
EMDTV	EMPLEADOS DTV	99
EMETB	EMPLEADOS ETB	99
EMOFF	EMPLEADOS OFFICE DEPOT	99
EMLEN	EMPLEADOS LENDDO	99
EMLAW	EMPLEADOS LA W	99
EMPUI	EMPLEADOS UNID DE INVERSI	99

Si al verificar en **AS400 Bancos** <u>no</u> <u>hay ninguna</u> marcación y el cliente insiste que si es empleado.

#### **Debemos:**

- Solicitarle carta laboral no mayor a 30 días.
- Debe realizar la solicitud por medio del Chat para que pueda ser adjuntado el certificado laboral.

NOTA: Si evidencias que hay marcación como empleado y ves el cobro de cuota de manejo debes realizar el proceso según la situación y solicitud del cliente por el 01-21 Sub: Cobro CM Exonera/campaña no ap



**IMPORTANTE** 



### Plantilla 00 01





**NUMERO DE PRODUCTO:** 

**EMAIL**:

FECHA Y HORA DE LA LLAMADA:

NOMBRE ASESOR/ USUARIO:

**FECHA DE LOS COBROS:** 

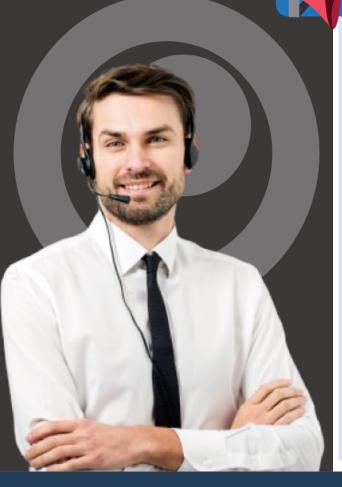
**DESCRIPCION DE LA RECLAMACION:** 





### Plantilla 01 21







(Corte y pegue en el PQR, quite los paréntesis, respete los espacios y el signo - )

#### PLANTILLA PARA UNA CUOTA

CONTRATO: (12 dígitos) OFICINA: (4 dígitos)

FECHA DE TRANSACCION: (AAAAMMDD)

NUMERO TC: (Copiar de SAT)

VALOR AJUSTE: (sin signos ni puntos)

#### PLANTILLA PARA DOS O TRES CUOTAS

CONTRATO: (12 dígitos)
OFICINA: (4 dígitos)

FECHA DE TRANSACCION: (AAAAMMDD) – (AAAAMMDD) - (AAAAMMDD)

NUMERO TC: (Copiar de SAT)

VALOR AJUSTE: (sin signos ni puntos) - (sin signos ni puntos) - (sin signos ni puntos)



