

BLOQUEO NCCUOTA1

Qué proceso debo realizar según el caso.

Caso 1

Cliente cuenta con la tarjeta en estampación y no se le ha realizado el proceso de entrega y menciona el cliente que aún no ha recibido la tarjeta.

- Se debe agendar la TC mediante el PQR 04 01 Teniendo en cuenta que todo está bien para radicar.

Caso 2

Cliente cuenta con la tarjeta en estampación pero en administrador el plástico informa que ya fue entregada por lo cual se debe proceder de la siguiente manera

- En caso de que la dirección este correcta en todo el portafolio se debe realizar el proceso de bloqueo por extravió y remisión sin costo
- En caso de que la dirección este errada se debe actualizar (tener en cuenta proceso de actualización) y radicar el agendamiento 04 01 (sub-origen Actualización de entrega) solicitando la autorización del bloqueo de la tarjeta actual.

Caso 3

Cliente cuenta con el bloqueo en SAT y la tarjeta en administrador de plásticos se encuentra activa como se evidencia en las imágenes.

- Para estas situaciones se debe radicar el 04 06 con el direccionamiento a ROJAS HERNANDEZ BELLY ALEJANDRA. se adjunta ejemplo de PQR

SAT:

VISA2	VISPLATAVL	459356*****9559	18-11-2016	EN PODER DEL CLIENTE	NCCUOTA1
-------	------------	-----------------	------------	----------------------	----------

Admin.Plas

Buscar.:					
Numero Entregable.:	459356*****9559	Entregable.....:	02		
Tipo Entregable.:	4	Código Subproducto:	047905		
Fecha de Novedad.:					
Acción :	1=Consultar				
Acción	Novedad	Evento Realizado	Usuario	Rev	Fec.Rever
—	2020/04/23	Enviado a Realce			
—	2020/04/23	ENVIADO OFICINA DELI			
—	2020/04/24	Distribuido	DOMESA		
—	2020/04/24	Asignado	ASESOR VIRTUAL DOMESA BOG		
—	2020/04/27	RECIBIDO OF DELIVERY			
—	2020/04/29	ENTREGADO CLIENTE X			
—	2020/12/04	Activado	ASESOR VIRTUAL DOMESA BOG		

PQR: IMPORTANTE RELACIONAR EL NÚMERO DEL CONTRATO

Solicito de tu amable colaboración con el levantamiento del bloqueo de NCCUOTA1 ya que la tarjeta se activo en bancos desde 2020/12/04 y la fecha el bloqueo no se ha levantado					
VISA2	VISPLATAVL	459356*****9559	18-11-2016	EN PODER DEL CLIENTE	
NCCUOTA1					
2020/04/27 RECIBIDO OF DELIVERY					
2020/04/29 ENTREGADO CLIENTE X					
2020/12/04 Activado					
ASESOR VIRTUAL DOMESA BOG					
Gracias					