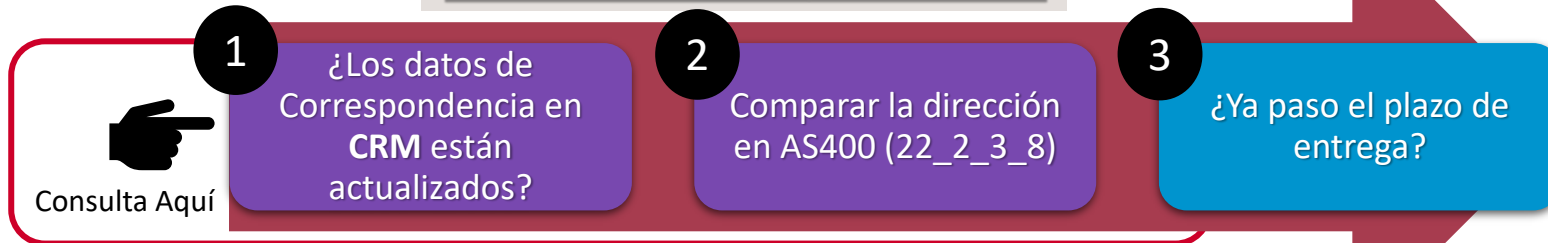




SOLICITUD ENTREGA PLASTICOS



Consulta antes de radicar



Si la dirección en CRM y AS400 Coincide y NO hemos entregado el plástico dentro del plazo de entrega.

Radico

Fuera de tiempo
Dir Correcta

Si la dirección en AS400 No Coincide (Debes verificar que la fecha de realce que no supere los 90 días) y en CRM (debes verificar que la ultima fecha de actualización sea posterior a la fecha de REALCE) Si cumple con estas condiciones

Radico

Actualiza datos
para entrega

Si el cliente te informa que NO recibió la TC, debes validar en AS400

Consulta AQUÍ

Si se debe realizar modificaciones de Direcciones o marcar todo el portafolio en CRM

Consulta AQUÍ



Errores
Frecuentes



VALIDACION EN CRM



1. Ingresa a CRM
2. Ingresa con el número de documento de identidad del cliente.
3. Consulta de cliente NO PRESENCIAL

Página inicial Empresas Personas Oportunidades Pr

Página inicial de las Personas Lista de Personas Lista de consumidores Lista Priv

Todos las Personas

Consulta Cliente Presencial Consulta Cliente No Presencial Crear Persona

Tipo identificación	Número identifica	Primer apellido	Segundo apellido	Primer nombre	Segundo non
Cedula Ciudadana...	1234567890	PAEZ	DIAZ	EDINSON	ELIECER

4. Consulta la dirección principal y valida la dirección registrada.

Iniciar Mac Star Actualizar Datos Básicos Actualizar Datos Ai

Información del cliente

Primer apellido:	MURILLO	Tipo identificación:	Cedula Ci
Segundo apellido:	PARRA	Número identificación:	79974902
Primer nombre:	ANDRES	País de Nacionalidad:	Colombia
Segundo nombre:	ALEXANDER	País de Nacionalidad 2:	
Edad:	42	País de Nacimiento:	Colombia
Teléfono contacto:	(310) 323-0046	Dep/Estado/Prov de Nacimiento:	BOGOTA D
Dirección:	DG 48 SUR 15	Ciudad de Nacimiento:	BOGOTA D

5. Luego consulta seleccionando la pestaña de TC y luego haz clic al contrato a consultar

360 Grados Más información Tarjetas de crédito Productos Financieros Información de Contacto

Resumen Productos Financieros

Sub-Producto	Nº de Producto	Estado	Pago Mínimo	Saldo Total	Fecha
Generica Visa	01777	ACTIVO	0,00	0,00	23/03
Tradicional	#9142006904	ACTIVO	0,00	2,4	

6. Selecciona la opción de **Direcciones** (Identifica la dirección registrada y la fecha de Inicio).

Direcciones Más información Personas Productos

Personas Empresas

Direcciones

Dirección	Ciudad	Estado	Departamento
CR 4 20 00 BL ...	MADRID	Activo	C-MARCA
CR 4 20 00 BL 5 CS 18 BR CONJ VILLAS DE ALCLALA			

Fecha de inicio Fecha final

06/02/2022

7. Ambas direcciones deben aplicar para todo el portafolio (Si no coincide) Cliente debe realizar la actualización de datos por la opción el IVR





AS400 Dirección de Correspondencia



1

Colpatría
PLS - Consulta de Entregables KW PLSR136 OPADEV01DN 15/03/22
PLSD1361 BOGRAMM011 11:54:22

Entregable: 02 TARJETA CREDITO

Buscar.: Num. Identi. Cliente: _____
Acción: 1=Consultar 6=Detalle Novedades

Acc	Identificación	Número Entregable	Fecha Estado	Entre	Entr.	Subpro	Tar	Act
1	830	411759*****3636	2022/02/23	02	4	003162	SI	A
	830	547129*****7752	2022/03/12	02	5	002003	SI	E
	830	547129*****7581	2022/02/22	02	5	002003	SI	E
	832	411759*****8662	2019/10/23	02	4	003162	SI	E
	858	459356*****7661	2021/09/30	02	4	047905	SI	I
	871	459356*****7043	2020/08/20	02	4	047905	SI	A
	871	459356*****5030	2020/01/16	02	4	047905	SI	E
	023	411759*****9772	2021/06/02	02	4	047905	SI	A
	023	498858*****8493	2021/11/12	02	4	047905	SI	A
	134	483101*****2673	2019/05/28	02	4	047905	SI	A

F3=Salir F12=Anterior F17=Ordenar por Número de Entre

Ingresas con el número de identificación del cliente por la opción **1 CONSULTAR**

2

Colpatría
PLS - Consulta de Entregables KW PLSR136 OPADEV01DN 15/03/22
PLSD136B BOGRAMM011 11:54:36

Número Entregable.: 003162 VISA CENCOSUD ORD
Código Subproducto.: SI
Entregab. Con Chip.: SI
Tipo de Mercado.: 59 PREAPROBADOS
Fecha de Realce.: 2022/02/22
Nombre del Cliente.: OSCAR JIMENEZ
Num. Identi. Cliente.: _____
Nivel Actual.: 3 ASESOR COMERCIAL
Usuario Actual.: 22112211 ASESOR TC NEVAS ASECOFIN
Fecha de Gestión.: 2022/02/23
Dirección Comercial.: 1 DIR CIAL CANALES
Código de Ciudad.: 11001 BOGOTA D.E
Código Oficina.: 9007 ASECOFIN BOGOTA
Canal de Distribuc.: 8001 WEB TC BOGOTA
Canal de Venta.: _____
Estado del Entrega.: A En poder
Flujo Actual.: 11 FLUJO PREVINCULADOS
Segmento: 01 CLASICO
Tipo Env: 01 Personalizado
x Copyright Colpatría

F3=Salir F12=Anterior

Encuentras la información general del producto + **ENTER**

NOTA: Debes revisar el tipo de mercado antes de radicar

3

Colpatría
PLS - Consulta de Entregables KW PLSR136 OPADEV01DN 15/03/22
PLSD136C BOGRAMM011 11:54:00

Origen.: 02 Campañas
Num Arch Enviado.: 18802
Consec. Asignado.: _____
Código Entregable.: 02 TARJETA CREDITO
Cód.Tipo Entregable.: 4 VISA
Entregable Nuevo.: S
Num Devoluciones.: 0
Segmento.: _____
Nro de Solicitud.: 20220222053720998000
Nro. Ed. Operat. Estado.: 1 OPERAT. EN PROceso
Dirección Cliente.: CL 23 27 41 DUITAMA BOYACA
Número Tarjeta.: 636
Número de Cuenta.: 636
Rango Inicial.: _____
Fecha Vencimiento.: 2025/05
Estado Renovac.ID.: _____
Número de Contrato.: 8001000011711719
Rango Final.: _____
Cant. Desprendible.: _____
x Copyright Colpatría

F3=Salir F12=Anterior

Aquí podrás consulta la dirección de acuerdo al producto y a que dirección esta remitido el producto



TIEMPOS DE ENTREGA



ENTREGAS CERTIFICADAS MANTENIMIENTOS

Mantenimientos (TC que se han rexpedito por algun proceso de Bloqueo como fraude,Perdida y Robo)		
Segmento	Días hábiles de entrega (Bogotá-Medellín-Cali)	Días hábiles de entrega (Resto del país)
Clásico	5	6
Preferente	4	5
Premium	3	3
SWM	2	2
Procesos Masivos	10	10

Recuerda

Que los tiempos de entrega cuentan a partir de la fecha de **REALCE** Consultar "AS400 Ruta 22-2-3-8 OPCION 6 el estado debe estar en **REALCE**.



ENTREGAS PERSONALIZADAS / TARJETAS NUEVAS

Mercadeo	Tipo de Ciudad	Tiempos de Entrega Maximo Entrega
Previnculados Mercado Natural	Principal	7 días hábiles
	Aledaña	10 días hábiles
	Lejana	15 días hábiles
	Dificil Acceso	15 días hábiles

Acción : 1=Consultar
Ac. Nm.Real. Fec.Noved. Evento Realizado
16940 2021/07/06 Enviado a Realce



PROCESO AS400



Colpatría	PLSR137	QPADEV01PS	15/03/22
Consulta Entregables - Detalle	HV	PLSD1371	BOGGONM015 09:46:36
Buscar.:			
Numero Entregable.:	459356*****9020	Entregable.....:	02
Tipo Entregable...:	4	Código Subproducto:	047905
Num Arch Enviado...:		Fecha de Novedad..:	
Acción : 1=Consultar			
Ac.	Nm.Real.	Fec.Noved.	Evento Realizado
-	18530	2022/01/21	Enviado a Realce
-	18530	2022/01/21	Genera Demográfico
-	18530	2022/01/24	Distribuido ASECOFIN BOGOTA
-	18530	2022/01/26	Asignado ASESOR TC NUEVAS ASEC
-	18530	2022/01/26	Recibido Courier
-	18530	2022/01/31	Entrega Exitosa
-	18530	2022/01/31	Devuelto ASESOR TC NUEVAS ASEC
-	18530	2022/01/31	Traslado
-	18530	2022/01/31	Recibido Por Trasl
-	18530	2022/01/31	Asignado ASESOR RR ASECOFIN BUC

1. Si en AS400 sale **ENTREGA EXITOSA**

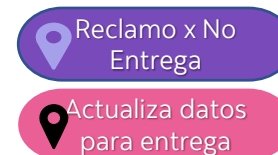
Posterior a este estado sale (Devuelto, Traslado, Recibido Por Trasl, Asignado) verificando que el **número de realce sea el mismo** y el cliente NO ha recibido el plástico **debo radicar 04 01 Destrucción TC Entrega.** (Aplica únicamente para entrega certificada).

*Debo garantizar que la dirección a la que se emita el nuevo plástico este actualizado en CRM de lo contrario direcciona al cliente al IVR por la opción de actualización de Datos.

2. Si en AS400 sale **ENTREGA EXITOSA**

Posterior a este estado sale (**Enviado a Realce**) con un **número diferente al de entrega exitosa**, debo verificar dirección y tiempos de entrega (Radicar por el suborigen de acuerdo a la instrucción)

- ☐ Sub Flujo "Fuera de tiempos-Dir correcta"
- ☐ Sub flujo "Actualiza datos para entrega"





ACTUALIZA DATOS PARA ENTREGA



Solo aplica para entrega de Plásticos

Para los casos donde el cliente reclame por no entrega de TC y sus datos no coinciden con los registrados correctamente en CRM y NO estén Marcados en todo el portafolio.

1

El Cliente debe ingresar por la opción del IVR – Actualización de Datos y posterior al proceso se debe realizar la radicación de entrega de plásticos.
Flujo 0401_Suborigen Actualiza Datos para entrega.
Flujo 0401_Destrucción TC Entrega
Según la necesidad del Cliente.

2.

Proceso de Actualización

3

Flujo 0401 _Actualiza Datos para entrega.

3

Flujo 0401_Destrucción TC Entrega

¿Los datos de Correspondencia en **CRM** están actualizados?





ERRORES MAS FRECUENTES

Suborigen : 10 DESTRUCCIÓN TC-ENTREGADA

NUMERO DE PRODUCTO: 3360
TIPO DE PRODUCTOS: TC
NUMERO DE CONTRATO:
DIRECCION: SUR BR BERBENAL
BARRIO: BERBENAL
CIUDAD: BOGOTA
DEPARTAMENTO: BOGOTA
CELULAR:
NOVEDAD: ACTIVADO

Nm. Real.	Fec. Noved.	Evento Realizado
20454	2022/09/01	Enviado a Realce
20454	2022/09/01	Genera Demográfico
20454	2022/09/02	Distribuido
20454	2022/09/02	Asignado
20454	2022/09/02	Recibido Courier
20454	2022/09/06	Entrega Fallida
20454	2022/09/07	Entrega Fallida
20454	2022/09/15	Entrega Fallida
20454	2022/12/02	Entrega Exitosa
20454	2022/12/04	Activado





ERRORES MAS FRECUENTES

Suborigen : 2 Actualiza datos para entrega

PRODUCTO A ENTREGAR (ASECOFIN)

NUMERO PRODUCTO A ENTREGAR: 4162

TIPO DE PRODUCTO TC

CONTRATO DE TC

AFILIADO / CEDULA

DIRECCION BR SAN MATEO

BARRIO SAN MATEO

CIUDAD SOACHA

DEPARTAMENTO CUANDINAMARCA

CELULAR:

NOVEDAD ENTREGA OPCION 6 DEVUELTO AL BANCO ENTREGA FALLIDA EN REPETIDAS OCASIONES



20247 2022/11/18 Entrega Fallida
20247 2022/12/30 Entrega Fallida
20247 2023/01/07 Devuelto
20247 2023/01/07 Devuelto al Banco
20247 2023/01/10 Devuelto al Banco
20247 2023/01/12 Destruido
20247 2023/01/16 Devuelto al Banco





ERRORES MAS FRECUENTES

Suborigen : 10 DESTRUCCIÓN TC-ENTREGADA

```
PLANTILLA PRODUCTO PARA DESTRUCCION
NUMERO PRODUCTO A DESTRUIR:          2073
TIPO DE PRODUCTO: TC
CONTRATO DE TC: -----
ESTADO DE LA TC EN AS400:  21085 2022/11/29 Entrega Exitosa - 21085 2022/12/15
Activado
AUTORIZA EL BLOQUEO (DE LA TARJETA EN SAT): SI
TITULAR
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO: CC
DIRECCION:                          AP 1201
BARRIO: VERBENAL PRADO NORTE
CIUDAD: BOGOTA D.C.
DEPARTAMENTO: BOGOTA D.C.
CELULAR
OBSERVACIONES: CLIENTE INDICA QUE NUNCA RECIBIO EL PLASTICO DE LA TC Y EN
BANCOS REGISTRA COMO ENTREGA EXITOSA 21085 2022/11/29 Entrega Exitosa SOLICITA
DESTRUCCION EN LLAMADA INFORMA QUE LO QUE LE ENTREGAN ES UN NUEVO PLASTICO TD
```

```
Número Entregable.:          *****2073          Ind Real
Código Subproducto: 002004 MASTER ORO
Entregab. Con Chip:          SI
Tipo de Mercado...:          54 CAMBIO DE PRODUCTO
Fecha de Realce...: 2022/11/16
```





ERRORES MAS FRECUENTES

Suborigen : 10 DESTRUCCIÓN TC-ENTREGADA

PLANTILLA PRODUCTO PARA DESTRUCCIÓN
NUMERO PRODUCTO A DESTRUIR: 9451
TIPO DE PRODUCTO (SOLO APLICA PARA TC)
CONTRATO DE TC:
ESTADO DE LA TC EN AS400: 21250 2022/12/06 Distribuido DOMESA MEDELLIN
AUTORIZA EL BLOQUEO (DE LA TARJETA EN SAT):
TITULAR /AFILIADO/ COMPARTIDA/ AMPARADA:
TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO:
DIRECCION: BR BALCONES DOS
BARRIO: BALCONES DOS
CIUDAD: RIO NEGRO
DEPARTAMENTO: ANTIOQUIA
CELULAR(320)
OBSERVACIONES: Le generan a la cliente un bloqueo cuando la tarjeta esta en
NV. ESTAM. REN/ REEMIS. PTE ACUSE
y la tarjeta ya habia sido entregada solo que el asesor no habia enviado el
soporte de entrega de la misma para que el cliente pudiera generar la activación
y asesor que le contesta día 28 de diciembre le genera un bloqueo por fraude a
la tc ENV. ESTAM. REN/ REEMIS. PTE ACUSE se solicita la destrucción de dicho
plástico y generar una nueva tc teniendo en cuenta todo lo que el cliente a
esperado para la entrega de la tc
se solicita de manera urgente el proceso

. Real. Fec. Noved. Evento Realizado
21250 2022/12/05 Enviado a Realce
21250 2022/12/05 Genera Demográfico
21250 2022/12/06 Distribuido

