



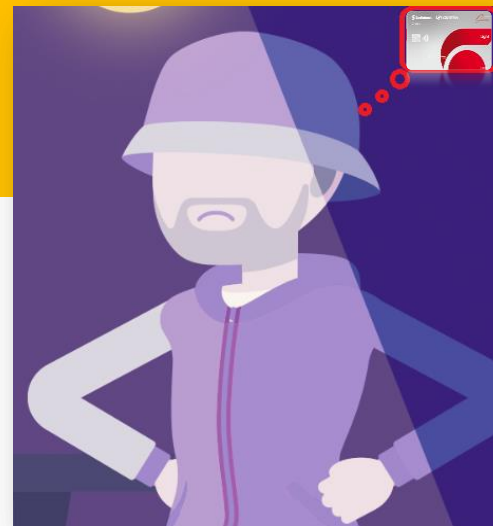
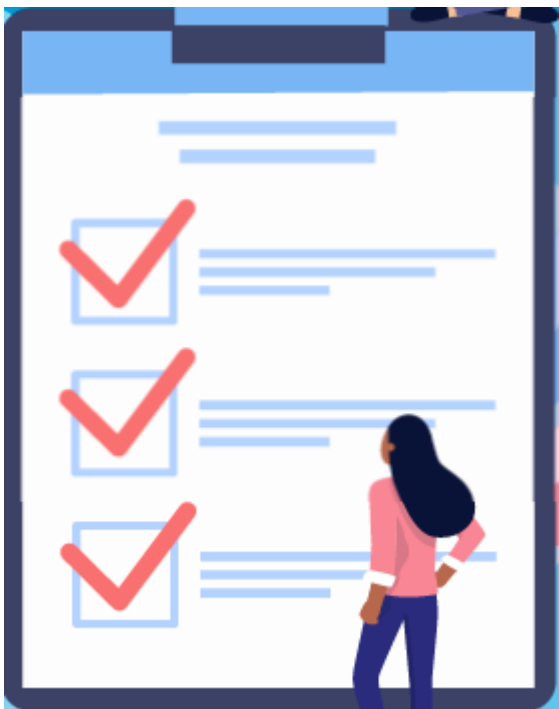
# ENTREGA PLÁSTICOS!

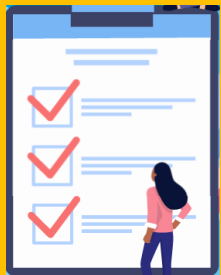
Una misión, que vamos a lograr!!





Con un simple chequeo, puedes convertirte en el héroe de nuestros clientes y garantizar que la gestión de entrega va ser efectiva, a continuación te daremos unos tips!!!





Puedes ser un súper Héroe !! Y lograr que nuestros clientes tenga sus tarjetas!



## Validación de datos!

- ✓ Saber que tipo de entrega se requiere, para tarjeta de crédito, tarjeta Priority, tarjeta débito\* o chequera\*.
- ✓ Ingresar opción de plásticos 22,2,3,8 con numero de identificación por el plástico o producto requerido.
- ✓ Validar ingresando con opción 1, en el producto requerido, se coloca la identificación y salen todos los plásticos de TC que cliente ha tenido
- ✓ Es importante usar las opciones; 1 y 6

Opción por consultar:

- 01 TARJETA DEBITO
- 02 TARJETA CREDITO**
- 03 CHEQUERA
- 04 TALONARIO
- 05 CDT
- 06 CLAVES SCRATCH OFF
- 07 TARJETA PRIORITY

Estados	Descripción	Estados
S	Solicitado	
R	Realizado	
D	Distribuido	
P	Preasignado	
A	Asignado	
E	Entregado/Activado	
I	Destruído	
T	Trasladado	

Corresponde a ultimo movimiento del producto

Entregable: 02 TARJETA CREDITO

Buscar.: Num Identi Cliente: \_\_\_\_\_

Acción : 1=Consultar, 6=Detalle Novedades

Número de		Fecha	Cód.	Tipo	Código	Ind	Est
Acc	Identificación	Número Entregable	Estado	Entre	Entr.	Subpro	Tar Act
—	12	1 49	53	2020/08/11	02	4	002802 SI A
—	12	1 49	62	2020/07/23	02	4	002802 SI A
—	12	1 49	98	2019/09/09	02	4	002802 SI E
—	12	1 49	04	2020/05/06	02	4	002802 SI E
—	12	8 41	66	2015/08/11	02	4	003162 SI I

A-asignado a canal

E-entregado a cliente

I-inactivo por destrucción

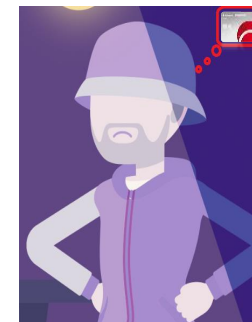
\*Por favor recordar que solo se radican entrega de TD cuando son reexpedidas por la línea de atención y su canal de entrega es Domesa!

## Opción 1

Número Entregable..:	4 [redacted] 6	Ind Realce en Pto.:
Código Subproducto:	034603 VISA CLARO ORO	
Entregab. Con Chip:	SI	
Tipo de Mercado..:	54 CAMBIO DE PRODUCTO	
Fecha de Realce..:	2020/05/28	
Nombre del Cliente:	[redacted]	
Num Identi Cliente:	[redacted]	
Nivel Actual.....:	3 ASESOR COMERCIAL	
Usuario Actual....:	111111111 ASESOR VIRTUAL DOMESA BOGOTA	
Fecha de Gestión..:	2020/05/29	
Dirección Comercia:	1 DIR CIAL CANALES	
Código de Ciudad..:	11001 BOGOTA D.E	
Código Oficina....:	9037 DOMESA	
Canal de Distribuc:	9037 DOMESA	
Canal de Venta....:		
Estado del Entrega:	A En poder	Segmento: 01 CLASICO
Flujo Actual.....:	10 FLUJO CON CARGUE AUT	Tipo Env: 00 Certificado

Origen.....:	06	Core SAT
Num Arch Enviado..:	14786	
Consec. Asignado..:	25180	
Código Entregable..:	02	TARJETA CREDITO
Cód.Tipo Entregabl:	4	VISA
Entregable Nuevo..:	S	
Num Devoluciones..:	0	
Segmento.....:		
Nro de Solicitud..:	20200528211353281000	
Nro Id Oportunidad:		
Dirección Cliente..:	CR 48 [redacted] 8	
Teléfono Cliente..:		
Número Tarjeta....:	4 [redacted] 76	
Número de Cuenta..:	4 [redacted] 76	Número de Contrato: 000 [redacted] 96
Rango Inicial.....:		Rango Final.....:
Fecha Vencimiento..:	2025/08	Cant. Desprendible:



## Recordemos que hay tipos de entrega

- 1- Certificado se entrega a la dirección reportada en crm, la que tiene asociado el contrato, **por eso es importante cuando se actualiza dirección, actualizar todo el portafolio**, esta entrega se puede realizar a un tercero que conozca al titular y cliente activa la TC por IVR.
2. Personalizada; se entrega a dirección y únicamente al titular del plástico.

Cuando en Tipo de envío no aparece nada, es personalizada,

Para que salga la dirección tarjeta y contrato, solo damos enter, enter

Opción 6, podemos consultar fecha de realce, fecha de asignación y movimientos , es importante tener presente tiempos De Entrega

Tiempo de entrega



Ciudades Principales: **10 días hábiles para la entrega**

- ☐ Bogotá
- ☐ Medellín
- ☐ Barranquilla
- ☐ Bucaramanga
- ☐ Cali
- ☐ Cúcuta
- ☐ Pereira

Recuerda que estos días se cuentan desde la fecha en que el plástico se encuentra en estado de asignado (AS400)

Aledaños y Ciudades lejanas: **máximo 15 días hábiles de entrega**

\*todas las ciudades que no son principales



\*Tener presente, la fecha de asignación al canal, se valida en esta opción, no radicar si esta en tiempos de entrega a menos que cl **actualice datos**.

**Opción 6**, Al ingresar por la opción 6 podemos consultar el histórico de movimientos que ha tenido esa entrega, desde la fecha de realce, fecha en que se asigno al canal de entrega, etc.

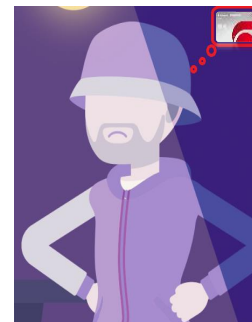
Numero Entregable..:	4	01	Entregable.....:	
Tipo Entregable...:	4		Código Subproducto:	
Fecha de Novedad..:				
Acción : 1=Consultar				
Acción	Novedad	Evento Realizado	Usuario	R
-	2020/07/09	Enviado a Realce		
-	2020/07/09	ENVIADO OFICINA DELI		
-	2020/07/10	Distribuido	DOMESA	
-	2020/07/10	Asignado	ASESOR VIRTUAL DOMESA BOG	
-	2020/07/15	RECIBIDO OF DELIVERY		
-	2020/07/17	EN PROCESO ENTREGA X		
-	2020/07/18	EN PROCESO ENTREGA X		
-	2020/09/01	EN PROCESO ENTREGA X		

Evento Realizado...: 37 EN PROCESO ENTREGA X DELI  
 Motivo Evento.....: 69 NADIE ATIENDE

Evento Realizado...: 37 EN PROCESO ENTREGA X DELI  
 Motivo Evento.....: 64 NO RESIDA NO LABORA

Evento Realizado...: 37 EN PROCESO ENTREGA X DELI  
 Motivo Evento.....: 63 DIRECCION INCOMPLETA

Evento Realizado...: 37 EN PROCESO ENTREGA X DELI  
 Motivo Evento.....: 67 DIRECCION NO EXISTE



Opción 6; Cuando se presenta una devolución (estado “En proceso”) se relacionan los siguientes eventos que describen el tipo de devolución)

- 63 DIRECCION INCOMPLETA
- 64 NO RESIDE NO LABORA
- 65 SE MUDO
- 67 DIRECCION NO EXISTE
- **68 ZONA DE NO CUBRIMIENTO**
- 69 NADIE ATIENDE

**Muy importante cuando aparezcan estas novedades, en el caso que sea necesario la radicación se debe marcar en sub-origen (Actualización de datos o dirección diferente) según corresponda !!Siempre debemos actualizar a todo el portafolio!!**

✓ Si colocamos 1 en las fechas podemos ver cual es la novedad que reporta el canal de entrega, Pasos a seguir:

- Informar la novedad al cliente,
- Confirmar la dirección que registra en emisión, Dirección Cliente.: CR 48 3
- Dirigirse a CRM, ingresando con el dato del cliente, confirmar si la dirección que tiene actualizada esta **asociada al contrato del plástico**, ya que la que vemos en emisión, es la que esta asociada al contrato. En las siguientes páginas les indicamos como se hace la consulta o se actualiza a todo el portafolio.
- En todo caso que cliente confirme la dirección es importante indagar al cl si es una casa, si es un apto, recordemos las direcciones deben estar completas, ejemplo; si cliente aporta la dirección ;apto 1, ustedes deben preguntar numero de torre, interior, nombre de conjunto, siempre barrio, ciudad, depto. y teléfono de contacto.
- Tener presente que las ciudades no manejan las misma nomenclaturas, puede ser veredas, km, manzana, todo tiene que estar completo para evitar rechazos.

## Veamos unos ejemplos sobre productos que no han podido ser entregados o que registren entregas y el reitere que no la tiene;

**CASO 1:** Cliente solicita entrega de su TC por medio de PQR, solicita a esta dirección, **TC no esta entregada**

DIRECCIÓN Y CIUDAD DE ENTREGA: CR 23 76 EDF MIRADOR DE LAS PALMAS AP  
TR BR M - BOLIVAR CARTAGENA

- Se valida que Domesa reporta novedad dirección no existe, la dirección aportada por el cl vs la que esta en emisión son diferentes

Numero Entregable.: 45 43  
Fecha de Novedad.: 2020/08/04  
Evento Realizado.: 37 EN PROCESO ENTREGA X DELI  
Motivo Evento.: 67 DIRECCION NO EXISTE

Dirección Cliente.: CL 65 AP 903  
Teléfono Cliente.: 66 00  
Número Tarjeta.: 45 43  
Número de Cuenta.: 45 43  
Rango Inicial.:  
Fecha Vencimiento.: 2024/07  
Número de Contrato: 0001 84  
Rango Final.:  
Cant. Desprendible:

-En todos los casos es indispensable verificar en crm que dirección registra y si esta asociada al contrato de la TC

! -Esta es la dirección que tiene al ingresar en crm , que corresponde a la dirección que cliente solicita.

! Ingresamos al contrato del plástico, para ver que dirección tiene asociada.

Inicio Mac Star Actualizar Datos Básicos

Información del cliente

Primer apellido: Tipo  
Segundo apellido: Número  
Primer nombre: País  
Segundo nombre: País de  
Edad: País  
Teléfono contacto: (30 88 Dep/Estado/Prov  
Dirección: CR 23 76 Ciudad  
Barrio: MANGA  
Departamento: BOLIVAR Fecha  
Ciudad - Municipio: CARTAGENA

360 Grados Más información Tarjetas de crédito P

Resumen Productos Financieros

Sub-Producto	Nº de Producto
Nomina Ahorro	
Migración RC Balcon	
Migración RC Bau	
Lifemiles Visa	9984

Nº de Producto: 000 84 Saldo Actual:  
Portafolio: Crédito Saldo Disponible:  
Producto: Tarjeta de Crédito Oficina de Radicación:  
Sub-Producto: Lifemiles Visa Nombre gestor:

Direcciones Más información Personas Produ

Direcciones

Dirección	Ciudad
CL 65 AP 9 BR CRESPO EDF MARSE...	CARTAGENA

! Si notan, la dirección que tiene el contrato no esta asociada con la dirección que tiene actualizada y eso genera error en la entrega.

- ! Como se evidencia la inconsistencia deben;
1. Radicar 0401
  2. Relacionar los datos correctamente, como numero de producto a entregar, indicar si es TC, TD, PRIORITY, O CHEQUERA, así como informar si es producto beneficiario y relacionar identificación
  3. Validar dirección con cliente, indagar si es apto, o casa y deben solicitar todos datos, como numero apto, interior o torre, nombre conjunto, Barrio, ciudad, depto. y celular.
  4. Si son corregimientos, pueblos, la descripción debe ser clara y correcta.

**Producto que registra entregado, el indica que no la tiene! Pero el contrato actualmente ya cuenta con la dirección correcta.**

## CASO 2 - Pqr entrega - TC entregada 796xx40

1. Cliente solicita entrega de su TC por medio de PQR, solicita a esta dirección Parcelación Chorro de Plata Casa 1xx Pance / Cali

```
***Viene del caso 79 23, por favor priorizar Rta ***
BOGVELL004 20200814 164310
MIDDLE: Cliente indica que aun no ha recibido la TC***5222 reexpedida por
RENOVACION correspondiente al contrato ** 8220, aparentemente aparece
entregada el 11 de agosto a otra direccion distinta a la que esta en CRM y la
cual el cliente actualizo desde de 17 de Julio 2020.
Direcci n correcta: Parcelaci n Chorro de Plata Casa 125 Pance / Cali
Mail: [redacted]@domesa.com
Por favor validar si efectivamente se entrego en la direccion actual y el
nombre de quien la recibi , en caso contrario por favor realizar
reagendamiento.
```

Es importante que validar con el e indicarle que la TC ya fue entregada, verificar a donde se entregó, en la opción 1 de emisión Enter Enter, sale a que dirección se entregó, si no es la misma que está en crm, ( también validar que dirección tiene asociado el contrato), a continuación validaremos que sucedió con este caso:

```
29 [redacted] 42 49 [redacted] 22 2020/07/30 02 4 051302 SI A
```

```
Numero Entregable.: 49 [redacted] 22
Tipo Entregable...: 4
Fecha de Novedad...:
Acción : 1=Consultar
Acción Novedad Evento Realizado
2020/07/16 Enviado a Realce
2020/07/16 ENVIADO OFICINA DELI
2020/07/29 Distribuido DOMESA
2020/07/30 Asignado ASESOR VI
2020/07/30 RECIBIDO OF DELIVERY
2020/08/03 RECIBIDO OF DELIVERY
2020/08/11 ENTREGADO CLIENTE X
```

```
Dirección Cliente.: CL 1 [redacted] 7 4 [redacted] AP 6 [redacted] TR 4
Teléfono Cliente...: 55 [redacted] 4
Número Tarjeta....: 49 [redacted] 22
Número de Cuenta...: 49 [redacted] 22 Número de Contrato: 0001000010188220
Rango Inicial.....: Rango Final.....:
```



! -Esta es la dirección que tiene al ingresar en crm , que corresponde a la dirección que cliente solicita.

Iniciar Mac Star Actualizar Datos Básicos Actualizar Datos Actualizar

Información del cliente

Primer apellido: ENRIQUEZ Tipo identificación: Cedula Ciudad  
 Segundo apellido: Número identificación:  
 Primer nombre: País de Nacionalidad: Colombia  
 Segundo nombre: País de Nacionalidad 2:  
 Edad: País de Nacimiento: Colombia  
 Teléfono contacto: Dep/Estado/Prov de Nacimiento: VALLE  
 Dirección: PARCELACION Ciudad de Nacimiento: CALI  
 Barrio: Estado civil: Casado  
 Departamento: VALLE Fecha de nacimiento:  
 Ciudad - Municipio: CALI E-Mail Contacto:  
 País: Colombia Discapacidad:

! Esta tc salió a realce el 16/07/2020, actualizaron dirección el 27 de julio, pero no hay pqr anterior de entregas para haber reportado la nueva dirección, si se fijan en emisión indica que se entrego a otra dirección, el 11/08/2020, dado que no había una notificación a través de un pqr donde solicitaran entrega a la nueva dirección,

### Visa Cashback Scotia Bank

N° de Producto: 010 220 Saldo Actual: 3.885.785,00 \$ Fecha de Apertura: 13/07/2007  
 Portafolio: Crédito Saldo Disponible: 2.652.295,00 \$ Fecha de Vencimiento:  
 Producto: Tarjeta de Crédito Oficina de Radicación: Estado: ACTIVO  
 Sub-Producto: Visa Cashback Nombre gestor: SADMIN Tipo de Moneda: COP No quiere

Direcciones Más información Personas Productos Relacionados Novedades Detalle Beneficios Detalle

Personas

Direcciones

	Ciudad	Estado	Departamento	Código postal	País	Fecha de inicio
RRRO DE PLATA CASA 1...	CALI	Activo	VALLE	76001	Colombia	27/07/2020



En este caso la TC registra entregada a la dirección anterior del cliente, sin embargo actualmente la dirección del cliente ya esta actualizada y debidamente asociada al contrato, **igualmente deben radicar 0401** con la [PLANTILLA DEFINIDA PARA TC ENTREGADAS](#) (pagina 11) y el área del back del banco al día siguiente (podrá realizar bloqueo por extravió e inmediatamente generar reemisión del plástico sin costo, para que se cree la nueva tarjeta con la dirección correcta, este proceso se efectúa para reportar a delivery la tc entregada de la dirección diferente y se destruyan para que al cl no le registren otras TC pendientes de activar, asimismo se gestionara mas rápido la entrega de la TC.

Dirección Cliente.: CL 1 7 41 AP 6 TR 4  
 Teléfono Cliente.: 55 4  
 Número Tarjeta.: 49 22  
 Número de Cuenta.: 49 22 Número de Contrato: 0001000010188220  
 Rango Inicial.: Rango Final.:

### Tercer caso

- Producto que registra entregado, cl indica que no la tiene! Pero la dirección de CRM no esta asociada al contrato.

Ciente solicita entrega de la TC, perola misma ya registra entregada:

- La dirección que tiene crm es CL 130 C 1xx A xxBR LAGOS DE SUBA y la dirección que tiene el producto es CR 3 x1 4x TO B AP 1xx3, entregándose a la ultima dirección. Al validar encontramos lo siguiente:

! -Esta es la dirección que tiene al ingresar en crm ,  
que corresponde a la dirección que cliente solicita.

Iniciar Mac Star   Actualizar Datos Básicos   Actualizar Datos   Actualiza

Información del cliente

Primer apellido:    Tipo identificación:  Cedula Ciudad

Segundo apellido:    Número identificación:

Primer nombre:    País de Nacionalidad:

Segundo nombre:    País de Nacionalidad 2:

Edad:    País de Nacimiento:

Teléfono contacto:    Dep/Estado/Prov de Nacimiento:

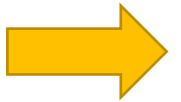
Dirección: CL 130 C 2    Ciudad de Nacimiento:

Barrio: LAGOS DE SUBA   Estado civil:

Departamento: BOGOTA DC    Fecha de nacimiento:

! La dirección de calle 130 c xx2, fue actualizada el 6/07/2020, mas no se actualizo a todo el portafolio.  
Direcciones personales

Inactivar	Marcar Dirección Principal	Modificar Tipo					
Principal	Dirección	Ciudad	Departamento	Barrio	País	Fecha de inicio	
	CR 3 2 TO B AP 1 3	BOGOTA D.C.	BOGOTA DC		Colombia		
	CR 15 PI 4	BOGOTA D.C.	BOGOTA DC		Colombia	07/12/2017	
<input checked="" type="checkbox"/>	CL 130 C A 05 BR LAGOS DE SUBA	BOGOTA D.C.	BOGOTA DC	LAGOS DE SUBA	Colombia	06/07/2020	
	CR 1 33	BOGOTA D.C.	BOGOTA DC		Colombia		
	CL 13 15	BOGOTA D.C.	BOGOTA DC	ALCAPARROS	Colombia		



**\*IMPORTANTE** ; primero se debe generar la actualización a todo el portafolio y 24 horas después generen bloqueo de la TC, dado que CRM actualiza a media noche, si hacen las dos procesos el mismo día, la TC que salga va tomar la anterior dirección.

### Continuación tercer caso: Como validar que dirección tiene el contrato de la TC:

Cuando están en pantalla ppal de CRM, y dan clic en cliente no presencial se valida en la parte inferior, y damos clic sobre el numero de contrato de la tc a entregar,

La dirección de calle 130 c xx2, fue actualizada el 6/07/2020, más no se actualizo a todo el portafolio, ya que la dirección que reporta el producto en CRM es diferente a la que actualizaron, motivo por el cual no se entrego a la nueva dirección.

Página inicial de las Personas    Lista de Personas

Primer nombre: [ ]    País de Nacionalidad: [ ]

Segundo nombre: [ ]    País de Nacionalidad 2: [ ]

Edad: [ ]    País de Nacimiento: [ ]

Teléfono contacto: (3) [ ] 547    Dep/Estado/Prov de Nacimiento: [ ]

Dirección: CL 130 C 12 [ ]    Ciudad de Nacimiento: [ ]

Barrio: LAGOS DE SUBA    Estado civil: [ ]

Departamento: BOGOTA DC [ ]    Fecha de nacimiento: [ ]

Ciudad - Municipios: BOGOTA D.C. [ ]    E-Mail Contacto: [ ]

País: Colombia [ ]    Discapacidad: [ ]

Autor

360 Grados    Más información    Tarjetas de crédito    Productos Fina

Resumen Productos Financieros

Sub-Producto	Nº de Producto	Estado
Generica Master	#00011 137501	BLO
Vomina Ahorro	# 71	ACT

Página inicial    Empresas    Personas    Productos Financieros

Lista de Productos Financieros    Página inicial de Productos Financieros

Plástico Tarjeta Crédito

Nº de Producto: 000113750100001    Saldo Actual: [ ]    Fecha de Apertura: 07/

Portafolio: Productos Financieros    Saldo Disponible: [ ]    Fecha de Vencimiento: [ ]

Producto: Plástico Tarjeta    Oficina de Radicación: [ ]    Estado: [ ]

Sub-Producto: Plástico Tarjeta    Nombre gestor: SADMIN    Tipo de Moneda: CO

Direcciones    Más información    Personas    Productos Relacionados    Plásticos    Noveda

Direcciones

Dirección	Ciudad	Estado	Departamento	Código postal
R 321 TOB AP 1111	BOGOTA D.C.	Activo	BOGOTA DC	11001

! Como se evidencia la inconsistencia deben;

1. Actualizar a todo el portafolio.
2. \*Radicar 0401, con una plantilla creada para este tipo de situación
3. El área del back 24 horas después generar \*\*bloqueo por extravió, ya que una TC entregada no puede devolverse, por seguridad se hace este proceso.
4. La TC que salga nueva se entregara a la nueva dirección siempre y cuando efectúen el paso 2.

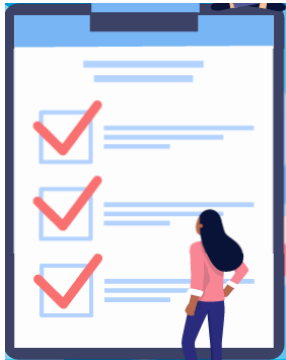
\* ACTUALIZACION A PORTAFOLIO DE TC YA ENTREGADA

FECHA DE ENTREGA TC	
No, TC ENTREGADA	
CONTRATO	
CEDULA	
DIRECCION (SI ES UN APTO SIEMPRE INCLUIR COMPLEMENTOS)	
NOMBRE CONJUNTO	
BARRIO	
CIUDAD	
DEPARTAMENTO	
CELULAR	

### Importante

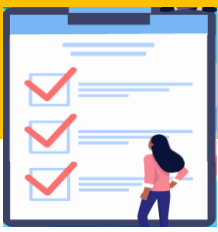
\*Este proceso quedo definido para los call, si usan esta plantilla de tc entregada siempre debe estar asociada la dirección al contrato, si no lo esta es causal de rechazo.

\*\*Se genera bloqueo de la TC entregada ya que por seguridad es mejor generar un plástico nuevo,



- ✓ Aclaración sobre proceso de tarjetas entregadas, definición con call! ([diapositiva 11](#))
- ✓ Como actualizar a portafolio
- ✓ Productos que registren en opción 6, zona de no cubrimiento.
- ✓ Aclaración entregas tarjetas Priority!
- ✓ Tarjetas que corresponde a oficinas.
- ✓ Tarjetas de grandes superficies!!

**\*IMPORTANTE** ; primero se debe generar la actualización a todo el portafolio y 24 horas después generen bloqueo de la TC, dado que CRM actualiza a media noche, si hacen las dos procesos el mismo día, la TC que salga va tomar la anterior dirección.



## Como actualizar correctamente a todo el portafolio



13

1. Previamente validamos si la dirección que registra al ingresar en CRM es la solicitada por el cliente, también validar si el contrato tiene asociada la dirección, en caso contrario hacemos los siguientes pasos
2. Ingresar con identificación de cliente, clic en el no presencial, y dar clic en actualizar datos básicos
3. Damos clic en continuar. siguiente

Página inicial de las Personas   Lista de Personas

Detalle del contacto: PIEDAD TORRES

**Actualizar Datos Básicos**   Actualizar Datos   Actualizar

Información del cliente

Primer apellido:   Tipo identificación: Cedula Ciudad

Segundo apellido:   Número identificación:

Primer nombre:   País de Nacionalidad: Colombia

Segundo nombre:   País de Nacionalidad 2:

Edad: 68   País de Nacimiento:

Teléfono contacto: (1) 345-8   Den/Estado/Prov de Nacimiento:

Dirección: TV 14 3 54   Ciudad de Nacimiento: ibague

Barrio: EL VERGEL   Estado civil: Soltero

Departamento: TOLIMA   Fecha de nacimiento:

Ciudad - Municipio: IBAGUE   E-Mail Contacto:

Histórico de Direcciones

Activar

Dirección	Ciudad	Departamento	Barrio	País	Fecha de inicio	Fecha final	Estado	Tipo
CL 76 No	BOGOTA D.C.	BOGOTA DC		Colombia			Inactivo	Residencia
DG 75 4	BOGOTA D.C.	BOGOTA DC	ROSALES	Colombia	30/11/2013	02/07/2020	Inactivo	Residencia
CL 76 4	BOGOTA D.C.	BOGOTA DC		Colombia			Inactivo	Residencia

¿Qué acción desea realizar?

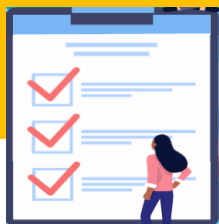
☒ Continuar

☐ Crear dirección

☐ Refrescar pantalla

Applet de formulario

Anterior   **Siguiente**



## Como actualizar correctamente a todo el portafolio



14

4. Damos clic en la lupa

Proceso de actualización de datos básicos: Dirección por producto/Alianza

PI: [ ] Dirección: [ ]

C: [ ] Teléfono contacto: [ ]

Cliente fiduciaria: ☐ E-Mail Contacto: [ ]

**Seleccione Producto(s)**

\* NO DIGITAR. Debe seleccionar la dirección y el producto al cual se le modificará la dirección. No seleccionar más de 10 productos:

Aplicar a portafolio: ☒ Dirección: [ ]

Seleccionar un producto: ☐ Producto: [ ]

Cambiar dirección

5. Seleccionamos la dirección correcta, y Aceptar

Proceso de actualización de datos básicos: Dirección por producto/Alianza

PI: [ ] Dirección: [ ]

Cedula Ciudadana: [ ] Teléfono contacto: [ ]

Cliente fiduciaria: ☐ E-Mail Contacto: [ ]

**Seleccione Producto(s)**

\* NO DIGITAR. Debe seleccionar la dirección y el producto al cual se le modificará la dirección. No seleccionar más de 10 productos:

Aplicar a portafolio: ☒ Dirección: [ ]

Seleccionar un producto: ☐ Producto: [ ]

Lista de Productos con Direcciones modificadas

Deshacer cambio

**Seleccionar dirección**

Dirección: [ ] 1 - 3 de 3

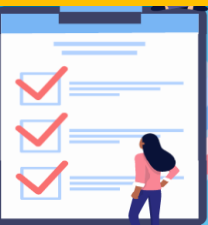
Dirección	Código postal	Ciudad	Región	País	
DG 75	11001	BOGOTA D.C.	BOGOTA DC	Colomb	
DG 75	LES	11001	BOGOTA D.C.	BOGOTA DC	Colomb
TV 14	73001	IBAGUE	TOLIMA	Colomb	

Aceptar Cancelar

Luego siguiente, siguiente y aceptar, después de hacer este proceso vuelven a ingresar y consultar que dirección quedo en el contrato de los productos, para corroborar que la actualización haya quedado correcta!

**\* IMPORTANTE** ; primero se debe generar la actualización a todo el portafolio y 24 horas después generen bloqueo de la TC, dado que CRM actualiza a media noche, si hacen las dos procesos el mismo día, la TC que salga va tomar la anterior dirección.

## PRODUCTOS A ENTREGAR QUE TIENE NOVEDAD DE ZONA NO CUBRIMIENTO !



Muy importante para los casos que reportan en la opción 6 como zona de no cubrimiento validar lo siguiente:

1. Que la dirección que solicita el cl sea la que tiene en sistema tanto en emisión como en crm y debe estar asociada a contrato,
2. Si es la misma dirección y esta en novedad como zona de no cubrimiento, deben indicarle al cl e indicar que se debe entregar en la oficina mas cercada,
3. En este caso radican con la siguiente información:

NOMBRE CLIENTE	
IDENTIFICACION CL	
TIPO DE PRODUCTO ( SI ES TC, TD, CHEQUERA O PRIORITY)	
NUMERO PRODUCTO A ENTREGAR	
CONTRATO DE TC	
CANAL ENTREGA	
NOMBRE OFICINA	
DIRECCION OFICINA	
CODIGO OFICINA	
NOMBRE DIRECTOR OPERATIVO	
CIUDAD Y DEPARTAMENTO DE OFICINA	
CELULAR DEL CLIENTE	
NOVEDAD ENTREGA OPCION 6 (INDICAR QUE NOVEDAD REGISTRA EJE; DIRECCION NO EXISTE)	ZONA DE NO CUBRIMIENTO

Buscar.:		
Numero Entregable.:	40[REDACTED]87	
Tipo Entregable.:	4	
Fecha de Novedad.:		
Acción :	1=Consultar	
Acción	Novedad	Evento Realizado
-	2020/05/06	EN PROCESO ENTREGA X
-	2020/09/01	EN PROCESO ENTREGA X
-	2020/09/07	EN PROCESO ENTREGA X

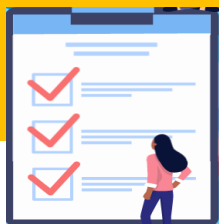
Numero Entregable.:	40 [redacted] 87
Fecha de Novedad.:	2020/09/07
Evento Realizado.:	37 EN PROCESO ENTREGA X DELI
Motivo Evento.:	68 ZONA DE NO CUBRIMIENTO



En este link todos los meses actualizan la información de oficinas

<https://gestiondocumental.intranet.colpatria.com/sites/operaciones/procesos/Vic%20Bancaria/Forms/Todos%20los%20documentos1.aspx?RootFolder=%2Fsites%2Foperaciones%2Fprocesos%2FVic%20Bancaria%2FRed%20de%20Oficinas%2FDirectorio%20Red%20de%20Oficinas&FolderCTID=0x0120001769641F3E3F8D40AE1F1FF893E2B312&View=%7BE51E44BF%2DB369%2D4A4F%2DA3E5%2DBE0CE3CE90CA%7D>





## Aclaración entregas tarjetas priority!



16

Las tarjetas Priority que en emisión estén con estado **F** correspondiente a los mercados **59, 1, 6, 54, 10 y 3** indica que esta va empacada con su tarjeta madre (Tarjeta crédito), para estos casos en los que el cliente requiera la Priority (cuando la de crédito ya fue entregada) se hace necesario que le generen un mantenimiento,

Cliente solicita entrega de su tarjeta Priority, según indicaciones del anterior párrafo, estas tarjetas si corresponde a los mercados **59,1,6,54,10 y 3** fueron entregadas con las tarjetas madres, (TC) si está fue entregada, se debió entregar la Priority, en el evento como en este caso, el solicite la entrega se debe generar un mantenimiento en sat a la **PRIORITY** para que se genere una nueva y efectúen entrega en los tiempos indicados.

Entregable: 07

TARJETA PRIORITY

Buscar.: Num Identi Cliente: \_\_\_\_\_

Acción : 1=Consultar, 6=Detalle Novedades

Número de		Fecha	Cód. Tipo	Código Ind Est
Acc	Identificación	Número Entregable	Estado Entre Entr.	Subpro Tar Act
-	1035855094	459356*****3215	2020/08/26 07 4	2525 D
-	103[REDACTED]94	45[REDACTED]13	2020/03/07 07 4	2525 NO F

Número Entregable.: 45[redacted]13 Ind Realce en Pto.:  
Código Subproducto: 2525 PRIORITY VISA PLATINUM AVIANCA LIFEMILES  
Entregab. Con Chip: NO  
Tipo de Mercado...: **54 CAMBIO DE PRODUCTO**  
**Fecha de Realce...: 2020/03/06**  
Nombre del Cliente: [redacted]  
Num Identi Cliente: [redacted]



No olvidar;

1. Las Priority no son transacciones, no es necesario que registren activas.
2. Cuando se entrega una TC con su Priority, esta ultima queda con el mismo estado que dejo la TC en sat.
3. Por eso si se reexpiden las priority van a cambiar de estado por que es un mantenimiento-



## Aclaración tarjetas de crédito que corresponde a oficinas.



Las tarjetas que indiquen canal distribución alguna oficina, como en este ejemplo, cliente debe dirigirse allí, dado que la tc esta en poder de la oficina

```

Número Entregable.: 551 [REDACTED] 57      Ind Realce en Pto.:
Código Subproducto: 002044 MASTER BLACK
Entregab. Con Chip:      SI
Tipo de Mercado...:      1 PREVINCULADO
Fecha de Realce...: 2020/03/26
Nombre del Cliente: MARY [REDACTED] REYES
Num Identi Cliente: [REDACTED]
Nivel Actual.....:      0 OPERATIVO FUERZA DE VENTAS
Usuario Actual....:
Fecha de Gestión...: 2020/08/06
Dirección Comercia:      1 DIR CIAL CANALES
Código de Ciudad...: 11001 BOGOTA D.E
Código Oficina....: 9136 TRASLADOS BOGOTA
Canal de Distribuc: 498 TORRE KRYSTAL
Canal de Venta....:
Estado del Entrega:      I Inactivo por Destruc
Flujo Actual.....: 1 FLUJO ASESORES COMER
Segmento: 02 PREFERENTE
Tipo Env: 03 Oficina
  
```

## Aclaración tarjetas de grandes superficies!!



Existen tarjetas que cliente solicita entrega de tc, validar en sat si registra y en emisión por la opción normal no registra, debemos descartar que sea una tc de grandes superficies ejemplo; jumbo, Cencosud

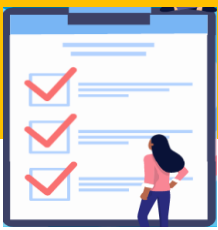
Entregable: 02 TARJETA CREDITO									
Buscar.: Num Identi Cliente: _____									
Acción : 1=Consultar, 6=Detalle Novedades									
	Número de		Fecha	Cód. Tipo	Código	Ind	Est		
Acc	Identificación	Número Entregable	Estado	Entre Entr.	Subpro Tar		Act		
—	71721734 40	40979	2019/08/27	02 4	034602	SI	E		
—	71721734 40	7313	2020/06/09	02 4	034602	SI	E		
—	71721734 41	3048	2020/04/07	02 4	003162	SI	I		

cliente solicita entrega de tc 4766, no esta por la opción de entregables, pero si colocamos shift f8 si registra,

Consulta Entregable RP			PLSD8491 BOGCUENA 10:36:27								
Entregable.....: 02											
Situación en: Num Identi Cliente:											
Opción : 1=Consultar; 6=Detalle Novedades											
	Número de	Número	Fecha	Cód	Tipo	Codigo	Ind	Es			
Op	Identificación	Entregable	Estado	Entr	Entr	Subpro Tar	Ac				
—	71 34	4097 4766	2020/05/03	02	4	003161	SI	0		←	
—	71 53	4097 6808	2019/09/25	02	4	003161	SI	0			
—	71 14	4117 6103	2019/08/20	02	4	003162	SI	0			
—	71 91	4097 9297	2020/05/03	02	4	003161	SI	0			
—	71 29	4144 2122	2020/09/04	02	4	003106	SI	T		←	
—	71 29	4097 5036	2019/08/21	02	4	003161	SI	0			

22-2-3-8 si no esta la tc debemos mirar por la nube de emisión y le damos shift F8,

El estado "T" es que aun el cliente las puede reclamar y estado "O" es que el registros esta anulado por vencimiento estas tienen 60 día en nube para poder reclamarlas.



## Captura correcta de información !!



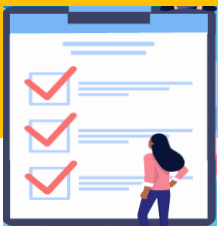
Con el diligenciamiento de esta plantilla completa podremos aportar al canal de entrega la dirección que el nos solicita y garantizar la entrega efectiva, es por eso que debemos indagar, preguntar al cliente, es un apto o una casa y solicitar sus complementos, en todo caso solicitar barrio, con esta información podemos evitar un reproceso, molestias de los clientes, reincidencia y tener un cliente feliz,!!

NUMERO PQR	
NOMBRE CLIENTE	
IDENTIFICACION CL	
TIPO DE PRODUCTO ( SI ES TC, TD, CHEQUERA O PRIORITY)	
NUMERO PRODUCTO A ENTREGAR	
CONTRATO DE TC	
CANAL ENTREGA	
DIRECCIÓN (APTO, INTERIOR, O CASA) VEREDA, KM	
NOMBRE CONJUNTO	
BARRIO	
CIUDAD	
DEPARTAMENTO	
CELULAR	
NOVEDAD ENTREGA OPCION 6 (INDICAR QUE NOVEDAD REGISTRA EJE; DIRECCION NO EXISTE	



Las empresas de mensajería se dirigen a las direcciones registradas, pero si no aportamos la información correcta y completa no las van a poder entregar, ejemplo, solicitan a la calle 1 #1.01 conjunto flores, ap. 1, cuando lleguen no van a poder dejar la TC normalmente los conjuntos tienen interiores o torres, de nuestra gestión dependen que las radicaciones de entregas sean efectivas y los clientes no sean reincidentes!, por eso debemos igualmente actualizar de forma correcta a todo el portafolio.

**\* IMPORTANTE** ; primero se debe generar la actualización a todo el portafolio y 24 horas después generen bloqueo de la TC, dado que CRM actualiza a media noche, si hacen las dos procesos el mismo día, la TC que salga va tomar la anterior dirección.



**Gracias por la atención!!**

De nosotros depende ser embajadores del servicio y lograr que nuestros clientes estén felices!

