

# Bloqueo Integral



Proceso

Objeciones

¿Cómo lo  
identificas?



## ¿Qué es el bloqueo integral?

Es el bloqueo de todos los cupos de crédito otorgados al cliente (tarjetas de crédito, créditos rotativo y/o sobregiro) y se puede generar de manera temporal o definitiva.



## ¿A quienes aplica?

Por el momento solo se empezará a aplicar Bloqueo Integral Definitivo. Se realizará a clientes que tienen o han tenido un producto castigado con el Banco y solo se bloqueará Tarjetas de crédito y Rotativos.



## ¿Desde cuándo?

El Bloqueo Integral Definitivo para estos clientes empezará a aplicar desde el mes de agosto 2022.



# Cliente con bloqueo integral definitivo



Cliente se comunica por el bloqueo en su tarjeta de crédito o Crédito rotativo



Al validar en los aplicativos se evidencia que corresponde a Bloqueo Integral Definitivo

**¿Cómo lo  
identificas?**



**Script:** Sr. \_\_\_\_\_ Presenta un Bloqueo Integral Definitivo en su tarjeta de crédito, rotativo y/o sobregiro, este bloqueo no será levantado pero podrá seguir realizando los pagos a través de los diferentes canales. “Este bloqueo se presenta debido a que tiene o ha tenido algún producto que llego a castigo con la entidad o debido al manejo que ha tenido con sus productos”



# PREGUNTAS FRECUENTES

1

Cliente manifiesta haber estado en situaciones similares y nunca se le habían bloqueado los demás productos, ¿Por qué hasta ahora?:

**Script:** Para evitar un mayor endeudamiento, el Banco ha decidido a partir del 1 de agosto implementar este bloqueo. Recuerde que es importante que conozca las fechas límites de pago y saldos mínimos a pagar los cuales podrá consultar a través de cualquiera de nuestros canales (app, web, línea de atención, oficinas).

3

Si el cliente manifiesta inconformidad con las respuestas entregadas en los escenarios anteriores y solicita una aclaración formal por parte del Banco: Radicar flujo de **PQR 0409** Bloqueo Integral - Sub origen "Inconformidad con el bloqueo" para que sea analizado.

**Script:** Informar al cliente radicación del flujo y el ANS de respuesta definido, según el segmento del cliente. Cliente manifiesta tener un proceso de reclamación vigente: Informar al cliente que debe esperar la respuesta en el ANS definido de acuerdo a lo establecido en los flujos actuales.

2

¿Porque me bloquean mi producto \*\* si la mora es en otro?

**Bloqueo Integral definitivo**

**Script:** De acuerdo al reglamento de producto pactado, el bloqueo se genera independientemente que la mora sea en otro de sus productos.

Con el objetivo de proteger a nuestros clientes el banco ha tomado la decisión de bloquear de manera definitiva los cupos de los productos que le han sido aprobados, de esta forma se evita que su deuda crezca de una manera descontrolada y le da la oportunidad de ponerse al día y mejorar sus reportes ante centrales de información de riesgo.

4

Un cliente con bloqueo definitivo después de haber pagado la deuda ¿cuanto tiempo debe esperar para solicitud un nuevo producto con nosotros?

**Script :** Si usted lo desea puede hacer la solicitud y el resultado de la misma dependerá de las políticas del Banco y análisis de crédito.





22-07-2022 14:34:34 Consulta Prstmo Pantalla de Memos Próx pantalla: 08 50-705-7 QPADEV029X

Núm prstmo: 383581036 - 00 Moneda: 000  
Nom abrvdo: P A LANCHEROS GONZ Nom abrvdo: LOCAL

Fecha Información de memos  
1-11-19 Colocar en bloq temporal  
1-11-19 Bloq defintivo

Para créditos rotativos el bloqueo se valida en Bancos ingresando al crédito en la pantalla 07: Bloq definitivo



Tecnocom Medios de Pago - Diálogo de página web

Consulta Bloqueos

IVAN FELIPE MARTINEZ BEDOYA 1 1136881694 Oficina 0001 Contrato 000010055829

AÑADIR BLOQUEOS:

Bloqueo	Comentario	Fecha Ultimo Bloqueo	Tipo Bloqueo
44 BLOQ.INTEGRAL DEFI	BLOQUEO MIGRACION	07-10-2019	MANUAL

Para tarjetas de crédito el bloqueo se valida en SAT ingresando al contrato en la opción bloqueos: 44 Bloq. Integral Definitivo



Persona: THERESA FLEM | Persona:

Página inicial Empresas Personas Oportunidades Productos Financieros Actividades Hogares Servicio Reportes de Visita Archivos Públicos

Página inicial de las Personas Lista de Personas Lista de consumidores Lista Privada de Personas Gráficas Explorador del gerente Administración de Personas Monitor de interacción del cliente Historia

Primer apellido: FLEM Tipo identificación: Cedula Ciudad Tipo de cliente: Cliente Actividad/Ocupación: Independiente Estado Adjetivo: Estado: ACTIVO Cliente desde: 02/09/2010 Fecha Evento: Fecha de Marcación: Segundo apellido: YORN Número identificación: 52152765 Empresa: Plonero Nivel de vinculación Actual: Clasificación cliente: Primer nombre: THERESA País de Nacionalidad: Colombiano Segmento actual: SADMIN Gerenciado: Estado Embargado: Segundo nombre: MERIDETH País de Nacionalidad 2: Nombre gestor: Codigo Oficina Gestor: Migrado SBC: Adopción digital: Edad: 45 Dep/Estado/Prov de Nacimiento: Próximo producto: Cuota x cliente: Teléfono contacto: (1) 232-6157 Ciudad de Nacimiento: Fecha de nacimiento: 10/09/1973 Bloqueo Integral: Definitivo Validación Datos: Dirección: Barrio: Departamento: Ciudad - Municipio: País: E-Mail Contacto: estefani.mercham Fecha ultima novedad: Actualizar Datos: Dirección: Teléfono: Email: Contacto para Campañas: Correo electrónico: Autorización SMS: Autorización manejo de datos: Dev. Extracto:

Para clientes con Bloqueo Integral Definitivo en el campo registrará *Definitivo*

