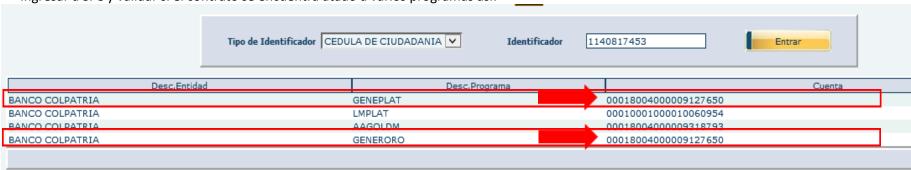
# CUENTAS DUPLICADAS SFC ONE REWARDS

## 1. Cómo reconocer si se trata de cuentas duplicadas?

- El cliente menciona que en su extracto o en la banca virtual ve menos puntos de los que debería tener o incluso 0 puntos.
- Preguntarle al cliente si en los últimos meses ha cambiado su tarjeta. Si dice que no puede que no se trate de este causal, sin embargo hacer la siguiente validación
- Consultar al cliente en SAT, revisar cual es la TC activa y validar si ha tenido algún cambio de plástico recientemente como se muestra a continuación:

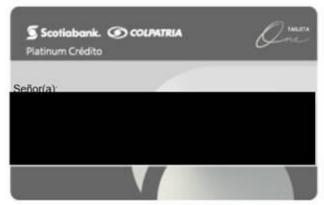
	Tipo Documento				Nº Documento			Nombre / Razon Social		
ı				1140817453			GARCIA RODRIGUEZ, FABIO	GARCIA RODRIGUEZ, FABIO ANDRES		
	Oficina Contrato				Producto		Fecha Alta			
+	0001		000010060954		PLATINUM VISA AVIANCA LI	1	8-05-2016		22-09-2020	
	0005		000002748614		ORO MASTER	2	8-05-2012		17-10-2017	
+	0102		000007850978		ORO VISA	1	9-09-2017		30-11-2017	
	8004	4 000009127650			PLATINUM MASTER		23-10-2019			
	Marca	Tipo	Tarjeta		F.Alta		Situacion	F	Fecha Baja	
	MASTERCARD	MORO	540690*****1018	23-10-	-2019	EN PODER DEL CLIENTE		13-11-2020		
	MASTERCARD	MPLATINUM	547064*****0820	13-11-	-2020	EN PODER DEL CLIENTE				

• Ingresar a SFC y validar si el contrato se encuentra atado a varios programas así:



• Si el mismo contrato aparece más de una vez en SFC con diferentes programas como se muestra en la imagen anterior corresponde a las cuentas duplicadas.

• Como se visualizan los puntos erróneamente en FidelyNet y el extracto para este caso:



EXTRACTO TA	RJETA DE CRÉDITO		PÁGINA 1 DE 2			
CONTRATO No.	00018004000009127650					
NÚMERO DE TARJETA						
Pago mínimo	ago mínimo Pague antes de		Periodo facturado			
		(A la fecha de facturación)	Desde	Hasta		
\$ 38.504	19/01/2021	\$ 103.316	28/11/2020	24/12/2020		

<sup>\*\*</sup>El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

Saldo anterior	\$ 11,354,730
+ Consumos	\$ 456.410
+ Intereses corrientes	\$ 11.130
+ Intereses de mora	\$ 0
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 2.990
- Pagos del período	\$ 11.721.944
- Saldo a favor del cliente	5.0

os
35
0
0
0
35
0

ESTADO DE TU TA	ARJETA
Estado	NORMAL
Cupo total	\$ 17.400.000
Cupo disponible	\$ 17.296.684
Cupo avances en efectivo	\$ 0
Cupo avances disponibles	5.0

 □
 N° - Tipo
 Cliente - Categoría
 Negocio de Activación
 PUNTOS

 □
 [1800400009127650]
 GARCIA FABIO №
 35

 No Fidely
 Gold One Rewards
 35

Ver 10 V

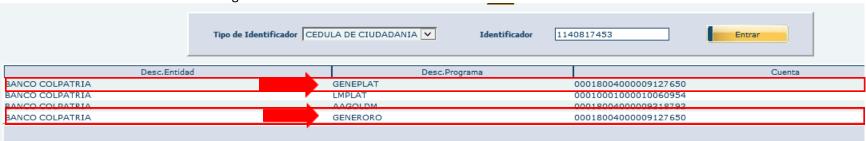
### 2. Aclaración – Consulta de Puntos

Confirmar desde primera línea la cantidad correcta de puntos que el cliente tiene disponible sin necesidad de generar PQR, así:

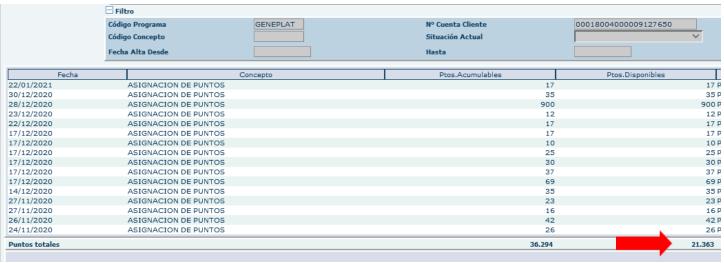
- Hacer la validación del punto 1
- Revisar cual es la tarjeta de crédito activa del cliente

	Tipo Documento			Nº Documento			Nombre / Razon Social			
L	1140				140817453			GARCIA RODRIGUEZ , FABIO ANDRES		
	Oficina Contrato 0001 000010060954			Producto			Fecha Alta			
+					PLATINUM VISA AVIANCA LI 18-0		8-05-2016		22-09-2020	
+	0005		000002748614		ORO MASTER	28	-05-2012		17-10-2017	
$\Box$	0102		000007850078		ORO VISA	10	-00-2017		30-11-2017	
3	000009127650				PLATINUM MASTER 2		23-10-2019			
	Marca	Tipo	Tarjeta		F.Alta	S	ituacion	Fech	na Baja	
	MASTERCARD	MORO	540690*****1018	23-10	-2019	EN PODER DEL CLIENTE		13-11-2020		
	MASTERCARD	MPLATINUM	547064*****0820	13-11-	-2020	EN PODER DEL CLIENTE				

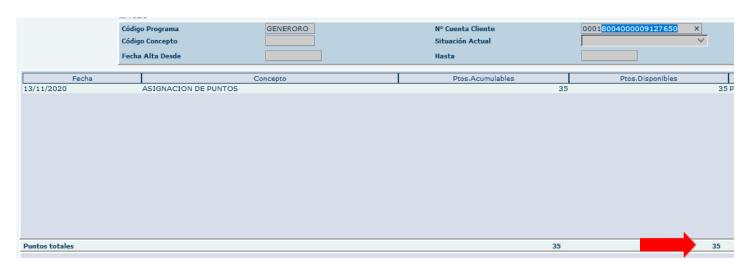
• Ingresar a SFC, buscar el contrato que se está consultando y seleccionarlo para todos los programas a los que aparezca atado. Para el caso del ejemplo elegiremos los dos cuentas relacionadas al contrato 800400009127650, es decir la GENEPLAT y GENEORO. Los puntos disponibles para este contrato son 21.398, obtenidos de la sumatoria de los puntos disponibles de las cuentas asociadas a este: GENEPLAT 21.363 + GENEORO 35 = 21.398 como se muestra en las imágenes a continuación:



### **GENEPLAT**



### **GENEORO**



- Confirmar cantidad correcta de puntos al cliente (obtenida de la sumatoria de los puntos disponibles de la cuentas duplicadas asociadas al contrato que se está revisando). Para el caso de ejemplo la cantidad correcta de puntos sería de 21.398
- Si es una cuenta duplicada decirle al cliente: <u>Lamentamos los inconvenientes que están presentando, por el cambio de tarjeta que tuvo se</u> duplico su cuenta de puntos, pero para su tranquilidad estos no se han perdido, le confirmo que la cantidad correcta de puntos es XXX (para el caso del ejemplo serian **21.398**). Si quiere realizar una redención de productos tomaremos sus datos para realizarla...

Confirmar desde primera línea la cantidad correcta de puntos al cliente y generar el **PQR 07-01, suborigen Duplicidad Puntos SFC,** para realizar la redención manual del producto, especificando que producto quiere el cliente (incluyendo el código de premio del mismo, este se puede consultar en FidelyNet en la sección Catálogos). Por favor tener en cuenta que para las redenciones manuales **NO APLICARAN REDENCIONES DE MILLAS LATAM**.

Los tiempos de redención o entrega de los productos son los mismos que actualmente manejamos, por eso es muy importante que seleccionen el sub-origen correcto y las observaciones muy claras especificando que producto quiere el cliente (incluyendo el código de premio del mismo).