Refuerzo Flujo 06_01

Antes de radicar debes brindar al cliente las diferentes alternativas para obtener su certificado.



CENTRO DE EXPERIENCIA

Centro de experiencia

Training & Comunicaciones TRAINING & COMUNICACIONES

Certificado Tributario

Recuerda... que se debe radicar 1 sola PQR por todos los productos.

Antes de radicar debes brindarle al cliente la opción y acompañamiento para descargarlo a través de JUMP.



Certificado Tributario



Solo en los casos que los clientes **NO puedan descargar** los Certificados tributarios

Flujo 06-01_Suborigen_5 Certificaciones Tributaria



Validar el periodo que se solicita (tener en cuenta la fecha de alta y/o baja del producto)



Los contratos que presenten castigos en el 2021 no generan información en el sistema.

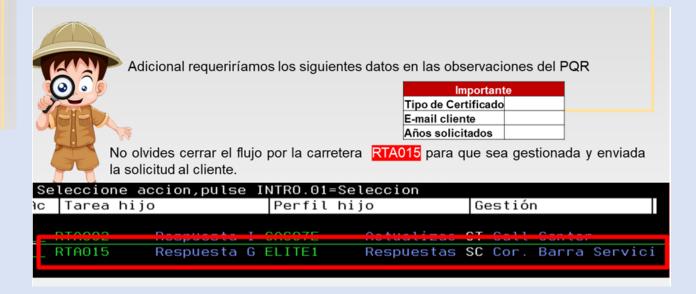


Certificaciones tributarias para clientes que NO han tenido movimientos en el año 2021 o cobros de algún tipo de comisión, por ejemplo, si un cliente tiene la Tarjeta de Crédito desde agosto del 2021 y la Tarjeta de Crédito fue entrega sin cobro de cuota de manejo por 6 meses esta no genera certificación tributaria.



Tan solo radicar un PQR por cliente, NO es necesario radicar varios PQR por producto del mismo cliente.

Es importante enviarlo por la tarea RTAO15 para que la información viaje al analista y se le pueda enviar el certificado al cliente.



Certificado De Producto

Estas solicitudes deben ser atendidas en primera línea y se deben enviar por la RTAO2.

Se debe escoger si el certificado se requiere con saldo o no.

Se tramitan certificados de crédito hipotecario en primera línea Certificaciones de producto. **RTA15** recordar que deben diligenciar el campo de causa con F4 después de anexar las observaciones en caso de que sea hipotecario.

Para todos los productos Certificamos deuda al día. **No** deudas de años anteriores para esos casos se le podría radicar una aclaración de saldo para que le confirmen el saldo y movimientos que el cliente tuvo en la fecha deseada.

Si el cliente solicita carta de nota de sesión por una venta de cartera se puede radicar por este flujo.

Certificado De Movimiento





Certificado De Movimiento

Para solicitudes de certificación de un movimiento puntual de tc, ya sea pago realizado, trasferencia ACH (Para ACH es preferible radicar el O3 18 con el fin de hacer ajustes de ser necesario) o entre cuentas Colpatria, hora de bloqueo TC/TD

Si la certificación es puntual de un movimiento se debe adjuntar el movimiento como se encuentre en SAT o AS400 Ejem: 29-10 29-10 76 Rec.Inter TFR TO-5606390019 25000.00-

No se emiten certificados de históricos de transacciones si se desean certificación de varias transacciones por favor direccionarlo por el flujo correspondiente.

ACH: 03 18