

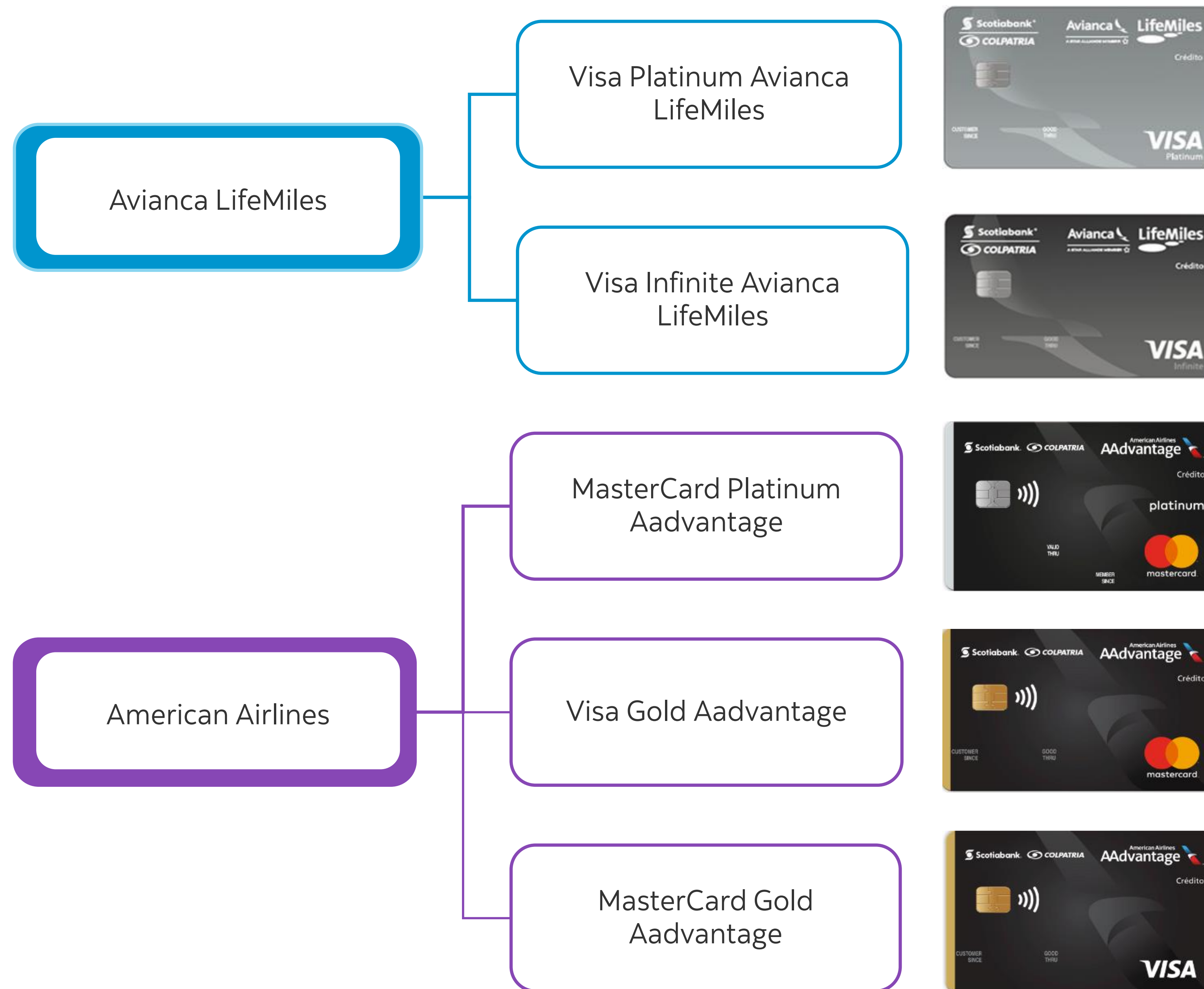
Flujo 07-01 Beneficios y Recompensas

Cindy Lizeth Martinez Arevalo
GERENCIA CARD CENTRE

Julio 2021

Generalidades

¿Qué Productos Acumulan Millas?



Oferta de Valor Avianca LifeMiles

Nombre del Producto	Programa en SFC	Producto	Sub Producto	Oferta 1ª Compra *	Oferta Millas Meta Fact.	Valor Meta Fact. **	Beneficio Adicional	Condición Beneficio	Priority Pass ***
Platinum Avianca LifeMiles	LMPLAT	05	0013	1000 Millas	9000 Millas	USD \$1,500	N/A	N/A	6
Infinite Avianca LifeMiles	LMINFIN	06	0013	1500 Millas	13500 Millas	USD \$3,000	Status Silver Elite	Facturación Anual USD \$15,600	12

* Oferta de Millas primera compra y Meta de facturación aplican para tarjetas nuevas, no aplica para conversiones (Up Grade).

** La condición de compras para recibir las millas de bienvenida, aplica durante los tres (3) primeros meses desde la apertura (Activación) de la tarjeta de crédito.

*** Priority Pass, la cantidad de entradas reportadas gratis al año. El número de entradas se cuenta por persona.



Oferta de Valor American Airlines

Nombre del Producto	Programa en SFC	Producto	Sub Producto	Oferta 1ª Compra *	Oferta Meta Fact.
Platinum MasterCard Aadvantage	AAPLAT	0015	05	10,000 Millas	N/A
Gold Visa Aadvantage	AAGOLD	0049	03	5,000 Millas	N/A
Gold MasterCard Aadvantage	AAGOLDM	0051	03	5,000 Millas	N/A

* Oferta de Millas primera compra aplican para tarjetas nuevas, no aplica para conversiones (Up Grade).
** La condición de compras para recibir las millas de bienvenida, aplica durante los tres (3) primeros meses desde la apertura (Activación) de la tarjeta de crédito.



¡Ten en cuenta!



Las millas aplican únicamente **por compras nacionales (600) y/o Internacionales (602)**. No aplica para avances, consolidación de deudas, transferencias, ni pagos de impuestos.



La conversión de las compras a millas se realiza conforme a la TRM del día en el que la transacción postea en el sistema.



El **reporte de Millas** a los aliados LifeMiles y American Airlines **es realizado en el corte** de facturación del producto. Por tanto las millas son acumuladas y enviadas por ciclos.



Se acumula **1 Milla por cada dólar facturado** en compras nacionales e internacionales con tu Tarjeta de Crédito.

Así mismo 2 millas por dólar facturado o su equivalente en pesos **por compras en American Airlines / Aliados LifeMiles**, las cuales serán aplicadas 1 Milla por Consumo y 1 Milla por Bono.



Recepción y Radicalización de PQR's

Casuísticas de radicación.



Enrolamiento Lifemiles / Aadvantage



Cliente no reconoce el VF informado en extracto



Aclaración de Millas por Consumo LifeMiles / Aadvantage



Aplicación Millas de Bienvenida / Meta Facturación



Status Silver Elite

Enrolamiento

LifeMiles **49,91%**

Aadvantage **1,76%**

Es el proceso mediante el cual se notifica a LifeMiles y/o American Airlines la existencia de un cliente Scotiabank que solicitó una TC marca compartida y que iniciara la acumulación de millas como resultado de sus compras.

Si un cliente se comunica a la línea solicitando atar su Viajero Frecuente al producto, se debe validar:

- **Identificar el Tipo de producto** en SAT y SFC.
- **Indagar al cliente** por qué indica que no tiene su viajero frecuente atado al producto.
 - **Validar en SAT la fecha de apertura** y activación del producto, tener presente que **el enrolamiento se realiza en promedio en 8 días hábiles**.
 - Validar con el cliente que la **información demográfica** se encuentre **diligenciada correctamente en CRM**, (Confirmar ortografía y distribución de nombres y apellidos, fecha de nacimiento y email, así mismo solicitar al cliente que confirme que esta información se encuentra registrada de la misma forma en LifeMiles).
 - En caso que **la información no se encuentre completa en CRM, solicitar** al cliente que ejecute la **actualización de datos** con el banco.
 - Si, la información no se encuentre igual versus la radicada de LifeMiles, solicitar al cliente que ejecute la **actualización de datos** con ellos.
- Tener presente que **el viajero frecuente solo se muestra en el extracto si el cliente realizó alguna compra que le genere acumulación de millas**, de lo contrario el campo se muestra en blanco.
- Realizar Radicación del PQR según plantilla.

Cliente no reconoce el VF informado en extracto

Cuenta VF Mal creada **9,81%**

Mala Marcación **2,31%**

Unificación de VF **0,93%**

Si un cliente se comunica indicando que el Viajero frecuente que se reporta en el extracto no corresponde al que el maneja.

- **Identificar el Tipo de producto** en SAT y SFC.
- Indagar al cliente cual es el VF que reconoce de su propiedad.
 - **Validar en el extracto el VF** que se esta reportando.
 - **Validar en SAT la fecha de apertura** y activación del producto, tener presente que **el enrolamiento se realiza en promedio en 8 días hábiles**.
 - Validar con el cliente que la **información demográfica** se encuentre **diligenciada correctamente en CRM**, (Confirmar ortografía y distribución de nombres y apellidos, fecha de nacimiento y email, así mismo solicitar al cliente que confirme que esta información se encuentra registrada de la misma forma en LifeMiles).
 - En caso que **la información no se encuentre completa en CRM, solicitar** al cliente que ejecute la **actualización de datos** con el banco.
 - Si, la información no se encuentre igual versus la radicada de LifeMiles, solicitar al cliente que debe validar con LifeMiles **actualización de datos y/o unificación de cuentas**.
- Si el cliente manifiesta que la información es correcta en ambos sistemas, realizar Radicación del PQR según plantilla.



Aclaración de Millas por Consumo

9,54%

Cliente indica que no ve en su cuenta LM/AA la acumulación de las millas de las compras realizadas, aplicar el siguiente proceso de validación:

- Identificar el producto y estado del mismo sin bloqueos o cancelaciones en SAT.

Tipo Documento		Nº Documento		Nombre / Razon Social	
1		1085322069		ZAMBRANO GUEVARA , ERIKA DANIELA	
Oficina	Contrato	Producto		Fecha Alta	Fecha Baja
4000	000010738343	PLATINUM VISA AVIANCA LI		19-05-2021	

- Confirmar que se han realizado compras nacionales y/o internacionales.

Oficina		Contrato	Producto		Fecha Alta	Fecha Baja				
<div>4000</div>	000010738343		PLATINUM VISA AVIANCA LI		19-05-2021					
<div><div></div> Débito del Contrato nº 000010738343</div>										
<div><div></div> Crédito del Contrato nº 000010738343</div>										
<div><div></div> Compra en Cuotas del Contrato nº 000010738343</div>										
Operacion en Cuotas										
	N.operacion	N.financiacion	PAN	Fecha Factura	Tipo cuota	Importe factura	Moneda	Tipo Línea	Est. compra	Nombre comercio
<div></div>	11	1	459356*****1992	21-07-2021	COMPRAS	65.000,00	PESO COLOMBIANO	LREV	AMORTIZADA O FINALIZADA	SUMUP*TEMPORAL

Datos Cuotas/Financiación		Conceptos Aplicados	
Cuotas			
Nºcuotas inicial	1	Fecha alta	22-07-2021 ×
Importe operación	65.000,00	Fecha Ult. Liq.	23-07-2021
Interés %	1,9285	Fecha baja	
Importe cuota	65.000,00	Motivo baja	
Nº Referencia	4559862107211100347249	Tipo de linea	

Consulta Bloqueos					
ERIK A DANIELA ZAMBRANO GUEVARA					
000010738343	1	1085322069	Oficina	4000	Contrato
AÑADIR BLOQUEOS:					
NO SE HAN ENCONTRADO DATOS PARA ESTA CONSULTA					

- Identificar el corte de facturación y si el producto ha generado corte a la fecha que se comunica el cliente.

Característica de Extracto	
Impresión Extracto	Grupo Liquidación 31 CICLO 31

Aclaración de Millas por Consumo

Continuar con el proceso de validación:

- **Verificar en SFC** que se estén cargando **las millas correspondientes a las compras.**

Datos GeneralesPuntos/Situación

Nº Cuenta Cliente00014000000010738343

Código ProgramaLMPLATLMPLAT

Condición EvaluadaLMPFACNAFACTURACIONAL LM

UsuarioUSUBATCH

Anulación Automática☐

Fecha Entrada22/07/2021

Texto Asociado MovCODCOM000000018847350 NUMOPECUO000011 CODGRUP

Concepto Asociado00000020ASIGNACION DE PUNTOS

Condición Liberadora

Código Histórico9751000098242

Filtro

Código ProgramaLMPLAT

Código Concepto

Fecha Alta Desde

Nº Cuenta Cliente00014000000010738343

Situación Actual

Hasta

Histórico Movtos.

Nueva Búsqueda

Fecha	Concepto	Ptos.Acumulables	Ptos.Disponibles	Situación Actual	Cod. Histórico
22/07/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	16	0 PUNTOS CANJEADOS	9751000098242	

- **Validar en SFC** que exista **el concepto REDENCION AUTOMATICA.**

Datos GeneralesPuntos/Situación

Nº Cuenta Cliente00014000000010738343

Código ProgramaLMPLATLMPLAT

Condición Evaluada

Usuario

Anulación Automática☐

Fecha Entrada07/07/2021

Texto Asociado MovREDENCION AUTOMATICA

Concepto Asociado00000001REDENCION AUTOMATICA

Condición Liberadora

Código Histórico9999001855925

Nº Solicitud Canje0

Filtro

Código ProgramaLMPLAT

Código Concepto

Fecha Alta Desde

Nº Cuenta Cliente00014000000010738343

Situación Actual

Hasta

Histórico Movtos.

Nueva Búsqueda

Fecha	Concepto	Ptos.Acumulables	Ptos.Disponibles	Situación Actual	Cod. Histórico
22/07/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	16	0 PUNTOS CANJEADOS	9751000098242	
21/07/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	36	0 PUNTOS CANJEADOS	9560000195011	
19/07/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	42	0 PUNTOS CANJEADOS	9373000321565	
19/07/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	18	0 PUNTOS CANJEADOS	9373000321564	
07/07/2021	REDENCION AUTOMATICA	-1.993	0 INFORMATIVO	9999001855925	
06/07/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	64	0 PUNTOS CANJEADOS	7934000407999	
06/07/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	75	0 PUNTOS CANJEADOS	7934000407998	
28/06/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	90	0 PUNTOS CANJEADOS	6968000339859	
28/06/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	62	0 PUNTOS CANJEADOS	6968000313524	
25/06/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	1.000	0 PUNTOS CANJEADOS	6855000119870	
24/06/2021	ASIGNACION DE PUNTOS	590	0 PUNTOS CANJEADOS	6613000109293	
Puntos totales		1.993	0		



Aclaración de Millas por Consumo

Continuar con el proceso de validación:

- En la **pestaña Puntos/Situación** registra la **fecha de cambio**, es decir la fecha en la que se enviaron las millas hacia el aliado, la cual coincide con el corte de facturación del producto.

Datos Generales

Puntos/Situación

Puntos

Ptos. Acumulables-1993

Ptos. Disponibles0

Fecha Último Canje

Datos Situación

Origen Inicial

ActualInformativo

Fecha Cambio23/07/2021

Texto

- Validar el **ultimo extracto** que el **campo Viajero frecuente** este diligenciado.

Scotiabank. Avianca LifeMiles

COLPATRIA Crédito

Señor(a): ERIKA DANIELA ZAMBRANO GUEVARA
CR 34 20 97 AP 201
LA RIVIERA
PASTO - NARIÑO

EXTRACTO TARJETA DE CRÉDITO

PÁGINA 1 DE 3

CONTRATO No. 00014000000010738343

NÚMERO DE TARJETA 459356*****1992

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Periodo facturado
\$ 734.413	19/08/2021	\$ 4.738.285	Desde 26/07/2021 hasta 23/07/2021

**El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado. El valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que se realiza el pago.

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (periodo actual facturado)

Saldo anterior	\$ 2.242.308
+ Consumos	\$ 1.544.661
+ Intereses corrientes	\$ 72.286
+ Intereses de mora	\$ 0
+ Avances	\$ 1.000.000
+ Otros cargos	\$ 19.030
- Pagos del periodo	\$ 140.000
- Saldo a favor del cliente	\$ 0
= PAGO TOTAL	\$ 4.738.285

ESTADO DE TUS MILLAS

Millas del periodo	1.993
Millas de promoción	0
Millas enviadas	1.993
# de Viajero Frecuente	10853220604

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	NORMAL
Cupo total	\$ 10.000.000
Cupo disponible	\$ 5.261.715
Cupo avances en efectivo	\$ 1.000.000
Cupo avances disponibles	\$ 0

Ahora podrás realizar retiros y avances en cajeros automáticos hasta \$1.8 millones diarios en una o máximo cinco transacciones, te invitamos a utilizar nuestros canales digitales sin costo.

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuota	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
23/07/21	188070	1992 ERIKA DANIELA Z	\$ 0	\$ 3.990	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
21/07/21	991874	SEGURO DE VIDA DEUDOR SUMUP*TEMPORAL	\$ 65.000	\$ 0	\$ 65.000	1/1	\$ 0	1,92%	25,76%

El viajero frecuente solo se muestra en el extracto si el cliente realizó alguna compra que le genere acumulación de millas

- Si se evidencia alguna novedad realizar Radicacion del PQR según plantilla.

Aplicación Millas de Bienvenida

Millas Bienvenida
0,19%

Cliente Manifiesta no haber recibido las millas de Primera Compra.

- Ejecutar la validación expuesta en la casuística “Millas consumo”, adicionalmente tener en cuenta que en SFC los movimientos correspondientes a millas de Primera Compra se identifican así:
 - Puntos Acumulados:** Deben corresponder según oferta de valor anteriormente indicada.
 - Condición Evaluada:** Se indica como **Bienv. Primera Compra**.

SFC

SISTEMA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

0001 BANCO COLPATRIA

Usuario Conectado: MARTINM3

Alta

Modificación

Movimientos de Cuenta

Datos Generales

Puntos/Situación

Nº Cuenta Cliente

Código Programa

Condición Evaluada

Usuario

Anulación Automática

Fecha Entrada

00014001000009226454

LMPLAT

LMPBPC

USUBATCH

☐

14/02/2020

Concepto Asociado

Condición Liberadora

Código Histórico

ASIGNACION DE PUNTOS

3720000128870

Texto Asociado Mov

CODCOM000000011884079 NUMOPECUO000058 CODGRUP

Filtro

Histórico Movtos.

Código Programa

Código Concepto

Fecha Alta Desde

LMPLAT

Nº Cuenta Cliente

Situación Actual

Hasta

00014001000009226454

Nueva Búsqueda

- La aplicación de las millas de primera compra no cuenta con condiciones de plazo o valor, son cargadas en SFC al siguiente día al que el cliente efectuó la primer compra (Según días de cierre de SAT).
- Si se evidencia alguna novedad realizar Radicacion del PQR según plantilla.



Aplicación Millas Meta Facturación

Cuenta VF Mal
creada **2,31%**

Cliente Manifiesta no haber recibido las millas de Meta de facturación.

- Ejecutar la validación expuesta en la casuística “Millas consumo”, adicionalmente tener en cuenta que en SFC los movimientos correspondientes a millas de Meta de facturación se identifican así:
 - **Puntos Acumulados:** Deben corresponder según oferta de valor anteriormente indicada.
 - **Condición Evaluada:** Se muestran como **Bienv. Meta Fact.**

SFC SISTEMA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES 0001 BANCO COLPATRIA Usuario Conectado: MARTINM3

Alta Modificación Movimientos de Cuenta

Datos Generales Puntos/Situación

Nº Cuenta Cliente 00014001000009226454

Código Programa LMPLAT LMPLAT

Condición Evaluada LMPBCM BIENV META FACT

Usuario USUBATCH

Anulación Automática ☐

Concepto Asociado 00000020 ASIGNACION DE PUNTOS

Condición Liberadora

Código Histórico 3720000127344

Fecha Entrada 14/02/2020 Texto Asociado Mov CODCOM000000011884079 NUMOPECUO000058 CODGRUP

Filtro Histórico Movtos.

Código Programa LMPLAT

Código Concepto

Fecha Alta Desde

Nº Cuenta Cliente 00014001000009226454

Situación Actual

Hasta

Nueva Búsqueda

Fecha	Concepto	Ptos.Acumulables	Ptos.Disponibles	Situación Actual	Cod. Histórico
14/02/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	1.000	0 PUNTOS CANJEADOS		3720000128870
14/02/2020	ASIGNACION DE PUNTOS	9.000	0 PUNTOS CANJEADOS		3720000127344

- Recordar que las **Millas de facturación**, cuentan condiciones de plazo y monto de facturación requeridas, por lo cual las millas son cargadas en SFC, en el siguiente corte de facturación al que el cliente realice el cumplimiento de los términos y condiciones del producto.
- Si se evidencia alguna novedad realizar Radicacion del PQR según plantilla.

Status Silver Elite

9,72%

Beneficio otorgado a los clientes con tarjeta de Crédito LifeMiles Infinite (LMINFIN) que les otorga un mundo de beneficios especialmente diseñados para hacer sus viajes más agradables, incluyendo ascensos ilimitados a Clase Ejecutiva, reconocimiento de estatus Star Alliance y acceso a salas VIP de Avianca y Star Alliance

Cliente indica que no cuenta con El beneficio Status Silver Elite marcado en su cuenta LifeMiles.


- **Identificar el Tipo de producto** en SAT y SFC. Tener presente que el beneficio **solo aplica para productos Infinite Avianca LifeMiles**.
- **Indagar al cliente** por que indica que no cuenta con el beneficio marcación en su viajero frecuente.
 - **Validar en SAT la fecha de apertura** y activación del producto, tener presente que **el enrolamiento en promedio se realiza en 4 días hábiles**.
- Si es un **producto Nuevo**, validar en SFC si se evidencian redenciones de millas, en caso de existir, **validar el VF reportado en extracto y confirmarlo con el cliente**.
- Si es un **producto Antiguo**, indicar al cliente que **la renovación se realiza con la fecha de aniversario** del producto, **previo cumplimiento de la meta de facturación de USD \$15,600**.
- Si se evidencia alguna novedad **realizar Radicacion del PQR** según plantilla.

Plantilla de Radicacion

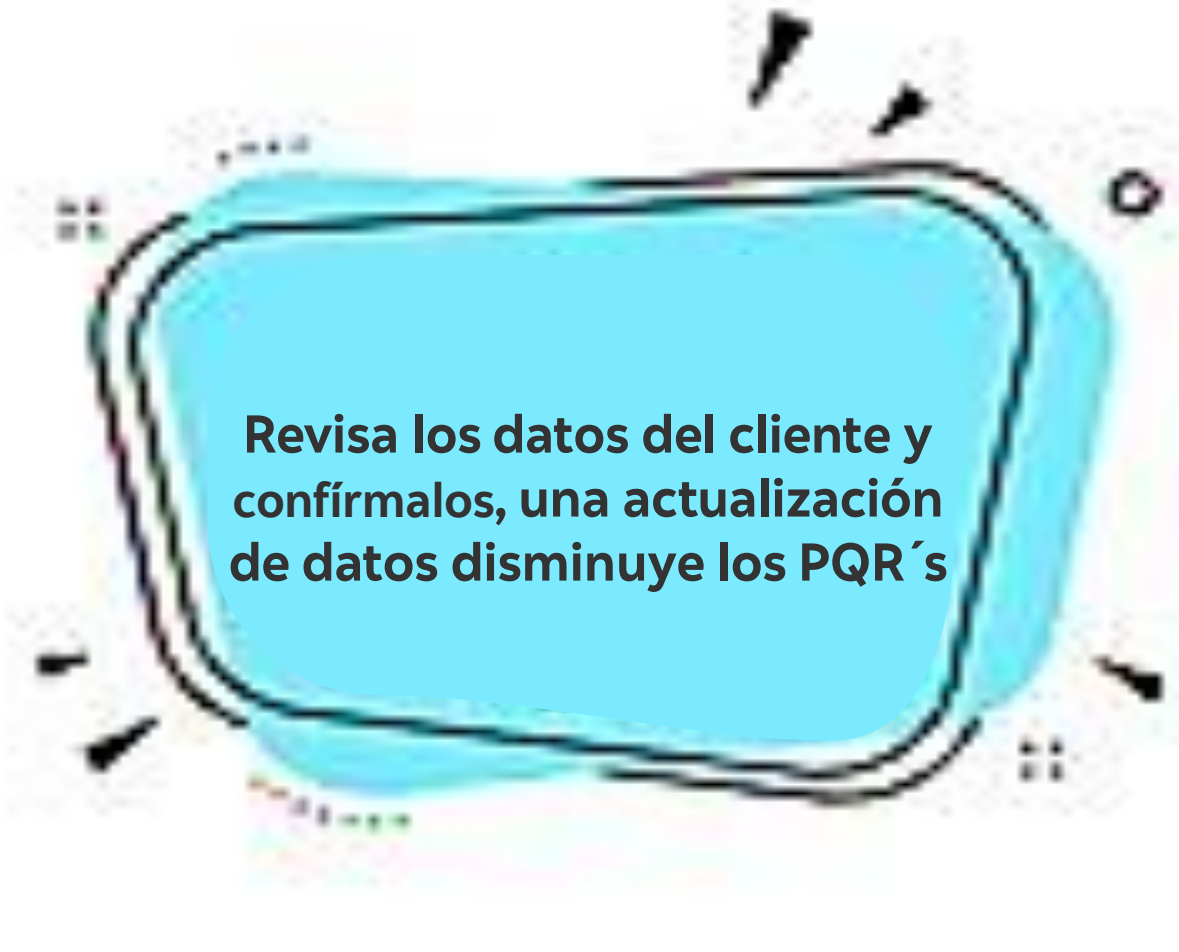
- Si después de validar cualquiera de las anteriores casuísticas se evidencian novedades radicar PQR, tomando los siguientes datos en la radicación del PQR:
 - **Nombre Completo**
 - **Tipo y Numero de Documento**
 - **Contrato** (20 Dígitos)
 - **Programa** (Validar en SFC)
 - **Up Grade** (Establecer si el producto es un Up Grade o un producto nuevo): Solo indicar SI o NO
 - **Fecha de nacimiento**
 - **Viajero frecuente** Para LifeMiles es numérico y para Aadvantage es Alfa Numérico.
 - **Email**
 - **Requerimiento**



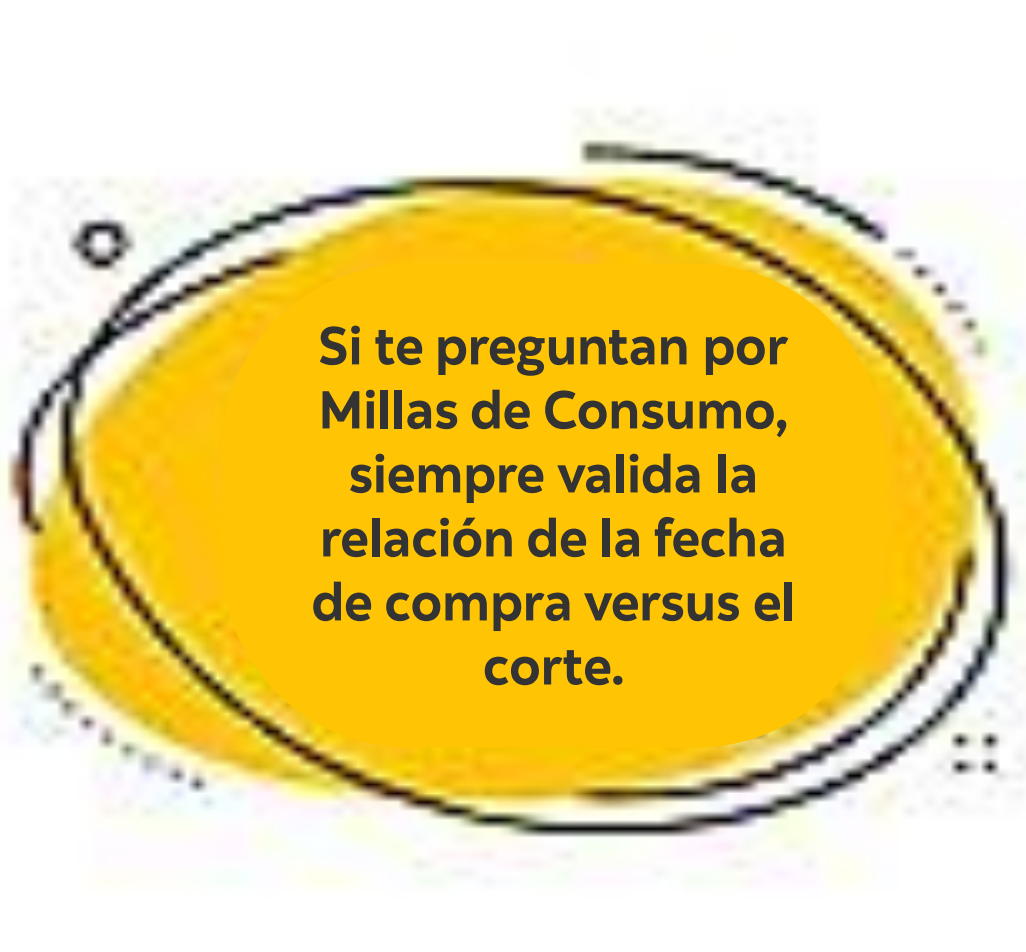
Tips!




Revisa el programa del producto, para que identifiques la Oferta de Valor.




Revisa los datos del cliente y confírmalos, una actualización de datos disminuye los PQR's



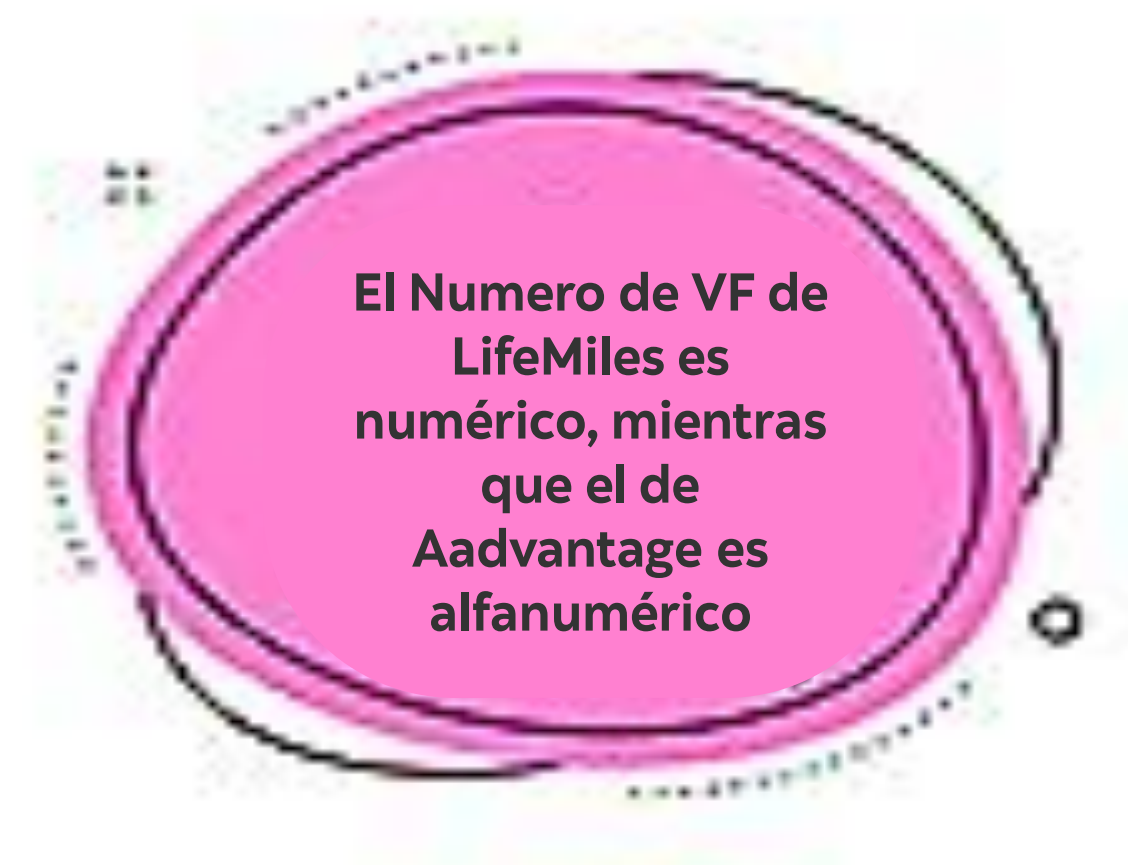
Si te preguntan por Millas de Consumo, siempre valida la relación de la fecha de compra versus el corte.



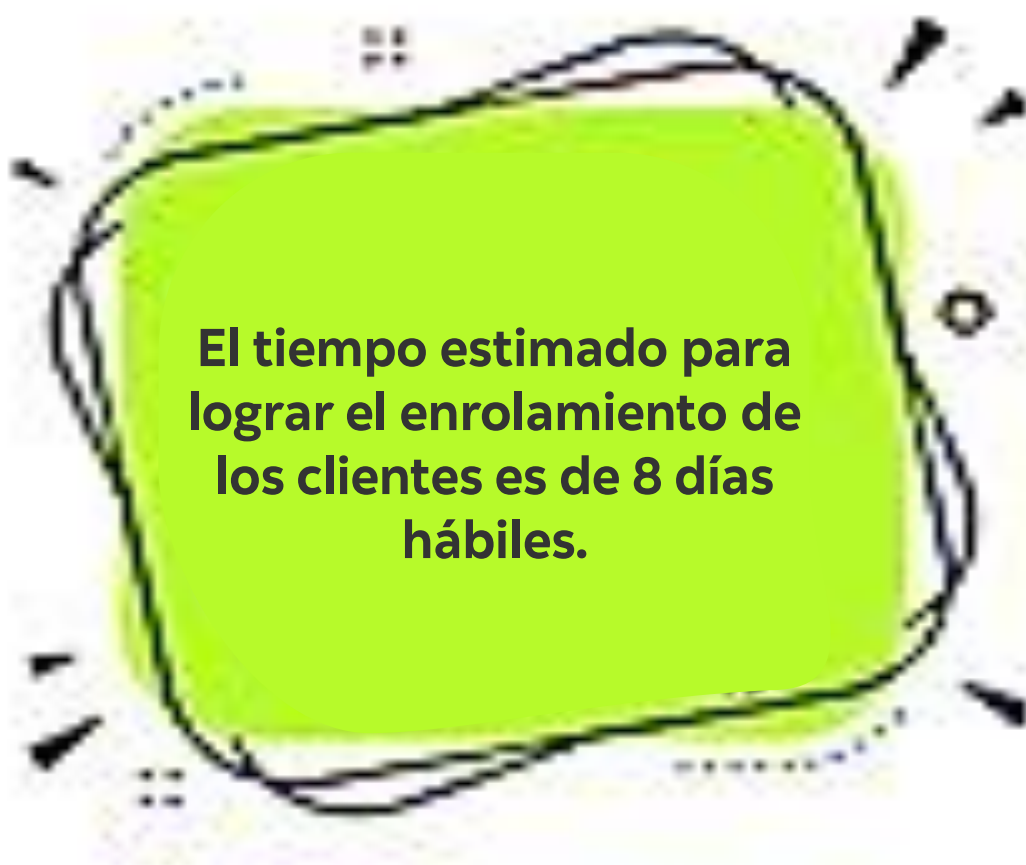
La renovación de Status Silver requiere el consumo anual de USD \$15,600, aprox +59 Millones de COP.




Por Cada dólar facturado se acumula 1 Milla ya sea LifeMiles o Aadvantage



El Numero de VF de LifeMiles es numérico, mientras que el de Aadvantage es alfanumérico



El tiempo estimado para lograr el enrolamiento de los clientes es de 8 días hábiles.



Si requieres escalar siempre emplea la plantilla.

¡ Gracias !

<https://wordwall.net/play/19558/575/834>