

GUIÓN SALDO A FAVOR

Buenos (as) días, tardes, noches, Sr. (Apellido) Sra. (Nombre), gracias por comunicarse con Scotiabank Colpatría, habla XXX, ¿cómo se encuentra el día de hoy?

Ciente: XXXX

Asesor: Sr. (Apellido) Sra. (Nombre), me puede por favor indicar su solicitud para poder colaborarle.

Ciente: Deseo reclamar el saldo a favor de mí tarjeta de crédito y/o crédito

***Para poder brindar información al cliente es necesario que ingrese registrado y autenticado.**

En los casos donde el cliente no ingrese registrado y/o autenticado y el proceso a realizar no se considere sensible, el asesor debe validar titularidad realizando 3 preguntas, de las cuales el cliente debe aprobar dos. (Únicamente se deben realizar preguntas del protocolo de seguridad establecido).

***Si el cliente no aprueba el protocolo de seguridad, el Asesor debe informar al cliente lo siguiente:**

Asesor: Sr. (Apellido) Sra. (Nombre), desafortunadamente no cumplió con el protocolo de seguridad establecido, por tal motivo, es necesario que se comunique nuevamente.

CIERRE DE LA LLAMADA

Gracias por comunicarse con Scotiabank Colpatría.

***Si el cliente aprueba el protocolo de seguridad, el Asesor deberá continuar con el trámite.**

ESCENARIO 1 TARJETA DE CRÉDITO Y CONTRATO BLOQUEADO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA VALIDACIÓN

1. El contrato y el plástico deben tener bloqueos cancelatorios.
2. Verificar que no haya reclamaciones monetarias.
3. Verificar el valor del saldo a favor, si es inferior a \$5.000.000.

Asesor: Sr. (Apellido) Sra. (Nombre) procederé a radicar un requerimiento con su solicitud, y en 5 días hábiles recibirá un mensaje de texto a su teléfono celular donde le informarán que el saldo a favor ya se encuentra disponible y se podrá acercar a cualquiera de nuestras oficinas a reclamar el saldo a favor.

***Recuerde que del saldo a favor le descontarán el cobro de cuatro por mil.**

***Tener presente que para los casos en los que el cliente presente saldo a favor en más de una tarjeta de crédito, se debe radicar un P.Q.R. por cada una.**

4. Si el saldo a favor es igual o superior a \$5.000.000.

N° de Documento:	N° Versión:	Fecha de creación:	Fecha de modificación:	Página 1 de 3
PGSF0212	1	11-05-2020		

Asesor: Sr. (Apellido) Sra. (Nombre) para reclamar el saldo a favor es necesario que nos remita los siguientes soportes al correo electrónico a reclacomprate@colpatria.com:

- a. Imagen del documento de identidad.
- b. Comprobante del último pago o certificación de compra de cartera.

***Recuerde que del saldo a favor le descontarán el cobro de cuatro por mil.**

5. Si el saldo a favor corresponde a un cliente fallecido:

Asesor: Sr. (Apellido) Sra. (Nombre) para reclamar el saldo a favor es necesario que nos remita el registro de defunción al correo electrónico reclacomprate@colpatria.com.

Asesor: Sr. (Apellido) Sra. (Nombre), ¿le puedo colaborar en algo más?

CIERRE DE LA LLAMADA

Gracias por comunicarse con Scotiabank Colpatria.

ESCENARIO 2 TARJETA DE CRÉDITO Y CONTRATO ACTIVO

Asesor: Sr. (Apellido) Sra. (Nombre), el saldo a favor que presenta su tarjeta de crédito lo puede utilizar realizando una transacción en cualquier establecimiento de comercio o un avance, recuerde que del saldo a favor le descontarán el cobro del cuatro por mil y en caso de realizar un avance, se le generará el cobro de la comisión.

Asesor: Sr. (Apellido) Sra. (Nombre), ¿le puedo colaborar en algo más?

CIERRE DE LA LLAMADA

Gracias por comunicarse con Scotiabank Colpatria.

ESCENARIO 3 CRÉDITOS

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA VALIDACIÓN

1. El crédito debe estar cancelado (condición C o D).
2. Verificar en el sistema que el crédito presente el memo de SALDO A FAVOR.

Asesor (opción 1): Sr. (Apellido) Sra. (Nombre), verificando en el sistema no se evidencia que el crédito se encuentre cancelado o con saldo a favor.

Asesor: Sr. (Apellido) Sra. (Nombre), ¿le puedo colaborar en algo más?

CIERRE DE LA LLAMADA

Gracias por comunicarse con Scotiabank Colpatria.

N° de Documento:	N° Versión:	Fecha de creación:	Fecha de modificación:	Página 2 de 3
PGSF0212	1	11-05-2020		

Asesor (opción 2): Sr. (Apellido) Sra. (Nombre) debe acercarse a cualquiera de nuestras oficinas, con el director operativo quien realizará el proceso de entrega del saldo a favor.

***Verificar que la fecha de cancelación del crédito sea superior a tres días hábiles en el momento de la llamada, en caso de llevar un tiempo inferior, informar al cliente que debe esperar que transcurra ese tiempo para poder acercarse a la oficina.**

Asesor: Sr. (Apellido) Sra. (Nombre), ¿le puedo colaborar en algo más?

CIERRE DE LA LLAMADA

Gracias por comunicarse con Scotiabank Colpatría.

PREGUNTAS FRECUENTES

Cliente: ¿Puedo solicitar que el saldo a favor de mi tarjeta de crédito sea trasladado a otro producto?

Asesor: Si, Sr. (Apellido) Sra. (Nombre), siempre y cuando tenga un producto activo con el Banco.

***Asesor debe tramitar el requerimiento a través del flujo 03-21, y seleccionar el suborigen traslado de saldo a favor.**

Nota: Los traslados de saldos a favor aplican para tarjetas de crédito con y sin bloqueo. Sin embargo, para las activas se le debe informar al cliente que no debe utilizarla hasta tanto se haya realizado el traslado. Siempre se debe radicar por la TC que tiene el saldo a favor.

Cliente: ¿Si mi crédito tiene más de un titular, debemos acercarnos todos a reclamarlo?

Asesor: Sr. (Apellido) Sra. (Nombre), se podrían acercar todos o uno de los titulares con poder (autenticado) de los demás.

N° de Documento: PGSF0212	N° Versión: 1	Fecha de creación: 11-05-2020	Fecha de modificación:	Página 3 de 3
-------------------------------------	-------------------------	---	-------------------------------	----------------------