

## TARJETA DE CRÉDITO AFINIDAD RED COOPCENTRAL

**Código:** PR-CR-09 **Versión:** 2 **Vigencia:** 28 de septiembre de 2021

**Página:** 1 de 4

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades que deben desarrollarse para la adecuada gestión de las solicitudes de tarjeta de crédito afinidad Red Coopcentral.

### 2. ALCANCE

Abarca la asesoría del asociado y la recepción de la documentación necesaria para la solicitud de la tarjeta de crédito.

### 3. RESPONSABLES

- 3.1. Asesores comerciales
- 3.2. Cajeros

### 4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Convenio establecido entre Banco Coopcentral y Coonfie

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **TARJETA CRÉDITO DE AFINIDAD:** es un instrumento material de identificación, que se le entrega al asociado que solicita esta modalidad de crédito y permite realizar ciertas operaciones desde un cajero automático, datafonos y la compra de bienes y servicios a crédito.

### 6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. **Activación de la Tarjeta de Crédito:** La activación de las tarjetas de crédito después de recibidas, podrá realizarse de lunes a viernes en horario de 7:00 am– 7:00 pm y sábados, domingos, festivos de 7:00 am a 12:pm, directamente con el área de Sistema de atención al cliente (SAC), para lo cual, los asociados deberán comunicarse con el Contact Center del Banco (3158059032 – (8) 8631409/10), siguiendo el debido proceso telefónico.

**Nota:** Los pagarés deben estar firmados por el asociado y la información debe encontrarse actualizada para poder realizar la activación.

- 6.2. **Entrega de la tarjeta Crédito:** Una vez aprobada la tarjeta de Crédito, el plástico será entregado los siguientes 6 o 7 días hábiles. El plástico y el pin para avances llegará a la dirección registrada en la documentación de solicitud del asociado. De no ser aprobada, el Banco devolverá a COONFIE los pagarés y cartas de instrucciones anulados para que sean entregados al asociado.

**Nota:** En caso de que el Banco Coopcentral no tenga cobertura en algunos municipios y/o veredas donde COONFIE tenga asociados con tarjetas de crédito aprobadas, los plásticos se enviarán directamente a la oficina más cercana de la Cooperativa con el fin de que un asesor los custodie bajo las normas de seguridad Bancaria y posteriormente entregue al asociado.

- 6.3. **Envío de extractos:** Los extractos físicos y/o electrónicos los enviará directamente el Banco a la dirección o e-mail suministrado por el asociado en el formato de Solicitud de Tarjeta de Crédito. El asociado tiene la opción de elegir cual canal de comunicación prefiere para dicho envío.
- 6.4. Las siguientes son las categorías de la tarjeta de crédito: Classic gold, platinum y signature. La asignación de cada una depende de la capacidad de pago con la que cuente el asociado.

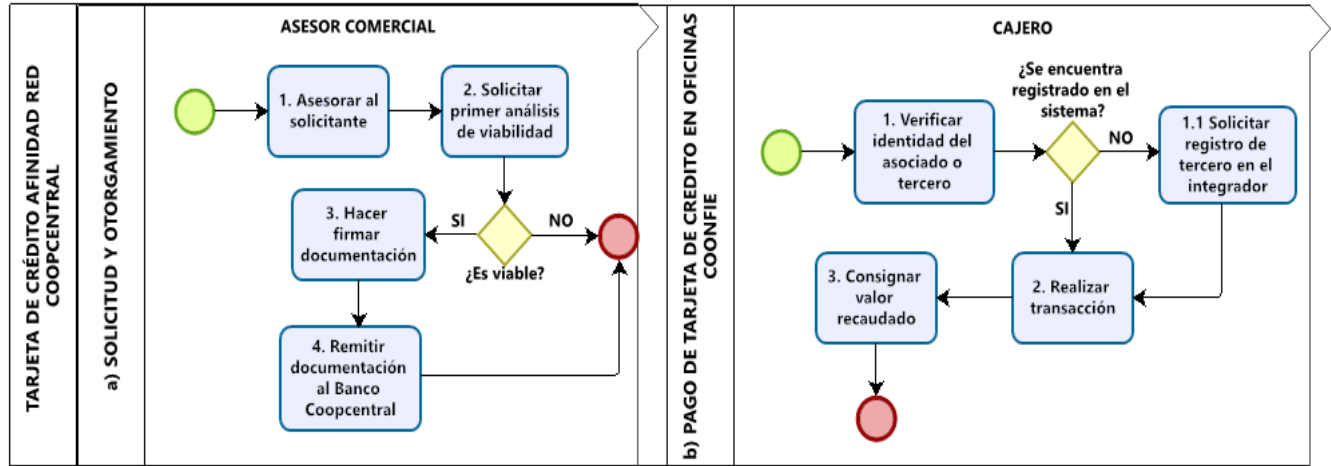
**TARJETA DE CRÉDITO AFINIDAD RED COOPCENTRAL**

Código: PR-CR-09

Versión: 2

Vigencia: 28 de septiembre de 2021

Página: 2 de 4

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**

**8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
<b>a) SOLICITUD Y OTORGAMIENTO</b>				
1	Asesorar al solicitante	Informar y asesorar al asociado acerca de las características, beneficios y tramitología que debe realizar para solicitar la tarjeta de crédito afinidad Red Coopcentral.	Asesor comercial	
2	Solicitar primer análisis de viabilidad	En caso de que el asociado haya decidido solicitar la tarjeta, comunicarse con la asesora del Banco Coopcentral con el fin de que realice un primer filtro que le permita determinar la viabilidad para adquirirla. Para esto se le deberá enviar copia del documento de identidad del asociado.	Asesor comercial	
3	Hacer firmar documentación	En caso de que haya salido viable el primer análisis, se le deben hacer firmar al asociado los siguientes documentos: VIN-PN-F-04 Formato de solicitud (Banco Coopcentral), los pagarés y el CAP-F-08 Entrega de producto (Banco Coopcentral).	Asesor comercial	VIN-PN-F-04 Formato de solicitud, pagarés y CAP-F-08 Entrega de producto (Externos)
4	Remitir documentación al Banco Coopcentral	Entregar la documentación en físico a la asesora del Banco Coopcentral para el caso de las oficinas que se encuentran en la ciudad de Neiva. Para el caso de las oficinas que se encuentran fuera de Neiva, la documentación debe ser enviada a la	Asesor comercial	Documentación soporte

## TARJETA DE CRÉDITO AFINIDAD RED COOPCENTRAL

Código: PR-CR-09

Versión: 2

Vigencia: 28 de septiembre de 2021

Página: 3 de 4

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>Auxiliar de Recepción con el fin de que la asesora del Banco Coopcentral pueda disponer de ellas en la oficina Dirección General</p> <p><b>Nota:</b> El Banco dispondrá de 5 días hábiles para el estudio de crédito respectivo. Una vez se determine la viabilidad, la asesora del Banco Coopcentral se comunicará directamente con el asociado notificándole la decisión.</p> <p>En ese sentido, si la solicitud es aprobada, la tarjeta de crédito será enviada a la dirección de residencia registrada por el asociado.</p>		
<b>b) PAGO DE TARJETA DE CREDITO EN OFICINAS COONFIE</b>				
1	Verificar identidad del asociado o tercero	Verificar que el titular de la tarjeta de crédito se encuentre registrado como asociado o tercero en el integrador.	Cajero	
1.1	Solicitar registro de tercero en el integrador	<p>Si el titular no se encuentra registrado en el integrador, se le debe solicitar a un Asesor comercial la creación como tercero para que pueda realizar el pago.</p> <p>Ingresar al aplicativo PIN PAD de Visionamos y seleccionar la opción “Tarjeta de Crédito”, ingresar el número completo de la tarjeta y en el campo “valor”, digitar el valor que el titular desea cancelar.</p> <p><b>Nota:</b> El asociado o tercero debe tener claro el valor a cancelar, la Cooperativa no lo puede suministrar ya que no cuenta con acceso a dicha información.</p>	Cajero	Ficha Nit vs asociados
2	Realizar transacción	Recibir el dinero del pago, verificar que este completo y dar clic en Aceptar en el aplicativo de pagos de tarjeta de crédito de Visionamos. Posteriormente, entregar el recibo del pago realizado.	Cajero	Recibo de consignación
3	Consignar valor recaudado	<p>Ingresar a la operativa de caja en el integrador y consignar el mismo valor recaudado teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p><b>Código transaccional:</b> 902</p> <p><b>Cédula:</b> Número de documento del asociado o tercero titular de la tarjeta de crédito.</p>	Cajero	

<b>GESTIÓN DE CRÉDITO</b>					 <b>Coonfie</b> <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
<b>TARJETA DE CRÉDITO AFINIDAD RED COOPCENTRAL</b>							
<b>Código:</b>	PR-CR-09	<b>Versión:</b>	2	<b>Vigencia:</b>	28 de septiembre de 2021	<b>Página:</b>	4 de 4

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

<b>10. CONTROL DE CAMBIOS</b>		
La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.		
Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
2	Se ajusta al formato actual de calidad. Se modifican el alcance y el objetivo del procedimiento. Se elimina el número 018000 de la disposición 6.1 agregando el número de celular y la nota. Se agrega la disposición general 6.4. El nombre de la primera etapa pasa a llamarse "Solicitud y otorgamiento". Se eliminan las anteriores actividades 1.1, 1.1.1, 1.2, y 1.2.1 por lo que se agregan todas las actividades de dicha etapa. Se elimina la etapa de "Compensación".	27 de septiembre 2021
Elaborado Por:		Aprobado Por:
<b>DANNA KATHERINE TAVERA</b> Cargo: Apoyo Transf. Digital y SIG		<b>JUDY ALEXANDRA CLAROS TOVAR</b> Cargo: Subgerente de Crédito
		<b>NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ</b> Cargo: Gerente General