

GESTIÓN DE AHORRO					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
TARJETA DEBITO DE AFINIDAD						
Código:	PR-AH-04	Versión:	6	Vigencia:	06 de septiembre de 2022	Página: 1 de 12

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la entrega de la tarjeta débito de convenio de afinidad del Banco de Bogotá o del banco Coopcentral, por primera vez o por reposición; y los servicios que se habilitan por parte de la Cooperativa a sus tarjetas habitantes.

2. ALCANCE

Registro en el integrador por primera vez o por reposición, las posibles reclamaciones por inconsistencias y hasta la cancelación por decisión administrativa o por solicitud del asociado.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Gerente General
- 3.2. Subgerente Financiero
- 3.3. Tesorero General
- 3.4. Asistente de Tesorería
- 3.5. Subdirector de Oficina
- 3.6. Asistente de Sistemas 1
- 3.7. Asesor Comercial

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Reglamento de Ahorro
- 4.2. Reglamento de Caja

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Tarjeta Débito (TD):** La tarjeta débito de afinidad es un plástico emitido por una entidad financiera con una banda magnética en el reverso y un chip electrónico que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular. Se utiliza para poder efectuar diferentes operaciones financieras y está ligada a una clave o PIN que permite autorizar dichas transacciones.
- 5.2. **Sobreflex:** Sobre sellado con seguridad emitido por la entidad financiera y que contiene la clave inicial de la tarjeta débito.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. El Tesorero General será el encargado de llevar el control inicial de las tarjetas y sobreflex entregadas por el Banco de Bogotá y las tarjetas del Banco Coopcentral, si encuentra alguna inconsistencia en el punteo, debe enviar el correo electrónico al área encargada de cada banco informando la novedad. También será el encargado de la distribución interna por oficinas según la demanda de asociados solicitantes.

Si encuentra alguna novedad en el punteo correspondiente a la Tarjeta Débito vs el número registrado en el Sobreflex o informe de envío, debe informar por correo electrónico inmediatamente al Departamento de Banca Electrónica o Área de Operaciones la inconformidad de recibido para que sea subsanada la inconsistencia.

- 6.1.1 El envío de los plásticos y sobreflex debe ser de forma independiente, debidamente sellado a los funcionarios designados en cada oficina por el Director de Oficina.
- 6.1.2 En caso de presentarse inconformidad de recibido, informar al Tesorero General para que sea subsanada la inconsistencia.
- 6.1.3 Se debe tener especial cuidado en la revisión de los Sobreflex los cuales deben estar completamente sellados.
- 6.1.4 Se deben tener en cuenta las medidas de seguridad recomendadas para la custodia de los elementos (bóveda).

GESTIÓN DE AHORRO					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
TARJETA DEBITO DE AFINIDAD						
Código:	PR-AH-04	Versión:	6	Vigencia:	06 de septiembre de 2022	Página: 2 de 12

- 6.1.5 En ningún momento un funcionario puede manejar los dos elementos (Tarjeta Débito, Sobreflex)
- 6.1.6 La cantidad de sobreflex debe corresponder al número de Tarjetas Débito enviadas.
- 6.1.7 El Asesor Comercial será el único responsable de manejar la llave del cofre donde se guarden los plásticos.

6.2 Condiciones de manejo de la Tarjeta Débito

- 6.2.1 Informar al Asociado que la Tarjeta Débito queda habilitada en línea cuando realice el cambio de clave y lo confirme con una consulta de saldo. El crédito rotativo si aplica en 24 horas.
- 6.2.2 Cantidad de retiros gratis: *Estos son actualizados por el asistente de sistemas 01 cada año.*
 - **ATH:** Los 5 primeros retiros por cajero automático.
 - **COOPCENTRAL:** Los 4 primeros retiros por cajero automático.
 - Las compras en establecimientos comerciales no serán cobradas.
 - Informar al asociado que cualquier consulta de saldo que se realice en el cajero automático será cobrada.
- 6.2.3 El asociado podrá tener una tarjeta por cada cuenta que tenga activa.
- 6.2.4 La tarjeta Coopcentral que se encuentre Bloqueada, se podrá volver habilitar siempre y cuando no haya sido bloqueada por robo. **Ver documento externo MMGO-0110 Manual del Sistema Administrativo WEB.**
- 6.2.5 Una tarjeta ATH débito bloqueada o cancelada no se puede volver a habilitar, si el asociado lo requiere debe comprar un nuevo plástico y realizar la asignación en el integrador.

6.3 Atención de reclamos por inconsistencia de la tarjeta debito ATH.

- 6.3.1 La radicación en el Banco depende de la cantidad de reclamos que tenga este en el momento, puede tardar de un (1) día a quince (15) días máximo y el tiempo de respuesta al asociado estará sujeta al tipo de reclamación.
- 6.3.2 En caso de segunda instancia, se deben hacer llegar los documentos soporte de reclamación originales al Asistente de Sistemas y lo enviara por correo electrónico al Banco de Bogota.
- 6.3.3 En requerimiento en tercera (3ra) instancia es el reclamo final y generalmente se realiza mediante una acción jurídica que tramita el afectado contra la entidad cooperativa o banco, deben hacer llegar para tramitarla ante el área respectiva.
- 6.3.4 Los tiempos de respuesta dependen de la solicitud, aproximadamente un (1) mes. Los casos de segunda y tercera instancia se aprueban en comité de Gerencia de soporte postventa.

6.4 Compensación de Tarjeta Débito

- 6.4.1 El descargue del archivo de movimientos diarios de la Tarjeta Débito de ambos bancos lo realiza el asistente de sistemas 1 y debe realizarse diariamente en la mañana siguiente de trabajo.
- 6.4.2 La compensación es realizada por el Asistente de Tesorería (ATH) y por el Analista de Tesorería (COOPCENTRAL)

6.5 Firma de solicitudes inhabilitados y limitados

- 6.5.1 Cuando se trate de solicitantes invidentes, la firma deberá estar autenticada por Notaría, Juzgado Municipal o Alcaldía.
- 6.5.2 Para solicitantes, analfabetos que no dibujan la firma y así se observa en su cédula, se deberá hacer firmar el formato FO-CO-09 "Firma a Ruego", y se debe dejar junto con la solicitud de tarjeta débito.
- 6.5.3 Tratándose de impedimentos transitorios, que firman con la mano contraria por problemas de traumatología, se aceptará firma transitoria, mientras recobra su normalidad.

GESTIÓN DE AHORRO					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
TARJETA DEBITO DE AFINIDAD						
Código:	PR-AH-04	Versión:	6	Vigencia:	06 de septiembre de 2022	Página: 3 de 12

6.6 Reposición de tarjetas:

- 6.6.1 El asociado debe pagar el costo por cualquier tipo de reposición (vencimiento o pérdida).
- 6.6.2 Cuando se presenta la solicitud de reposición de la TD. El asociado debe pagar primero en la caja el costo de la nueva tarjeta, verificar que en el sistema no registre aun la tarjeta anterior para proceder a la asignación según la actividad No. 20 del presente procedimiento.
- 6.6.3 En caso de solicitar el cambio de plástico para habilitar el servicio de COMPRAS NO PRESENCIALES (CNP) en la tarjeta ATH se debe hacer la respectiva cancelación y cobro del nuevo plástico.
- 6.6.4 Antes de asignar al asociado la tarjeta débito por reposición, se deberá verificar si éste cuenta con un cupo rotativo activo con el fin de que sea trasladado a la nueva tarjeta, actividad que estará a cargo de los asesores comerciales o de la Asistente de crédito dependiendo del valor del crédito otorgado (**Ver disposiciones generales PR-CR-07 Crédito Rotativo**).

6.7 Estructura de la cuenta para la red Coopcentral:

- 6.7.1 Número de agencia: 2 dígitos *Ej.: Neiva Centro: 01 – Garzon: 02 – La Plata: 04. Etc.*
- 6.7.2 Número de Línea: 4 dígitos *Ej.: Coonfidario: 0001 – Nomina: 0002.*
Nota: Para la línea de cuenta Microahorro se cambia para la Red de 0045 a 0006
- 6.7.3 Número de Cuenta: 7 - 8 dígitos
 - 6.7.3.1 Cuenta nueva: 1000940
 - 6.7.3.2 Cuenta antigua: 1-1234
- **Para ingresar en el aplicativo web de Visionamos:**
 - Cuenta nueva: 0100011000001
 - Cuenta Antigua: 0100011-1234

6.8 Cambios De Estado de la Tarjeta Coopcentral:

- **Asesoría:** Los procesos que se pueden realizar a través del sistema administrativo web de visionamos (portal web) y que lo ejecutan los asesores comerciales: **ver Documento externo MMGO-0110**
 - **Cambiar Clave de Usuario:** numeral 6.1.1.
Esta clave de usuario es para ingresar al sistema administrativo; por seguridad esta clave se debe cambiar cada 60 días.
 - **Cambiar Estado de Tarjeta:** Numeral 6.1. 2.
 - **Crear cliente:** Numeral 6.2.
 - **Consultar/Modificar Cliente:** Numeral 6.2.5.
 - **Eliminar cliente:** Numeral 6.2.6.
 - **Consulta de Bloqueo:** Numeral 6.3.1
 - **Consulta de movimientos:** Numeral 6.3.2.
- **Cajero:** Los Procesos que se pueden realizar a través del aplicativo Virtual POS para Pin Pad (Virtual POS) y lo ejecutan los cajeros de cada oficina. **Ver documento externo Virtual Pos para Pin Pad IMGO-0404**
 - **Consulta de Saldo con tarjeta:** Numeral 4.1.1.
 - **Consulta de Movimientos con tarjeta:** Numeral 4.2.1
 - **Retiro en Efectivo – con tarjeta:** Numeral 4.4.1
 - **Consignación en Efectivo:** Numeral 4.6.
 - **Trasferencias de fondos:** Numeral 4.7
 - **Trasferencia Inter cooperativas:** Numeral 4.8

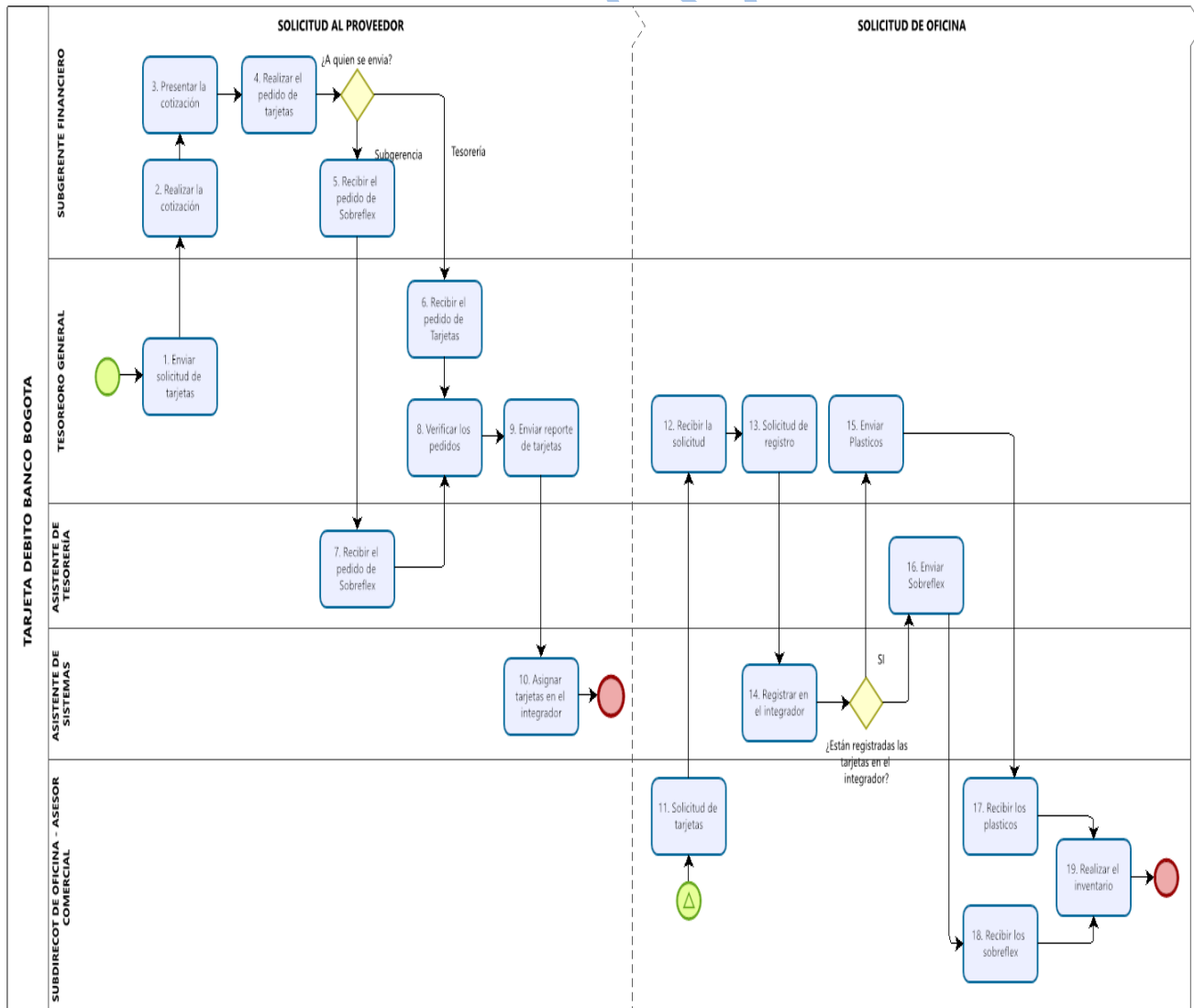
Código:	PR-AH-04	Versión:	6	Vigencia:	06 de septiembre de 2022	Página:	4 de 12
----------------	----------	-----------------	---	------------------	--------------------------	----------------	---------

- **Operaciones Administrativas con tarjeta:** Numeral 4.12
 - **Activación de tarjeta** (numeral 4.12.2)
 - **Cambio de clave** (numeral 4.12.3)
 - **Reactivación de tarjeta** (numeral 4.12.4)

6.9 PIN PAD y/o Datafonos: El Director de Oficina debe delegar a uno de los cajeros la responsabilidad del uso y verificación del servicio del PIN PAD y/o Datafono. El funcionario responsable debe reportar la falla del servicio cuando así lo identifique por medio de la mesa de ayuda. De igual forma, estará a cargo de la entrega de los dispositivos e identificación del tercero en caso de mantenimiento previa autorización de la Subgerencia de TIC.

- El funcionario responsable de los datafonos debe velar porque la información confidencial de los asociados y/o usuarios no sea almacenada o retenida en el lugar en donde los equipos estén siendo utilizados reduciendo la posibilidad que terceros puedan ver la clave digitada por el asociado o usuario.

7 DIAGRAMA DE FLUJO



TARJETA DEBITO DE AFINIDAD

Código: PR-AH-04

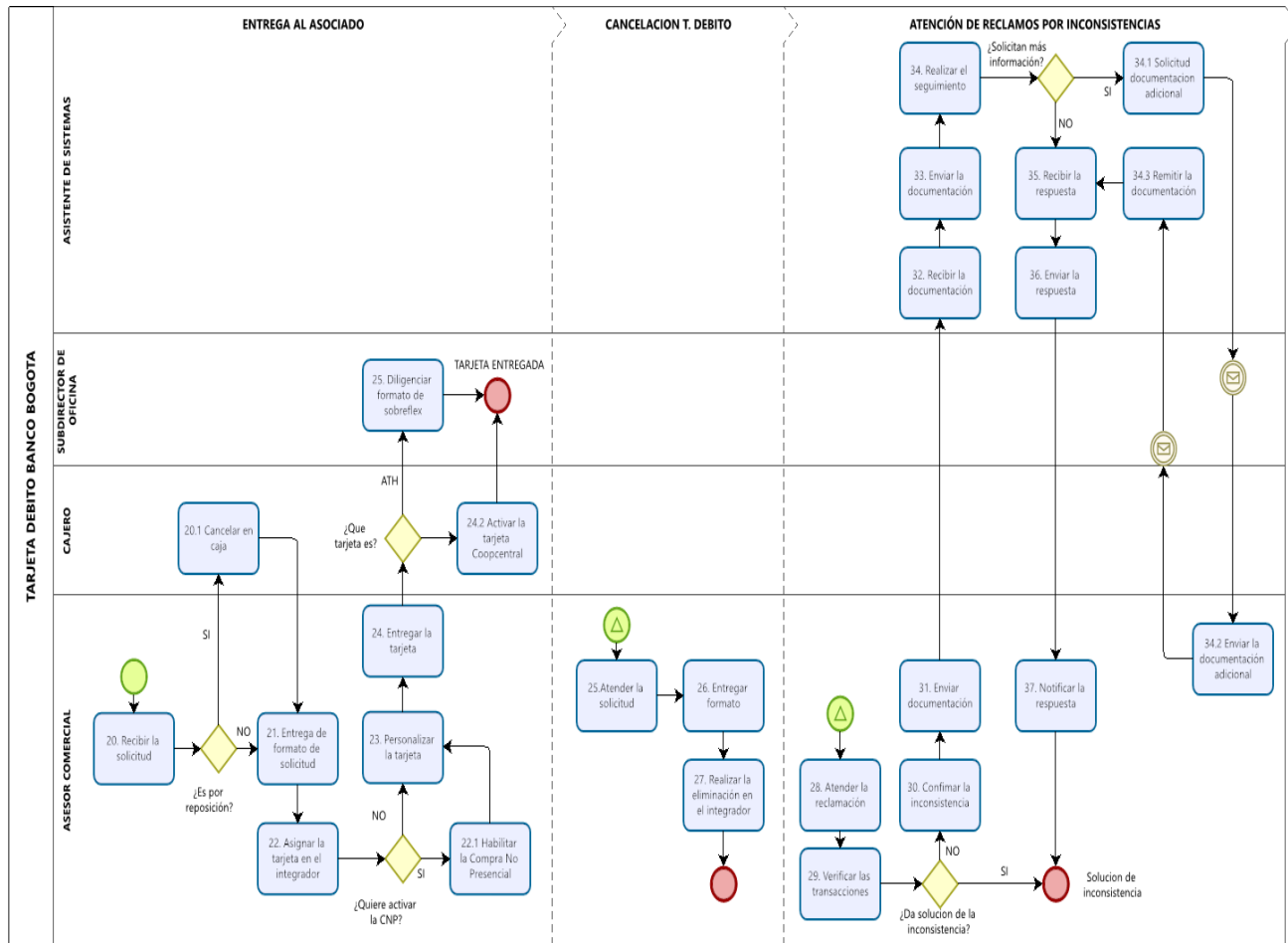
Versión: 6

Vigencia:

06 de septiembre de 2022

Página:

5 de 12



8 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
SOLICITUD AL PROVEEDOR				
1	Enviar solicitud de tarjetas	Solicitar por correo electrónico al Subgerente Financiero el pedido de tarjetas débito.	Tesorero General	Correo electrónico
2	Realizar la cotización	Solicitar la cotización al proveedor con la cantidad de tarjetas debito reportadas por el Tesorero General.	Subgerente Financiero	Correo electrónico
3	Presentar la cotización	Al recibir la cotización de las tarjetas débito, presentarla al Gerente General para su aprobación.	Subgerente Financiero	Cotización aprobada
4	Realizar pedido de tarjetas	Realizar el pedido de las tarjetas débito al proveedor y definir el tiempo de entrega. Reportar este pedido al Tesorero General	Subgerente Financiero	Correo electrónico Factura de compra

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

TARJETA DEBITO DE AFINIDAD

Código: PR-AH-04

Versión: 6

Vigencia: 06 de septiembre de 2022

Página: 6 de 12

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
5	Recibir el pedido de sobreflex	Recibir el pedido de sobreflex de banco ATH. Puntear y verificar que las condiciones de los plásticos recibidos sean los óptimos.	Subgerente Financiero	Factura de compra y relación de sobreflex
6	Recibir el pedido de tarjetas	Recibir el pedido de las tarjetas débito de cada banco. Puntear y verificar que las condiciones de los plásticos recibidos sean los óptimos.	Tesorero General	Factura de compra Relación de tarjetas entregadas
7	Recibir el pedido de Sobreflex	Recibir el pedido de sobreflex por parte del Subgerente Financiero, y puntear verificando que las cantidades estén completas.	Asistente de Tesorería	Relación de sobreflex entregados
8	Verificar los pedidos	Comprobar que los números de las tarjetas y los números impresos en cada sobreflex coincidan. Almacenar en la bóveda las tarjetas y sobreflex verificados.	Tesorero General Asistente de Tesorería	Relación de tarjetas débito y sobreflex
9	Enviar reporte de tarjetas	Enviar el reporte de tarjetas que se deben asignar a cada oficina por correo electrónico al asistente de sistemas.	Tesorero General	Correo electrónico
10	Asignar tarjetas en el integrador	Asignar las tarjetas en el integrador según el reporte recibido, por cantidad y números de seriales. Confirmar el proceso realizado al Tesorero General por correo electrónico.	Asistente de Sistemas 01	Registro en Opa Correo electrónico
SOLICITUD A OFICINA				
11	Solicitud de tarjetas	Solicitar por correo electrónico los plásticos y sus respectivos sobreflex al Tesorero General, mencionando la cantidad de tarjetas.	Asesor Comercial	Correo electrónico
12	Recibir la solicitud	Analizar la solicitud de tarjetas por parte de la oficina. Tomar la decisión de la cantidad de tarjetas para enviar a la oficina.	Tesorero General	
13	Solicitud de registro	Relacionar los consecutivos de las tarjetas a enviar a cada oficina. Solicitar al área de sistemas para que las registre en el integrador.	Tesorero General	Correo electrónico
14	Registrar en el integrador	Realizar el registro en el integrador de las tarjetas que se van a enviar a cada oficina,	Asistente de Sistemas 01	Correo electrónico

TARJETA DEBITO DE AFINIDAD

Código: PR-AH-04

Versión: 6

Vigencia: 06 de septiembre de 2022

Página: 7 de 12

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		para que puedan ser luego asignadas a los asociados. Informar por correo electrónico del registro de las tarjetas.		
15	Enviar Plásticos	Realizar el memorando interno con la relación de las tarjetas registradas a la oficina y enviar por correo interno.	Tesorero General	Memorando interno
16	Enviar Sobreflex	Realizar el memorando interno con la relación de los sobreflex de las tarjetas asignadas a la oficina; enviar por correo interno.	Asistente de Tesorería	Memorando interno
17	Recibir los plásticos	Recibir y verificar que las tarjetas débito coincidan con la relación del memorando enviado por el Tesorero General.	Asesor Comercial designado	Memorando interno recibido
18	Recibir los sobreflex	Recibir y verificar que los sobreflex coincidan con la relación del memorando enviado por el Asistente de Tesorería.	Subdirector de Oficina	Memorando interno
19	Realizar el inventario	Registrar el ingreso de las nuevas tarjetas y sobreflex en el <i>FO-AH-05 Control de plásticos y sobreflex.</i> Realizar el respectivo control y custodia en cada cofre designado.	Asesor Comercial designado Subdirector de Oficina	FO-AH-05 Control de plásticos y sobreflex.
ENTREGA AL ASOCIADO				
20	Recibir la solicitud	Atender la solicitud del asociado para asignación de la tarjeta débito. (nueva o reposición). Informar las bondades y diferencias de cada tarjeta que tiene la Cooperativa. En caso de que sea una reposición de tarjeta, debe solicitar el pago en la caja al asociado.	Asesor Comercial	
20.1	Cancelar en caja	Realizar el pago de la reposición de la tarjeta débito por la operativa de caja usando el código o la dinámica 1004 y el No. de identidad del asociado. Entregar el recibo de caja al asociado. El recibo blanco hace parte integral del movimiento diario de cajero.	Cajero	Recibo de caja

TARJETA DEBITO DE AFINIDAD

Código:	PR-AH-04	Versión:	6	Vigencia:	06 de septiembre de 2022	Página:	8 de 12
----------------	----------	-----------------	---	------------------	--------------------------	----------------	---------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
21	Entrega de formato de solicitud	<p>Entregar el <i>FO-AH-06 Solicitud de tarjeta débito</i> al asociado, solicitar su diligenciamiento.</p> <p>Verificar que el formato no presente tachones ni enmendaduras. Verificar la firma y huella del asociado.</p> <p><i>Ver la estructura de la Red Coopcentral en la disposición general 6.8</i></p>	Asesor Comercial	FO-AH-06 Solicitud de tarjeta débito
22	Asignar la tarjeta en el integrador	Realizar la asignación de la tarjeta ATH o COOPCENTRAL al asociado según el <i>IN-AH-05 Asignación de tarjeta débito</i> .	Asesor Comercial	Registro en Opa Registro en Visionamos
22.1	Habilitar compra no presencial	De acuerdo la solicitud del asociado y SOLO PARA ATH, habilitar en el integrador las compras no presenciales y hacer firmar el formato de autorización que se imprime en OPA según el <i>IN-AH-05 Asignación en el integrador y personalización de la tarjeta débito</i> .	Asesor Comercial	Autorización CNP firmada.
23	Personalizar la tarjeta	Realizar la personalización de la tarjeta con el nombre del asociado. Según el <i>IN-AH-05 Asignación de tarjeta débito</i> .	Asesor Comercial	Tarjeta personalizada
24	Entregar la tarjeta	<p>TARJETA ATH: Entregar la tarjeta débito debidamente personalizada al asociado con la copia del <i>FO-AH-06 Solicitud de tarjeta débito</i>. Y remitir al asociado a la Subdirección.</p> <p>TARJETA COOPCENTRAL: Entregar la tarjeta débito debidamente personalizada al Cajero, la copia del <i>FO-AH-06 Solicitud de tarjeta débito</i> y el manual de uso de la tarjeta.</p> <p>En ambos casos, el formato original debe ser archivado en la AZ correspondiente, en orden ascendente.</p>	Asesor Comercial	FO-AH-06 Solicitud de tarjeta débito. Manual de Uso.
24.1	Diligenciar formato de sobreflex ATH.	Solicitar la tarjeta y la copia del <i>FO-AH-06 Solicitud de tarjeta debito</i> al asociado, diligenciar el <i>FO-AH-07 Entrega de sobreflex</i>	Subdirector de Oficina	FO-AH-07 Entrega de sobreflex

TARJETA DEBITO DE AFINIDAD

Código: PR-AH-04

Versión: 6

Vigencia:

06 de septiembre de 2022

Página:

9 de 12

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>con la información de la tarjeta en poder del asociado.</p> <p>Explicar las actividades para la activación de la tarjeta débito al asociado en el cajero automático.</p> <p>Hacer firmar y oficializar la entrega del sobre reflex correspondiente a la tarjeta.</p> <p>Archivar el formato firmado por el asociado en la AZ correspondiente.</p>		
24.2	Activar la tarjeta Coopcentral	<p>Ingresar al aplicativo (virtual POS) y seleccionar la opción de ADMINISTRATIVAS - CON TARJETA. <i>Ver documento externo IMG0-0404. Numeral 4.12.2.</i></p> <p>Activar la tarjeta ingresando la información escrita en el FO-AH-06 Solicitud de tarjeta débito, como lo indica en el documento externo IMG0-0404. Numeral 4.12.2</p> <p>Imprimir el comprobante generado de la activación, anexas a la copia del FO-AH-06 Solicitud de tarjeta debito</p> <p>Entregar al asociado la tarjeta activada, la copia del formato y el manual de uso de la tarjeta.</p>	Cajero designado	Recibo de caja Pin Pad con FO-AH-06 Solicitud de tarjeta debito
CANCELACION DE TARJETA DÉBITO				
25	Atender la solicitud	<p>Verificar la identidad del asociado y recibir la solicitud de cancelación de TD.</p> <p>En caso de no tener físicamente la TD con él, verificar el número por el estado de cuentas del asociado.</p>	Asesor Comercial	
26	Entregar formato	<p>Entregar el FO-CO-24 Solicitud de cancelación de productos. Diligenciar con los datos del asociado y el número de la tarjeta que requiere cancelar.</p> <p>Registrar la validación del formato con la firma y huella del asociado y firma y sello del funcionario.</p>	Asesor Comercial	FO-CO-24 Solicitud de cancelación de productos.

TARJETA DEBITO DE AFINIDAD

Código:	PR-AH-04	Versión:	6	Vigencia:	06 de septiembre de 2022	Página:	10 de 12
----------------	----------	-----------------	---	------------------	--------------------------	----------------	----------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
27	Realizar la eliminación en el integrador	Eliminar la tarjeta del asociado por la ruta: Otras aplicaciones / Administrador TD / Eliminar tarjetas en autorizador (eliminación tarjetas). Diligenciando el motivo y el código de cancelación.	Asesor Comercial	
ATENCION DE RECLAMOS POR INCONSISTENCIAS DE LA TARJETA				
28	Atender la reclamación	Recibir la reclamación del asociado por inconsistencias con la(s) transacción(es) de la TD.	Asesor Comercial	
29	Verificar las transacciones	<p>Confirmar y analizar el extracto de la cuenta de ahorros del asociado para verificar las posibles inconsistencias.</p> <p>Tener en cuenta que el banco cuenta con 24 horas para identificar transacciones inusuales y realiza las devoluciones. En caso de solucionar la reclamación entregar la información con la explicación de lo sucedido al asociado.</p> <p>En caso de NO encontrar solución entregar al asociado el <i>FO-AH-09 Atención de reclamos por inconsistencias en tarjeta débito</i> y solicitar su diligenciamiento.</p>	Asesor Comercial	FO-AH-09 Atención de reclamos por inconsistencias en tarjeta débito.
30	Confirmar la inconsistencia	<p>Verificar que la información plasmada por el asociado corresponda a lo conversado desde el inicio de la atención.</p> <p>Anexar mensajes impresos o recibos de pagos para dejarlos como soporte de la inconsistencia si el asociado los tiene.</p> <p>Recortar y entregar la parte inferior del formato como respuesta del recibo del reclamo.</p>	Asesor Comercial	FO-AH-09 Atención de reclamos por inconsistencias en tarjeta débito – firmado y sellado. Soportes de la transacción
31	Enviar documentación	Realizar el memorando interno con la documentación recibida y enviar al Asistente de Sistemas 01. Notificar el envío por correo electrónico.	Asesor Comercial	Memorando interno Correo electrónico
32	Recibir la documentación	Recibir la documentación del Asesor Comercial y escanearla en un solo archivo en PDF.	Asistente sistemas 01	Archivo PDF

TARJETA DEBITO DE AFINIDAD

Código: PR-AH-04

Versión: 6

Vigencia:

06 de septiembre de 2022

Página:

11 de 12

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
33	Enviar reclamación	<p>RECLAMO ATH: Enviar al correo electrónico solicitudesbancadeempresas@bancoabogota.com.co identificando al asociado titular de la tarjeta, fecha, hora y lugar de la transacción, el valor de la transacción, valor de comisión y el valor a reclamar.</p> <p>RECLAMO VISIONAMOS: Realizar la reclamación en la página web de Visionamos.Com / Mesa De Ayuda. Ingresar la información plasmada en el formato de reclamación.</p>	Asistente sistemas 01	
34	Realizar el seguimiento	Verificar continuamente que las inconsistencias realizadas al banco hayan sido gestionadas exitosamente o si requieren documentación adicional.	Asistente sistemas 01	
34.1	Solicitud de documentación adicional	Enviar correo electrónico al asociado con copia al Director de la oficina donde pertenece el asociado, solicitando la documentación requerida por el banco.	Asistente de Sistemas 01	Correo electrónico
34.2	Enviar la documentación	Remitir por memorando interno la documentación solicitada al asociado.	Director de Oficina	Memorando interno
34.3	Reemitir la documentación	Enviar por correo electrónico la documentación recibida.	Asistente de Sistemas 01	Correo electrónico
35	Recibir respuesta	Recibir las comunicaciones físicas o por correo electrónico de las soluciones de los requerimientos por inconsistencias.	Asistente de Sistemas 01	Correo electrónico Correo físico
36	Enviar respuestas	<p>Enviar por correo electrónico al Director de Oficina cuando la respuesta se haya realizado por este medio.</p> <p>Elaborar la respuesta por escrito, cuando el banco remita la respuesta de la inconsistencia por este medio.</p>	Asistente de Sistemas 01	Correo electrónico Correo físico
37	Notificar la respuesta	Notificar la respuesta al solicitante según como proviene bien sea por medio físico o por correo electrónico.	Director de Oficina Asesor Comercial	Documento escrito Correo electrónico

GESTIÓN DE AHORRO					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
TARJETA DEBITO DE AFINIDAD						
Código:	PR-AH-04	Versión:	6	Vigencia:	06 de septiembre de 2022	Página: 12 de 12

9 DOCUMENTOS RELACIONADOS

FO-AH-05 Control De Plásticos – Sobreflex
FO-AH-06 Solicitud De Tarjeta Debito
FO-AH-07 Entrega De Sobreflex
FO-AH-09 Atención De Reclamos Por Inconsistencia De La Tarjeta Debito
PR-AH-02 Cuenta de Ahorros
IN-AH-05 Asignación de tarjeta débito.
FO-CO-09 Firma a Ruego.
FO-CO-24 Solicitud de cancelación de productos.
Documento Externo MMGO-0110 Manual del Sistema Administrativo Web
Documento Externo IMGO-0404 Instructivo Virtual Pos para Pin Pad

10 CONTROL DE CAMBIOS		
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
6	Adición de la disposición general 6.9	05 de septiembre de 2022
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	EMERSON LEONEL MONTERO VARGAS Cargo: Subgerente Financiero	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General