

PROCESO DE ENTREGA CLIENTE: DCNET BANCO INTERNACIONAL

Estimado equipo,

Por medio de la presente, se solicita el cumplimiento de las disposiciones con respecto al **proceso de entrega de nuestro cliente DCNET**:

El servicio **DCNET (VALIJA EMPRESARIAL)**, consiste en recibir las tulas enviadas desde Quito matriz a las agencias correspondientes y realizar la gestión de RETIRO a los destinatarios DCNET del Banco Internacional para su posterior envío.

1. Recepción de tulas en cada una de sus agencias, estas serán enviadas 24 horas antes de la fecha asignada para el RETIRO.
2. Proceder al retiro al siguiente día.
3. Cada destinatario (DCNET) tiene conocimiento de que la tula tiene que ser llenada con la documentación. El destinatario debe abrir y cerrar la tula con la llave maestra que fue asignado por la entidad financiera.

El operador que realiza la entrega de la tula (visita al destinatario) tiene que esperar 15 minutos hasta que cliente DCNET llene la tula y esa misma sea devuelta con la guía que fue asignado previamente por el área de Servicio al cliente.

- En el caso de que cliente **NO entregue en 15 minutos** la correspondencia, colocar la novedad en el SLAC.
- Si la tula está llena se realiza el envío a Banco internacional con la guía asignada.
- Si la tula está vacía se debe generar la **devolución por valija interna destino Oficina TMC GRUPO TRAMACO Matriz Quito**, a nombre de Bibiana Valencia departamento de servicio al cliente SAC.
- Las novedades de las visitas efectivas o no efectivas, deben ser cargadas de inmediato al SLAC, para verificar la información las novedades registradas deben ser claras incluyendo el nombre de las personas con las que se toma contacto. En caso que no se encuentre la novedad no se procesará el pago de comisiones.
- Se realiza una sola visita al destinatario, prohibido hacer dos o tres visitas, notificar la novedad al área de servicio al cliente, para aprobar una segunda visita con nueva guía.

En el caso de que utilicen otra guía, por favor notificar que guía será utilizada para los registros.

ES TOTALMENTE PROHIBIDO DEJAR LA TULA A LOS DESTINATARIOS