



# Política de Bloqueos y Desbloques Tigo Money

---

MFS-OPS-PO-PBDTM-V7.0-10/10/2023

Departamento: Operaciones

**VERSION No. 7**

**10/10/2023**

## Contenido

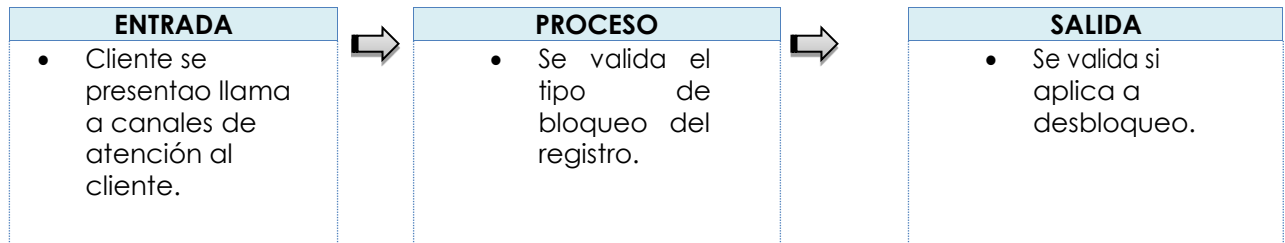
1	Información de Documento .....	2
1.1	Objetivo.....	2
1.2	Guía rápida .....	2
1.3	Autorizaciones .....	3
1.4	Control de Cambios .....	3
2	Alcance .....	3
3	Proceso .....	3
3.1	Clientes.....	3
4	Flujograma Clientes.....	5
5	Participantes o participantes maestro .....	6
5.1	Flujograma participante o participante maestro .....	8
6	Glosario .....	8

## 1 Información de Documento


### 1.1 Objetivo

Determinar los lineamientos, para realizar bloqueos y desbloques a registros de suscriptores y agentes Tigo Money.

### 1.2 Guía rápida



### 1.3 Autorizaciones

DEPARTAMENTO	APROBADO	FIRMA
Cargo:	SUPERVISORA DE CANALES Y CLIENTES MFS	
Nombre:	Alma Avalos	
Cargo:	GERENTE DE OPERACIONES Y DISTRIBUCIÓN MFS	
Nombre:	Estefany Molina	
Cargo:	DIRECTOR EJECUTIVO MFS	
Nombre:	Katherine Mendoza	

### 1.4 Control de Cambios

VERSION	FECHA VIGENCIA	OBSERVACIONES	AUTOR
1	10-2017 a 10-2018		Adriana Ortiz
1.1	10-2018 a 10-2019	Modificación	Leticia Orellana
2	04-2019 a 04-2020	Modificación	Nini Salinas
3	06-2019 a 06-2020	Modificación	Nini Salinas
3	08-2020 a 08-2021	Actualización de vigencia	Nini Salinas
4	08-2020 a 08-2021	Actualización de vigencia	Nini Salinas
5	12-2021 a 12-2022	Modificación	Nini Salinas
6	05-2023 a 05-2025	Modificación	Natalia Mancía
7	10-2023 a 10-2025	Modificación	Alma Avalos

## 2 Alcance

La presente política es aplicable en campaña Tigo Money, Atención al Cliente y Tiendas Tigo, para conocer el procedimiento con el objeto de ejecutar bloqueos o desbloques Tigo Money.

## 3 Proceso

### 3.1 Clientes

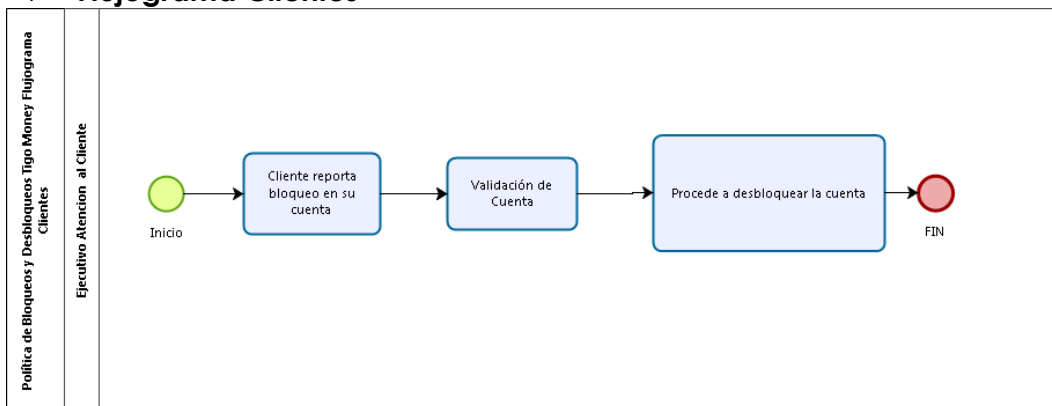
1. Todo ejecutivo deberá validar el tipo de bloqueo que presenta un número con servicio Tigo Money.
2. Antes de solicitar o realizar el desbloqueo de números en sistema Tigo Money, el ejecutivo deberá ejecutar las siguientes validaciones:
  - Nombre completo del cliente.

- Documento Único de Identidad (DUI) del cliente.
  - Fecha de Nacimiento del cliente.
  - “Yo soy yo”, para comprobar que es el titular de la línea
  - Validar el motivo del bloqueo o suspensión.
3. Validaciones adicionales, no detalladas la lista anterior, podrán realizarse a discreción para corroborar que el solicitante sea el cliente registrado.
4. A continuación, se presentan los motivos de bloqueo y quién deberá atender el caso:

Tipo de Bloqueo	Estado en sistema	Ejecutor de desbloqueo
Bloqueo por el cliente (Ingreso incorrecto de PIN)	BLOQUEADA	Se desbloquea por ejecutivo que recibe gestión, posterior a que el cliente aprueba las validaciones.
Suspensión realizada a solicitud del área de fraude	SUSPENDIDA (FRAUDE)	No procede desbloqueo.
Suspendido por AML	SUSPENDIDA (AML)	No procede desbloqueo.
Bloqueo a solicitud del cliente (por robo o extravío)	BLOQUEADA	Se desbloquea por ejecutivo que recibe gestión posterior a que el cliente aprueba las validaciones.
Suspensión realizada por ejecutivo del contact center y clerk operaciones (cuando se identifica algún caso sospechoso o irregular)	SUSPENDIDA (Administrativo)	Debe asegurarse que el caso ya esté resuelto para poder desbloquearlo. En este caso, se podría consultar con ejecutivo que lo bloqueó inicialmente y consultar gestiones de tickets de operaciones.
Suspensión realizada a solicitud de la Fiscalía.	SUSPENDIDA (Regulador)	Se desbloquea hasta que la entidad que solicitó la suspensión autorice la reactivación del registro.
Suspensión cuando el cliente no tiene contrato y tiene 31 días activo desde su creación	SUSPENDIDA (Sin contrato)	Se desbloquea cuando se recibe el contrato del cliente.
Inactivación realizada por campos vacíos o erróneos en contrato, por documentos ilegibles en el proceso de creación en registro digital a través de URL, por inactividad de voz y datos y a solicitud del cliente.	INACTIVA	Para la reactivación del registro, debe realizarlo desde un agente a través del canal USSD, inactivos sin saldo o con saldo.

ID	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Ejecutivo Atención al Cliente	<p><b>Cliente reporta bloqueo en su registro</b></p> <p>1) Cliente llama atención al cliente reportando bloqueo en su registro;</p> <p>2) Ejecutivo que atiende llamada valida los datos del cliente: nombre completo, DUI, fecha de nacimiento, y el “Yo soy yo”, validación para corroborar que sea el cliente titular.</p>
2	Ejecutivo Atención al Cliente	<p><b>Validación de registro</b></p> <p>1) Ejecutivo procede a la validación en el sistema Tigo Money, para corroborar el tipo de bloqueo o suspensión del registro y validar si procede o no el desbloqueo. Arriba se detalla en el cuadro los tipos de bloqueo o suspensión que puede tener el cliente.</p>
3	Ejecutivo Atención al Cliente	<p><b>Procede a desbloquear el registro</b></p> <p>Luego de la validación correspondiente, se procede al desbloqueo y se comunica al cliente que el registro se encuentra activo.</p>

#### 4 Flujograma Clientes



## 5 Participantes o participantes maestro

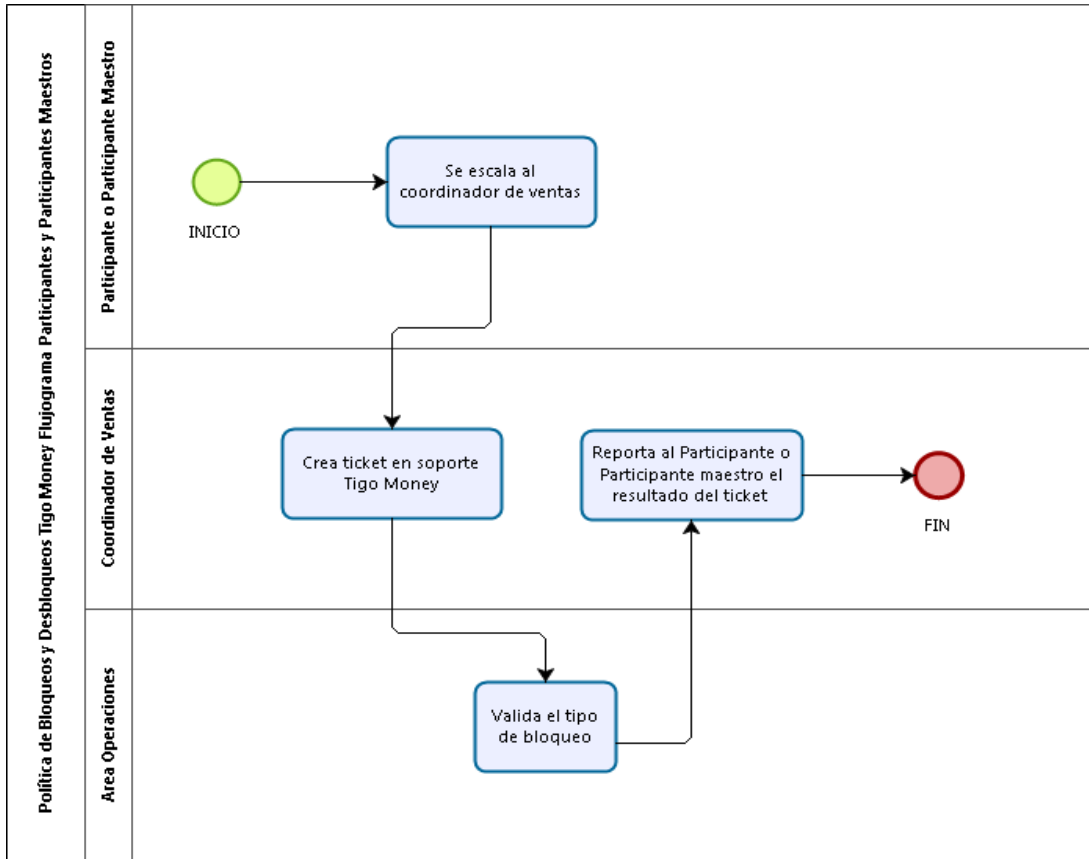
- a. El participante o participante maestro deberá solicitar al coordinador de ventas que efectuó la solicitud de desbloqueo al área de Operaciones.
- b. El coordinador de ventas deberá enviar el DUI del participante o participante maestro al área de operaciones para efectuar las validaciones y realizar el reinicio de PIN o desbloqueo del número:
  - i. Imagen de documento Único de Identidad (DUI) en estado vigente
  - ii. Validar el motivo del bloqueo o suspensión.
- c. A continuación, se presenta los motivos de bloqueo y suspensión presentados.

Tipo de Bloqueo	Estado en sistema	Ejecutor de desbloqueo
Bloqueo por el Participante o Participante Maestro (ingreso incorrecto de PIN)	BLOQUEADA	Se desbloquea por el área de Operaciones validando la información arriba detallada.
Suspendido por AML	SUSPENDIDA(AML)	No procede desbloqueo.
Bloqueo a solicitud del participante (por robo o extravío) y cuando se identifica algún caso sospechoso o irregular	BLOQUEADA	Se desbloquea por área de operaciones cuando el caso sospechoso este resuelto, y/o cuando el agente solicite de nuevo el desbloqueo en el caso de robo o extravío.
Suspensión realizada a solicitud del participante/ distribuidor cuando ya no desea mantener relación comercial con Mobile Cash.	SUSPENDIDA (Administrativo)	No procede desbloqueo, a excepción de reactivación temporal por pago de comisiones o reintegro de dinero electrónico en billetera principal al agente. Posterior a que agente retire dinero, operaciones procede a colocar la suspensión.
Suspensión realizada a solicitud de la Fiscalía.	SUSPENDIDA (Regulador)	Se desbloquea hasta que la entidad que solicitó la suspensión autorice la reactivación del registro.
Suspensión realizada a solicitud de área de fraude.	SUSPENDIDA (FRAUDE)	No procede desbloqueo.

ID	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Participante o Participante Maestro	<p><b><u>Se escala al coordinador de ventas</u></b></p> <p>El Participante o participante maestro lo escala al coordinador de ventas para ser reportado al Área de Operaciones.</p>
2	Coordinador de Ventas	<p><b><u>Crea ticket en soporte Tigo Money</u></b></p> <p>Se comparte el caso al Área de Operaciones, por medio del sistema de tickets, para ser atendido.</p>
3	Área Operaciones	<p><b><u>Valida el tipo de bloqueo</u></b></p> <p>Se valida el tipo bloqueo en sistema Tigo Money que tiene el usuario según el cuadro detallado arriba, y se procede al desbloqueo, si aplica.</p>
4	Coordinador de Ventas	<p><b><u>Reporta al Participante o Participante Maestro el resultado del ticket</u></b></p> <p>Se notificará resultado del ticket, para poder proceder con el tipo de transacción que el participante desea realizar.</p>



### 5.1 Flujograma participante o participante maestro



### 6 Glosario

- **TMY:** Tigo Money
- **CC:** atención al cliente telefónico
- **AML:** políticas antilavado de dinero
- **Registro suspendido:** se inhabilita el uso del registro Tigo Money.
- **Pin inválido:** resultado que se da al ingresar incorrectamente su clave Tigo Money.
- **Yo soy Yo:** tipo de validación que se realiza para comprobar la titularidad del solicitante del desbloqueo sobre el registro Tigo Money.