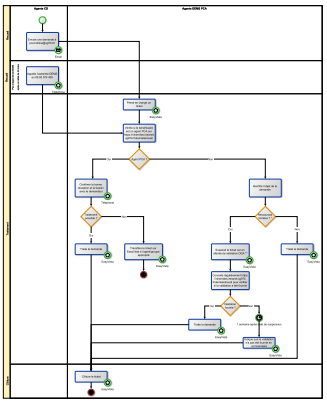
Agente CE
Agente SOMA FCA
Email
Portal
Teams
Sitio
Envía una solicitud a través del portal
Solicitud
Envía nuevos CDR a través de CE y/o SF
Solicitud
Toma de conocimiento de la solicitud
Solicitud
Revisa la identidad del cliente y la información para determinar quién es el titular
Solicitud
¿Titular?
No
Sí
Confirma si tiene información de terceros
Respuesta
¿Tiene información de terceros?
Sí
No
Toma la solicitud
Respuesta
Transfiere información de terceros al agente de CE
Respuesta
Analiza caso de la solicitud
Solicitud
¿Requiere validación?
Sí
No
Acuerda el caso con el cliente a través del portal
Respuesta
Toma la solicitud
Respuesta
Provee información para la validación del cliente a través del portal
Respuesta
¿Validación correcta?
Validación correcta
Validación incorrecta
Toma la solicitud
Respuesta
Cierra con 3 intentos fallidos de validación
Solicitud
Cierra la solicitud
Solicitud