

ASUNTO: **ACTUALIZACION A PROCEDIMIENTO
DE SUSTITUCION VOLUNTARIA DEL BIEN**

Fecha: 01-Noviembre-2006
Circular: **97 / 06**

Red de Distribuidores Ford

ATN: Gerente General
Gerente Administrativo
Gerente de Autofinanciamiento Conauto

Por este conducto me permito informarles que el proceso de cambio de catálogo tiene las siguientes adecuaciones:

- a) Se modifica el término de "Cambio de Catálogo" por "Sustitución Voluntaria del Bien".
- b) Para realizar la Sustitución Voluntaria del Bien (SVB), el consumidor estará sujeto a los rangos mínimos y máximos del grupo en que se encuentre integrado y no podrá excederlos.
- c) En la parte superior del estado de cuenta del consumidor se presentará el rango mínimo y máximo existente en su grupo.
- d) El formato que se utiliza actualmente, continúa vigente tanto para nueva ley como para norma oficial. (se anexa formato)

Mecánica Operativa:

- 1.- La sustitución voluntaria del bien, la podrán solicitar los consumidores que cuenten con estatus de integrante o adjudicatario y ésta será aplicada en un plazo de 24 hrs., después de su recepción (a excepción de cierre de mes).
- 2.- La sustitución voluntaria del bien a la baja y a la alta únicamente aplicará para plan maestro y premier con cargo al estado de cuenta, en planes empresariales no aplica; en caso de SVB a la alta deberá anexar a la solicitud copia de la ficha de pago.
- 3.- Deberá ser solicitado por escrito utilizando el formato autorizado debidamente requisitado y deberá incluir copia fotostática de la identificación oficial del consumidor.
- 4.- La sustitución voluntaria del bien a la alta, se realizará a integrantes o adjudicatarios que no tengan adeudos ó presenten adeudos de hasta 1 mensualidad (incluyendo intereses).
- 5.- Para integrantes en plan maestro y premier, se podrá realizar la sustitución voluntaria del bien, siempre y cuando se realice a un catálogo vigente en la lista de precios en el plan contratado a la fecha de la sustitución. En el caso de adjudicatarios se aplicará a los catálogos vigentes en la lista de precios de su adjudicación.
- 6.- La sustitución voluntaria del bien, deberá solicitarse antes del trámite de evaluación de crédito; si el consumidor tiene su crédito autorizado, se deberá solicitar al área de evaluación de crédito, se elimine el folio asignado, para poder aplicar este proceso.
- 7.- No hay sustitución voluntaria del bien una vez concluida la vigencia del plan.
- 8.- No hay sustitución voluntaria del bien con prorrato.

- 9.- En caso de que el consumidor presente estatus de rescindido o cancelado y solicite su reinstalación, se podrá realizar cubriendo el adeudo con la diferencia que le genere la sustitución a la baja, o bien realice el pago correspondiente.
- 10.- No será sujeto de reembolso el saldo a favor originado por la sustitución voluntaria del bien a la baja, éste se aplicara a saldo, en su estado de cuenta.
- 11.- La sustitución voluntaria del bien a la baja, se realizará a clientes integrantes o adjudicatarios, aun cuando presenten adeudo de hasta 4 mensualidades, siempre y cuando se hayan gestionado con el departamento de Rescates, en estos casos deberán dirigir la petición a esta área. Responsable: Lic. Patricia Varela, número telefónico 52 28 70 00 ext. 7006, e-mail: pvarela@conautoit.com.mx.
- 12.- En caso de que la SVB sirva para reinstalar a un consumidor rescindido ó cancelado, ésta se podrá realizar si la diferencia que genera la SVB cubra el adeudo del consumidor.

EJEMPLO:

PLAN	ESTATUS DEL CLIENTE	LISTA DE PRECIOS A UTILIZAR
MAESTRO	INTEGRANTE	Lista de precios de plan maestro última vigente.
	ADJUDICADO	1. Verificar en estado de cuenta lista de adjudicación en la parte superior. 2. Elaborar solicitud de SVB utilizando lista de precios con la que se adjudicó el consumidor.
RESTRICCIONES		Tanto en integrantes como adjudicados para grupos formados con nueva ley (4000), no rebasar el rango de precio máximo y mínimo que aparece en el estado de cuenta. Para grupos formados con norma oficial, no hay restricción en precios.

PREMIER	INTEGRANTE	Lista de precios de plan premier última vigente.
	ADJUDICADO	1. Verificar en estado de cuenta lista de adjudicación en la parte superior. 2. Elaborar solicitud de SVB utilizando lista de precios con la que se adjudicó el consumidor.
RESTRICCIONES		Tanto integrantes como adjudicados para grupos formados con nueva ley (4000), no rebasar los rangos de precios máximos y mínimos que aparece en el estado de cuenta. Para grupos formados con norma oficial, no hay restricción en precios.

EMPRESARIAL	INTEGRANTE	NO APLICA
	ADJUDICADO	NO APLICA
RESTRICCIONES		Tanto integrantes como adjudicados en plan empresarial, no aplica la sustitución voluntaria del bien.

Motivos de rechazo:

- Que el formato no sea el original ó se presente fax.
- La firma del consumidor en el formato de sustitución voluntaria del bien no corresponda contra la firma original del contrato o de la identificación oficial.
- El formato de sustitución voluntaria del bien este alterado (presente tachaduras, enmendaduras, perforaciones, sobre escrituras), falte firma del cliente, presente datos incompletos.
- El consumidor haya contratado plan empresarial.
- El cliente cuente con crédito autorizado.
- El consumidor sea adjudicado propietario.
- El consumidor tenga un saldo vencido mayor al límite permitido.
- El catálogo solicitado no corresponda con el plan del cliente ó con la lista de precios vigente.
- El catálogo solicitado no corresponda contra la descripción de la lista de precios.
- El grupo-integrante no corresponda con el nombre del cliente.
- La falta de la identificación oficial.

Para cualquier duda ó aclaración respecto a este proceso, favor de comunicarse con el Sr. Enrique Rodríguez, al teléfono número 52 28 70 00 ext. 7027, e-mail: enriquera@conautoit.com.mx.

Se solicita su valioso apoyo compartiendo esta información con su fuerza de ventas y sobre todo, con el personal administrativo.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE



L.C. ANGEL SANCHEZ MANRIQUE
Gerente de Operaciones