

ASUNTO: **SISTEMATIZACION DEL PROCESO
SUSTITUCION VOLUNTARIA DEL BIEN**

FECHA: 5 - Jul - 2007
CIRCULAR: 52 / 07

Red de Distribuidores Ford

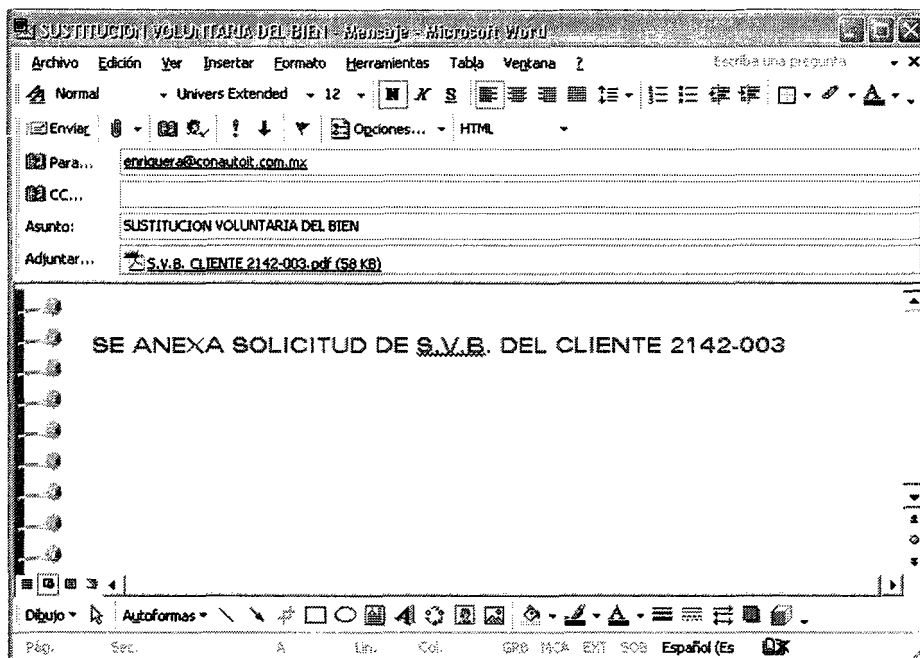
AT'N: Gerente de Autofinanciamiento Conauto

Con relación a la circular 97/06 (Actualización al procedimiento sustitución voluntaria del bien), expedida con fecha 1º de noviembre de 2006, a continuación se les envía la nueva mecánica operativa de envío de solicitudes al corporativo, con el objetivo de sistematizar procedimientos y hacer más ágil este trámite.

MECANICA OPERATIVA:

1. Como es de su conocimiento, la S.V.B. la podrán solicitar los consumidores que cuenten con estatus de integrante o adjudicatario y esta será aplicada en un plazo de 24 hrs. posteriores a la recepción (a excepción de cierre de mes).
2. Deberá ser solicitado por escrito utilizando el formato autorizado (anexo a la presente) debidamente requisitado y firmado por el consumidor.
3. El formato de S.V.B. y la identificación oficial deberán ser escaneadas y guardados en formato PDF para su envío por correo electrónico a la jefatura del departamento de Integrantes. Estos archivos (solicitud de S.V.B. e identificación oficial) se deberán enviar anexos por correo electrónico a la siguiente dirección: enriquera@conautoit.com.mx
4. El formato original deberá ser resguardado en el expediente del cliente en la Distribuidora, ya que éste será de utilidad para futuras aclaraciones ó auditorias.
5. En caso de NO cumplir con alguno de los requisitos establecidos para la aplicación de la S.V.B. (Ver circular 97/06), se notificarán los motivos del rechazo a través de la valija en Sistema SIR.

6. Se requiere enviar 1 correo electrónico por cliente, anotando en el campo de ASUNTO la leyenda: SUSTITUCION VOLUNTARIA DEL BIEN como se muestra en el siguiente ejemplo:



En los siguientes casos, sí será requisito indispensable enviar el formato original:

7. La S.V.B. de clientes con adeudo de más de 4 mensualidades, deberán ser enviadas en formato original al área de rescates para su gestión por valija.
8. En los casos en que la S.V.B. sirva para reinstalar a un consumidor rescindido o cancelado, la solicitud deberá ser enviada en formato original al área de rescates junto con la solicitud de reinstalación de contrato por parte del cliente vía valija.

RECOMENDACIONES:

- a) Por otra parte, se les recuerda que la S.V.B. debe solicitarse antes del trámite de evaluación de crédito; si el consumidor tiene documentación ingresada o crédito autorizado, se deberá solicitar al departamento de Evaluación de Crédito elimine el folio asignado.

- b) Una vez eliminado el folio, se deberá enviar la solicitud de S.V.B. de acuerdo al procedimiento arriba señalado, dirigido al área de Integrantes, para su aplicación.

Esperando que la actualización al proceso antes descrito, sea de utilidad para poder realizar este trámite en un tiempo más reducido al que opera actualmente, estaremos a sus órdenes para cualquier aclaración ó duda en la ext. 7027, de la jefatura de Integrantes.

ATENTAMENTE



L.C. ANGEL SANCHEZ MANRIQUE
Gerente de Operaciones