

ASUNTO: **MODULO DE GESTION DE TRAMITE
LIQUIDACION ANTICIPADA DE PLAN**

FECHA: 03 - Abril - 2009
CIRCULAR: 34 / 09

Red de Distribuidores Ford

AT'N: Gerente General
Gerente de Autofinanciamiento Conauto

Dando seguimiento a la plática transmitida por Fordstar el pasado 13 de marzo, en la que se dio a conocer la mecánica de operación del innovador **módulo de gestión de trámite**, me es grato informarles que **a partir del próximo 6 de abril** este módulo **estará disponible en el SIE** (Sistema de Integración Empresarial), iniciando con el proceso de **liquidación anticipada de plan** y posteriormente les informaremos sobre los procesos que se vayan adicionando.

En cuanto a este proceso, a continuación se mencionan algunos puntos importantes a considerar:

- 1.- Consultar el saldo que presente el cliente en su estado de cuenta
- 2.- Si el adeudo es **menor o igual a \$ 500.00**, comunicarse al área de Atención a Clientes al 52 28 70 00 ext. 5000.
- 3.- Si el adeudo es **mayor a \$ 500.00 y menor a 2 mensualidades**, comunicarse al Centro de Cobranza Telefónica Temprana, al 52 28 70 00 ext. 3148 y 3183.
- 4.- Si el adeudo es **mayor o igual a 2 mensualidades**, comunicarse al área de Cobranza Extrajudicial al 52 28 70 70.
- 5.- En la comunicación entre la Distribuidora y Conauto, se determinará la cifra a pagar y la fecha en que el cliente tendrá que realizar su pago.
- 6.- Para calcular la fecha de pago, se usará como referencia el próximo vencimiento de la fracción del seguro contratado, considerando el tipo de pago.
- 7.- En la determinación de la cifra a pagar, **no se incluirá importe del seguro de vida**.
- 8.- Para los clientes del Plan Platino, apegarse a los requisitos que marca la circular 20/08 y los vigentes en el último plan que se esté comercializando.
- 9.- La documentación requerida será aceptada vía correo electrónico dirigida a Raymundo Santín al raymundocsc@conautoit.com.mx
- 10.- Ya capturado el trámite, continúa el proceso de seguimiento de la Distribuidora y Conauto:
 - Del pago del cliente
 - Del envío de la documentación solicitada
 - De la cancelación del seguro automotriz
 - De la liberación de la factura y garantías

11.- Con el mismo folio del trámite capturado, se dará seguimiento a:

- Liquidación del plan
- Cancelación de seguro automotriz
- Solicitud de entrega de factura y garantías

TIEMPO DE RESPUESTA:

Una vez que el pago aparece en el estado de cuenta en la fecha compromiso:

- | | |
|------------------------------------|--------|
| ✓ Liquidación de plan | 1 día |
| ✓ Cancelación de seguro automotriz | 2 días |
| ✓ Entrega de factura | 5 días |
| ✓ Condonación de intereses | 3 días |

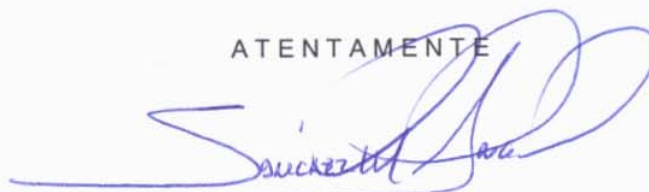
RESUMEN DE SEGUIMIENTO:

1. Distribuidora contacta a Conauto
2. Distribuidora dá de alta el trámite
3. Cliente - Distribuidora envía documentación solicitada y el cliente paga monto acordado.
4. Conauto verifica depósito del cliente y tramita cancelación de seguro automotriz.
5. Conauto cancela seguro automotriz y solicita trámite de entrega de factura.
6. Conauto procesa entrega de factura y entrega a representante.
7. Distribuidora recibe factura, entrega al cliente y devuelve acuse a Conauto.
8. Finaliza el trámite

Es importante mencionar que a partir del 6 de abril, únicamente se dará trámite a los requerimientos capturados en este módulo. Se adjunta el formato de cancelación de seguro automotriz y la presentación transmitida por Fordstar.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE



L.C. ANGEL SANCHEZ MANRIQUE
Gerente de Operaciones