

ASUNTO: **MODULO DE GESTION DE TRAMITE**
➤ **ESTADO DE CUENTA**

FECHA: 22 - Septiembre - 2009
CIRCULAR: 95 / 2009

Red de Distribuidores Ford

AT'N: Gerente General
Gerente de Autofinanciamiento Conauto

Dando seguimiento a la mecánica de operación del **módulo de gestión de trámite** del proceso de **liquidación anticipada de plan** les informamos que a partir de esta circular los **estados de cuenta que se consultan en el SIR no presentarán la proyección de pago**, para conocer el saldo deberán comunicarse a las áreas correspondientes según sea el caso de la atención:

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 a la fecha de la consulta.
- 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.- En la determinación de la cifra a pagar, **no se incluirá importe del seguro de vida.**
- 7.- La documentación requerida será aceptada vía correo electrónico dirigida al correo cancseg@conautoit.com.mx
- 8.- 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
- 9.- 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

RESUMEN DE SEGUIMIENTO:

1. Distribuidora contacta a Conauto.
2. Distribuidora da de alta el trámite en el módulo de trámites del SIR.
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 la entrega a representante.
7. Distribuidora recibe factura, entrega al cliente y devuelve acuse a Conauto.
8. Finaliza el trámite

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE



Angel Sánchez Manrique
Gerente de Finanzas