

CAPACITACIÓN





# ¿Qué es la Tarjeta Oro Revolvente?

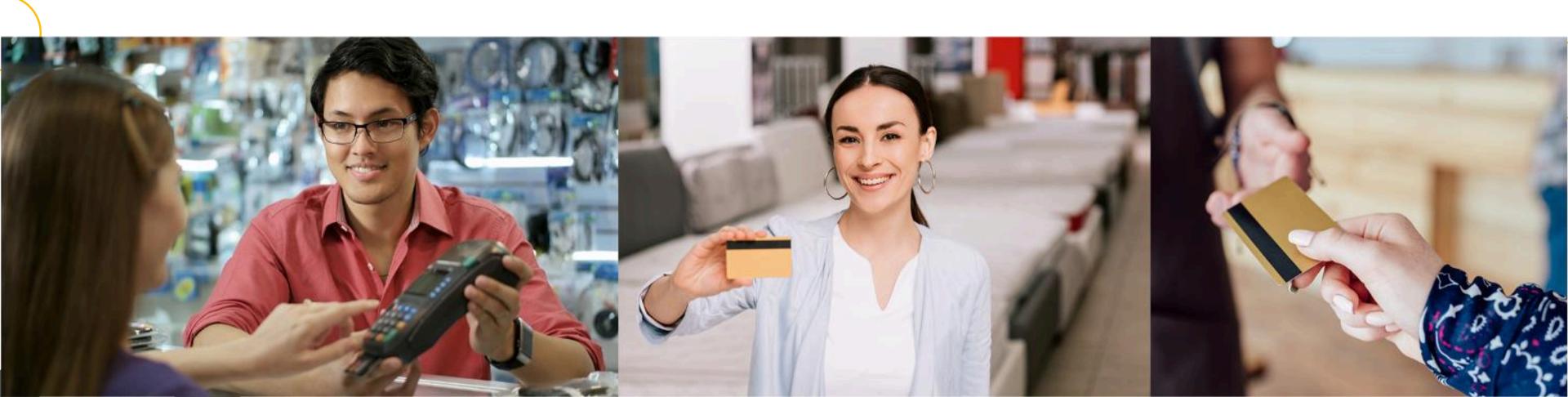
Es un medio de pago y financiamiento para que los clientes puedan realizar compras o disponer en efectivo cuando lo requieran y hasta por el total de su línea de crédito autorizada.

La **Tarjeta Oro Revolvente** no es una extensión de ingresos, pero ayuda al cliente a administrar consumos y planear compras fuera de lo cotidiano



# ¿A quién va dirigida?

A todos aquellos **clientes nuevos, clientes en convivencia o clientes de captación** que soliciten el producto en sucursal o a través de APP o que sean considerados en campañas de pre autorizados.



### Características

#### Frecuencia de pago:

Mensual.

#### Fecha límite de pago:

20 días después de su fecha de corte.

#### **Cargos Recurrentes:**

De servicios de luz, agua, cable, etc.

#### **Digital**

Con APP BAZ tienes el control de tu TDC en tu móvil Utiliza tu Tarjeta Digital para compras en línea seguras Acceso gratuito a Banca por Internet.

#### Fecha de corte:

Se manejan 6 fechas de corte que van en función a la fecha de Originación



#### **Meses sin Intereses**

MSI en masde 60,000 comercios afiliados participantes.

#### Seguro

Por liberación de saldo deudor, cobertura contra robo y/o extravío, así como protección de precios.

#### **Comisiones principales**

(Se facturan en el siguiente estado de cuenta)

- oSIN comisión anual, ni cuota por no uso
- o6% por disposición de efectivo
- oGastos de cobranza \$350 + IVA (esta comisión aplica si no paga en su fecha límite de pago)
- •Reposición de plástico \$150 + IVA
- OAclaración improcedente \$250 + IVA

#### Disposición de efectivo

En Caja, APP y ATM Hasta el 100% de límite de crédito disponible al mes

# Requisitos



**Edad** 

22 –69 años



Línea de crédito

\$3,000 a \$67,000

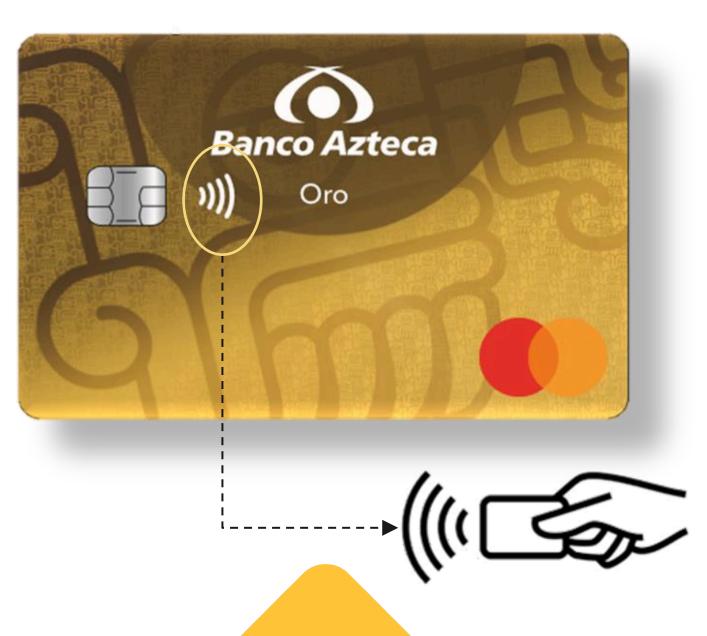


Capacidad de pago disponible mínima requerida

\$56semanales

\$226 semanales





### MasterCard

Esta disponible la **TOR Mastercard**, esta tarjeta ya no cuenta con panel de firma, ya que el NIP es la firma de los clientes y cuenta con la tecnología Contactless.

El cliente puede realizar pagos por hasta \$400 pesos sin contacto, solo tiene que acercar su tarjeta a las terminales de pago y ¡Listo!

## ¿Cómo funciona la TOR?

## El Cliente realiza compras



dispone de efectivo o domicilia pagos

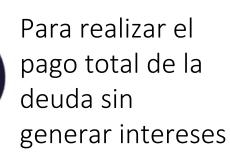
# Se realiza el corte de la tarjeta



y sefacturan todas las transacciones hechas en el mes anterior

Desde el **06 del mes pasado** hasta el **05 del mes en curso** 

# Tiene 20 días



4 El 25 de cada mes es el último día para pagar la deuda total



O por lo menos el 7% pero genera intereses

Si es día inhabil se recorrerá hasta el día hábil siguiente

#### Fecha de corte

Iniciodelperiodo

de compras

COMPI						
Dom	Lun	Mar	Mier	Jue	Vie	
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

#### Fecha límite de pago

20 días después de la fecha de corte

### Fechas de Corte

La asignación delasfechas decorte se realiza en función a la fecha de Originación de las nuevas tarjetas que se otorguen de acuerdo al siguiente cuadro.

Rangos	de fecha
Italia	ac icula

(FechadeOriginaciónde la TOR)	Fechas de corte	Fecha límite de pago
1 al 6	10	30
7 al 12	11	31
13 al 18	12	1
19 al 24	26	15
25 al 31	27	16

### Consideraciones

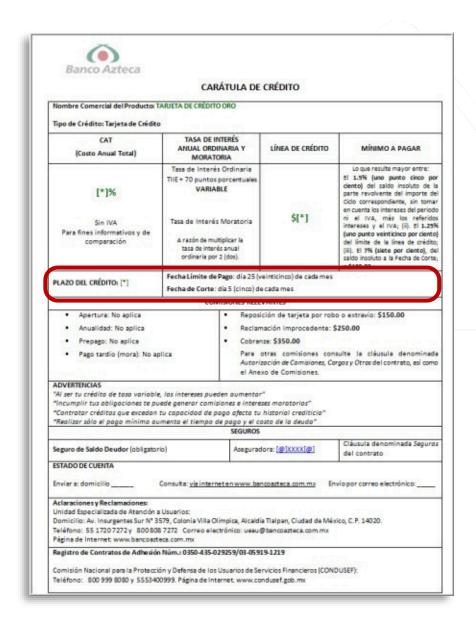
En caso de que la fecha límite de pago sea un día inhábil (sábado, domingo o día feriado oficial) se recorrerá al día hábil siguiente. Para Clientes híbridos (Credimax y TOR), la fecha límite de pago de la **Tarjeta de crédito** es diferente a la **fecha de pago Credimax.** 

Las tarjetas con corte al día 5 y fecha límite de pago el 25, se mantienen sin cambios (las que ya se habían originado)

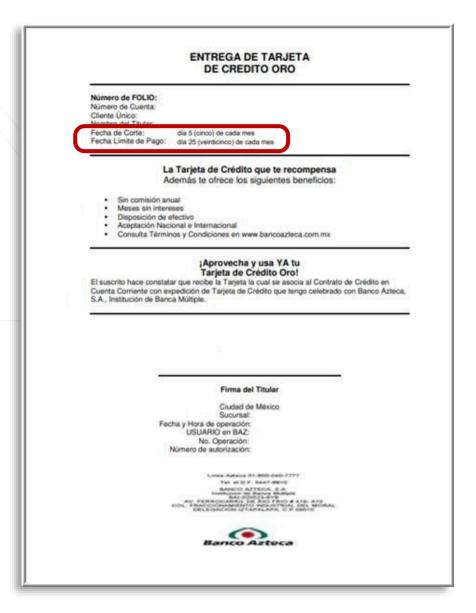
La fecha de corte asignada por sistema, no se puede modificar o seleccionar.

Los asesores podrán observar la fecha de corte y fecha límite de pago en los siguientes apartados: Las fechas de corte se podrán visualizar en los siguientes documentos al momento de originar la TOR

#### Carátula de contrato de Crédito



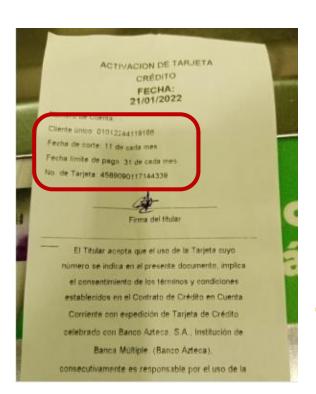
# Acuse de entrega de tarjeta



# Liberación de tarjeta

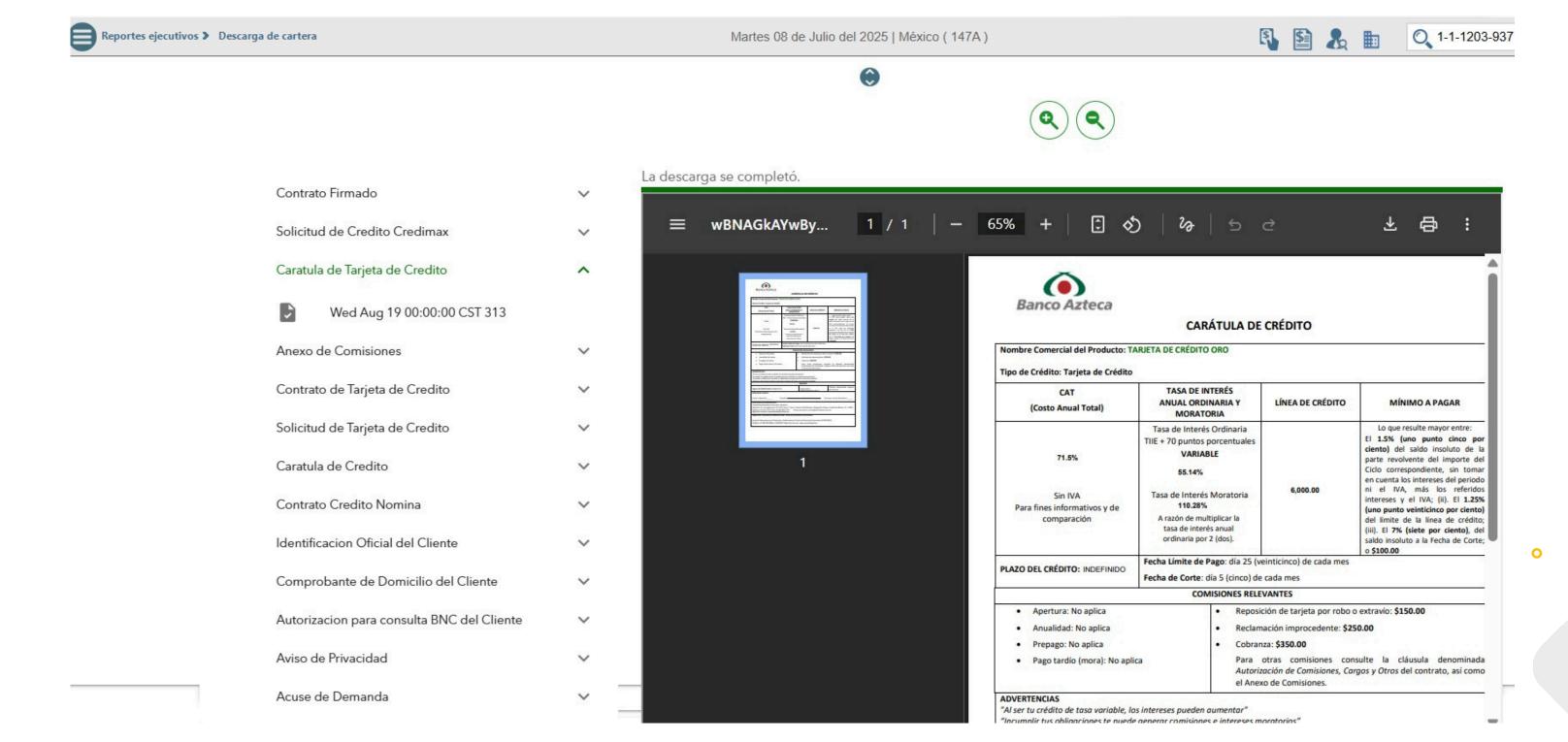


# Activación de tarjeta



0

# Documentos en SCL para ver fecha de corte



### **TOR vs Credimax**

### Tarjeta Oro Revolvente

- Sus cortes son mensuales La forma de cobro es mensual Gastos de cobranza con un tope máximo de 350 + IVA Al primer mes de impago se bloquea Genera reserva a los 3 meses de impago
- Pagopara líquidar: Monto total queel
   Cliente debe a la institución Pago mínimo:
   (cantidad mínimo requerida para seguir al corriente con la línea de crédito) Abonar
   otra cantidad: (negociar con el cliente)

### **Credimax**

Sus cortes son semanales La forma de cobro es semanal (tratandose de mora sin atraso) No hay Gastos de Cobranza adicionales A la primera semana de atraso se bloquea Genera reserva a las 14 semanas de impago

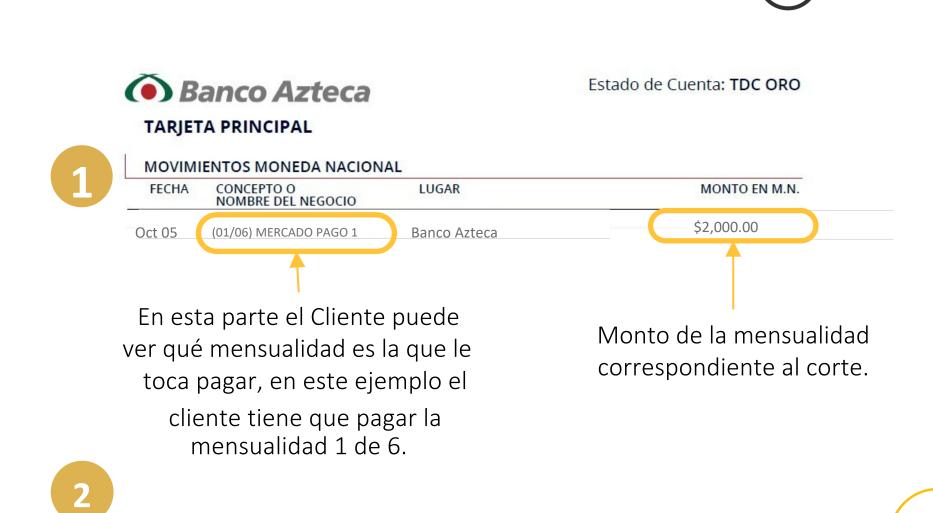
**Bloqueo de convivencia:** Cuando el cliente se atrasa en TOR al primerdíade impagosebloqueaCredimax y cuando se atraso2 semanas consecutivas en Credimax, se bloquea la TOR

#### Estado de Cuenta MSI

### ¿Cómo se ven las compras a Meses sin Intereses en el estado de cuenta?

Las compras a MSI se reflejan en el corte siguiente de la tarjeta y se ven de la siguiente manera:

- 1.En la parte de movimientos de la Tarjeta verá el número de mensualidad que le toca pagar y el monto que corresponde a esa mensualidad
- 2.En la parte de Mensualidades sin Intereses, el Cliente podrá ver el detalle de todas las compras que tiene a MSI.
  - A.El monto total de la compra
  - B.El monto de la mensualidad
  - C.Cuantas mensualidades le quedan para liquidar la compra
  - D.El saldo pendiente para liquidar su compra:





# ¿Qué pasa si no paga de forma puntual los MSI?

**Enel1er.mesdeimpago:** selegeneran intereses sobre la mensualidad más comisiones e interesescorrespondiente del período.

**En el 2do. mes de impago:** se le genera intereses sobre la mensualidad más las comisiones e intereses correspondientes del período, se desparcializan los MSI

**En el 3er. mes de impago:** se cobra el total del saldo de las compras de los meses sin intereses

#### Se consideran pagos puntuales para no cobrar intereses:

- El total delPago parano generar intereses
- •El Pago sugerido: (pago mínimo + meses con/sin intereses)

Se considera impago si el cliente: No paga nada en el periodo y paga menos del Mínimo a pagar

### **Aclaraciones Meses sin Intereses**

Es importante queasesores atu Cliente en cómo apareceráestemovimientoensuEstado de Cuenta para evitar confusiones, recuerda que el cliente verá tres movimientos:

- 1. Compra total en la fecha en la que se realiza
- 2.En el siguiente corte verá la bonificación de la compra
- 3.Y un corte después verá el diferimiento realizado, en este corte se debe realizar el pago de la primera mensualidad

Cliente compra con su Tarjeta \$1,000 La compra se refleja con importe completo y con la fecha en la que se realizó

El cliente verá reflejado el abono de la compra realizada el 30 de diciembre Elcliente verá reflejado el diferimiento de su compra en el plazo seleccionado

Debe realizar su primer pago

30 de diciembre

5 de enero

2

5 de febrero

3

5 de marzo



MOVIMI	ENTOS MONEDA NACION	AL	
FECHA	CONCEPTO O NOMBRE DEL NEGOCIO	LUGAR	MONTO EN M.N.
Dic 30	MERCADO PAGO 5	BANCO AZTECA	\$1,000

MOVIM	IENTOS MONEDA NACIONA	AL	
FECHA	CONCEPTO O NOMBRE DEL NEGOCIO	LUGAR	MONTO EN M.N.
Feb 05	BONIFICACION DE LA COMP	BANCO AZTECA	\$-1,000



Recuérdale al cliente que deberá realizar el pago de su mensualidad independientemente de la aclaración en proceso



### Preguntas frecuentes Aclaraciones MSI

- ¿Qué pasa si la aclaración de MSI no diferidos no se resuelve antes de la fecha de corte de la Tarjeta?
  - Serecomienda a clientepagar el PagoMínimoparaquesemantengaalcorrienteyevitepagarGastosde Cobranza por falta de pago. Al resolverse la aclaración, se bonificarán los intereses generados
  - correspondientes a la compra de tu clientemediante otra aclaración.
- ¿Qué pasa si los intereses generados de la compra no se bonifican?
  - Seasesoraacliente paraquelevanteotraaclaración parasolicitar la bonificación de los intereses generados.
- Si un cliente no quería su compra a Meses sin Intereses, ¿Qué debe hacer?

  Siporel contrario, elcliente no deseabala compraa Meses sin Intereseses necesario quelevante una aclaración para solicitar lades parcialización de la compra, la compra será des parcializada en el corte siguiente inmediato, y el cliente tendrá que pagar el restante de la compra des parcializada en una sola exhibición.

### ¿Cómo leer un estado de cuenta?

Aquí tienes una guía rápida para interpretar el estado de cuenta de la Tarjeta Oro Revolvente.

Banco Azteca	Estado (	de Cuenta: TDC ORC
Cleotilde Perez Reyes	No. de tarjeta: 1	4589 0901 0534 3448
Calle 5 No. 515, Sector Dos Altamira, Tamaulipas, C.P.89600	CLABE:	12797 5052 007724633
ERC520810539	Mínimo a pagar:	\$391.62
e <b>riodo de Facturación:</b> el 06 de Oct de 2020 al 05 de Nov de 2020	Fecha límite de pago: Fecha de corte:  Siguiente fecha de corte:	25 / Nov / 2020 <b>05 / Nov / 2020</b> 05 / Dic / 2020
s del Período: 31 días	Saldo actual: Saldo Total: Pago para no generar intereses:	\$5,594.68 \$7,958.81 \$5,594.68
	Pago sugerido (pago mínimo + meses con/sin Intereses):	\$1,573.67

- **No.detarjeta:**númeroconelcual se pueden hacer transferenciasSPEI desdeotrosBancos.
- Mínimo a pagar: Es el monto mínimo requerido para estar al corriente. Aproximadamente el 7% del saldo actual.
- Fecha límite de pago: Último día para realizar al menos el pago mínimo y así seguir al corriente.
- Fecha de corte: Marca el último día del período en el que se registraron las operaciones que se están cobrando.
  - **Periodo de Facturación:** La fecha que corresponde a las compras y/o disposiciones durante un período de corte.
- Saldo actual: El importe que el cliente le debe al Banco
- a la fecha de corte.
  - Saldo Total: Importe total que el cliente le debe al Banco
- incluye la deuda a MSI
  - Pago para no generar intereses: Importe de los consumos
- realizados (incluyendo la mensualidad de MSI) en el período
- que debe ser cubierto paraevitar el pago de intereses

Pago sugerido: Es el pago mínimo más la mensualidad a

### ¿Dónde consultar el Estado de Cuenta?

- En oficina de cobranza (Sistema Regional de Cobranza y Crédito) Mes actual, anterior y detalle de movimientos
- En sucursal Mes actual y 2 períodos anteriores y detalle de movimientos
- Línea Azteca, Portal de Banco Azteca Mes actual y 11 meses anteriores. El cliente recibirá en su correo electrónico un mensaje con un archivo PDF por cada mes solicitado. El archivo estará protegido con una contraseña (RFC del cliente, letras en mayúsculas y sin homoclave).
- App digital, Mesactualy5mesesanteriores, el archivo estará protegido con una contraseña (se genera directo de la aplicación)

### Formas de Pago

Una vez que el cliente obtiene su estadodecuenta, contamos con **10 formas distintas de realizar su pago**, en caso de que elcliente se encuentre bloqueado por impago se desbloqueara de forma automática

	Lugar	Tiempo en el que se ve reflejado el pago
1	App de Banco Azteca ¡Aquí el cliente puede automatizar su mensualidad!	Inmediato
2	Portal de Banco Azteca www.bancoazteca.com.mx	Inmediato
3	<b>Cajeros en Sucursal</b> De Banco Azteca	Inmediato
4	Cajeros ATM  De Banco Azteca  (que reciban efectivo)	Inmediato
5	<b>Cajas en Sucursales</b> De Canales de Terceros	Inmediato

	Lugar	Tiempo en el que se ve reflejado el pago
6	Con un Gestor de Cartera	Inmediato
7	SPEI (Transferencia) Desde el portal web de otro banco	Al día siguiente hábil
<del>/</del> 8	<b>SPEI (Transferencia)</b> Desde otro banco en cajas	Al día siguiente hábil
<del>/</del> 9	En Telecomm (con cargo de comisión)	Al día siguiente hábil
10	<b>En cajas de Chedraui</b> (con cargo de comisión)	Al día siguiente hábil

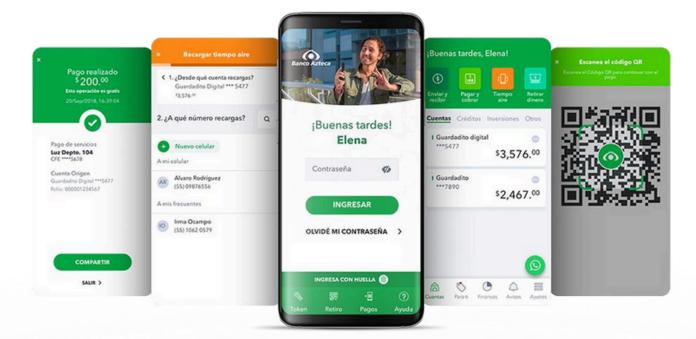


Las transferencias vía SPEI solo con el número de tarjeta de crédito (16 dígitos), no a la cuenta CLABE

# Funcionalidades en la App

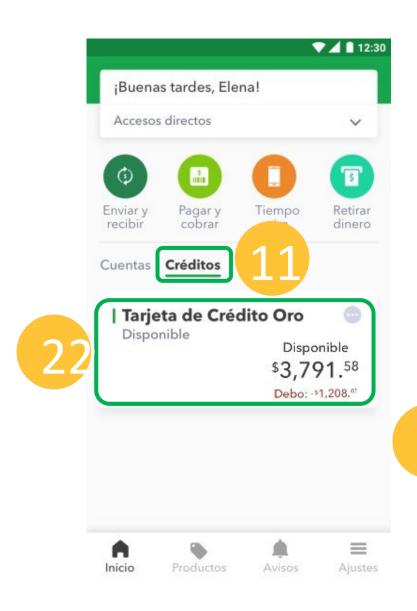
Serecomiendaquelosclientesdescargueny activen la AppdeBanco Azteca, para que tengan el control de su TOR en todo momento.

- Consulta de movimientos
- •Estado de cuenta
- Pago de Tarjeta de Crédito
- Aclaraciones

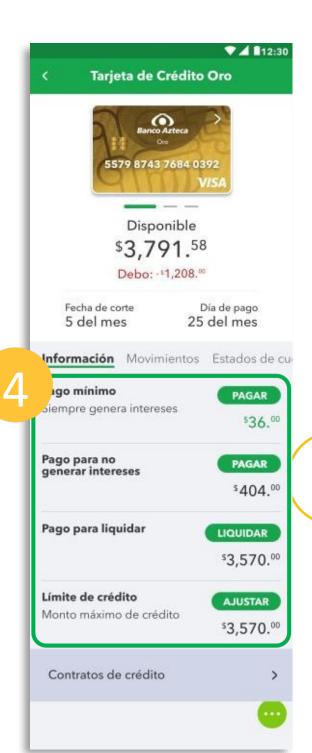


### Consulta de movimientos

- 1.El cliente deberá ingresar a la sección **"créditos"** donde encontrará su tarjeta de crédito.
- 2. Después en la opción **"Tarjeta de** crédito Oro"
- 3.El cliente podrá visualizar en tiempo real los movimientos que ha realizado con su tarjeta de crédito en los últimos 3 meses.
- 4. También podrá conocer a detalle la información de su tarjeta en la pestaña "información"

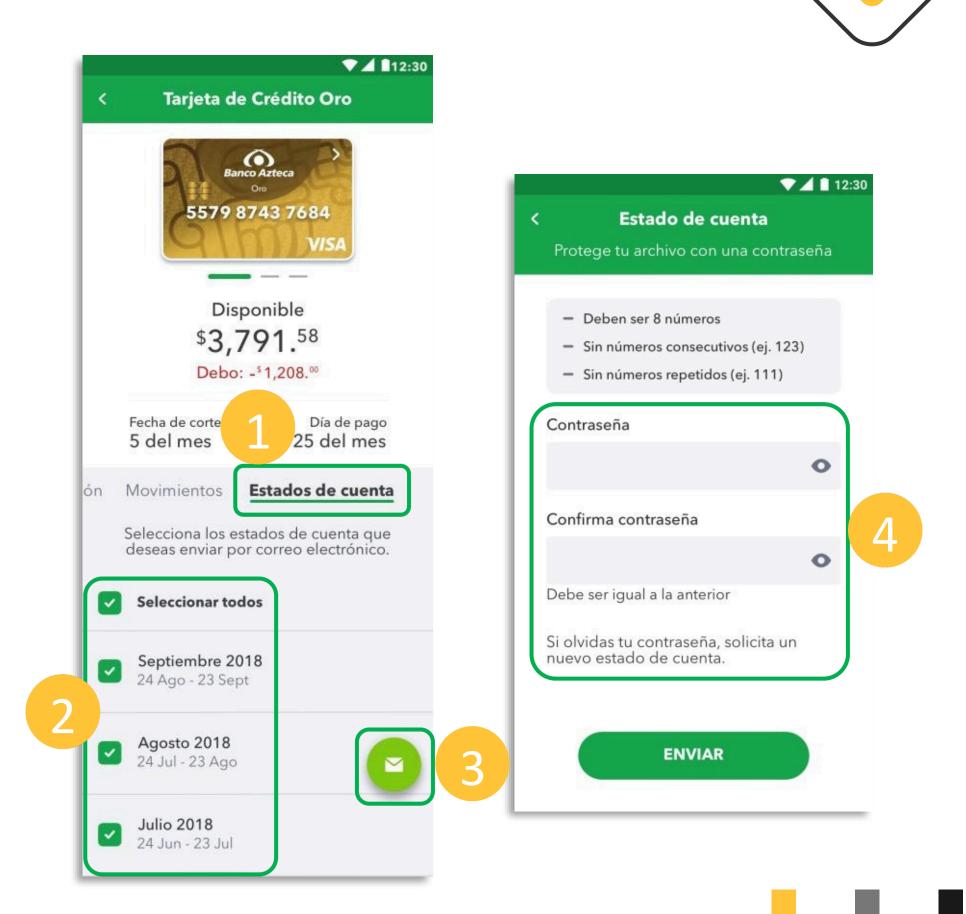






### Estado de cuenta

- 1.En la pestaña **"Estado de cuenta"** el cliente podrá enviar a su correo el estado de cuenta de periodo(s) que seleccione.
- 2. Seleccionando el o los períodos que quiere se le envíe vía correo, **podrá consultar** hasta 6 meses.
- 3. Dando clic en la opción de correo electrónico
- 4.El cliente debe definir una contraseña para con ella abrir los estados de cuenta que quiera enviarse a su correo



### Gastos de Cobranza

Seaplicancuandoelclientedejadepagaral menos supago mínimo a más tardarenla fecha límitede pago establecida en su estado de cuenta y se reflejan en el siguiente estado de cuenta o corte mensual.

La regla para calcular la comisión por gastos de cobranza es la siguiente: **7% sobre la línea de crédito topado a \$350 + IVA** 

	Gasto de Cobranza	
%	Límite Crédito	Monto
7%	\$ 2,000	\$ 140
7%	\$ 2,500	§ 275
7%	\$ 3,000	\$ <b>245</b> \$ <b>280</b>
7%	\$ 3,500	\$ 315
7%	\$ 4,000	\$ 350
7%	\$ 4,500	•
7%	\$ 5,000	

Montos mayores a \$ 5,000 \$ 350 más IVA



Si acumula 3 gastos de cobranza consecutivos (tres facturaciones no pagadas), al 4to. se deja de cobrar esta comisión y se comienzan a generar intereses moratorios.

### Aclaraciones cargos no reconocidos

EneleventualcasodequeelClientedetecteuncargoquereconozca, esnecesario considerar el procedimiento siguiente:

1

El trámite lo realiza el titular de la tarjeta Puede presentar su aclaración/reclamación a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios

- •Al correo electrónico:
- ueau@bancoazteca.com.mx
- •En cualquier sucursal de BAZ
- A través de Línea Azteca: 55-1720-7272
- •O de la página de Banco Azteca:

www.bancoazteca.com.mx

2

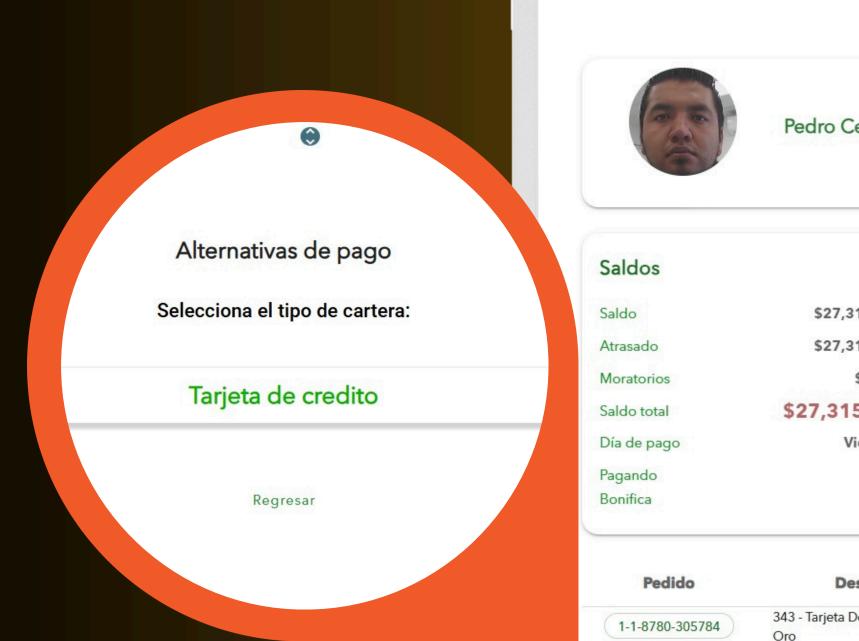
Se requiere tener información completa y detallada del cargo no reconocido:

- Fecha
- Concepto o nombre del negocio
- Lugar
- •Importe en moneda nacional o extranjera

Esta información la obtiene del estado de cuenta del mes en que se haya realizado el cargo no reconocido por el cliente. 3

La respuesta se dará en un plazo máximo de 25 días hábiles.

# Alternativas SCL TOR



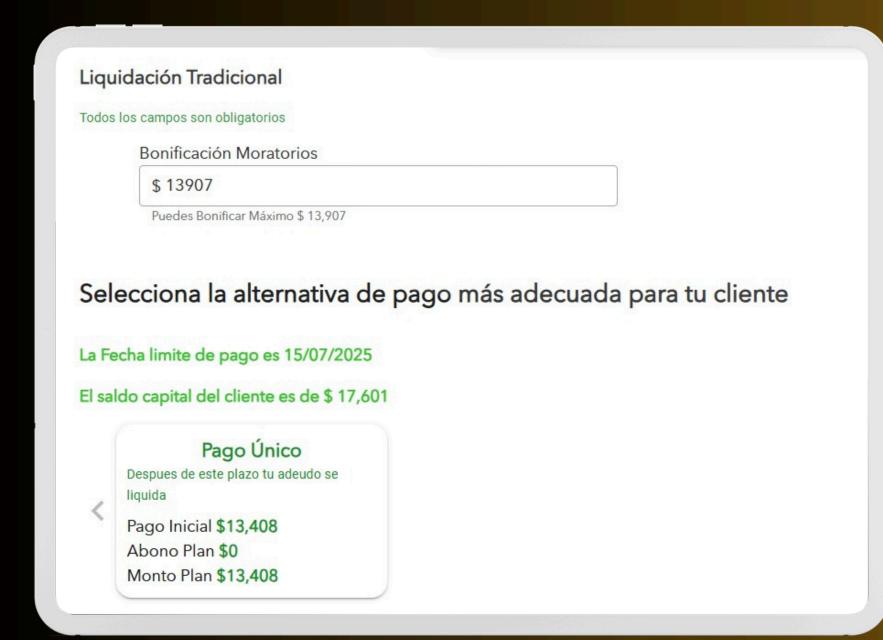


aldos		Clasificació	n
aldo	\$27,315.00	Segmento	16 - Demandas Mercantiles
trasado	\$27,315.00	Ingreso al	17/07/2022
Moratorios	\$0.00	segmento	
aldo total	\$27,315.00	Estrategia	CICERON
ía de pago	Viernes	Tipo de cartera	Sin Proyecto
agando	0.00	Producto	TOR
onifica			

Gestión	
Número atrasos	0
Último abono	10/05/2
Última visita	20/09/2
Última gestión	04/07/2
Obs. Última gestión	Cm se re
	marcaci

Pedido	Descripción	Días de atraso	Periodo de atraso	Inactividad	Saldo	
1-1-8780-305784	343 - Tarjeta De Crédito Revolvente Oro	1474	49	0	\$27,315.00	

# Reglas de Negociación en SCL



Más de 30SA o 270 días
Sin descuadre de saldos
Pago en unasola exhibición
No se permite levantamiento en día de corte o
-1 día
Tiene como máximo 7días para pagar o topado

a fecha límite de pago





