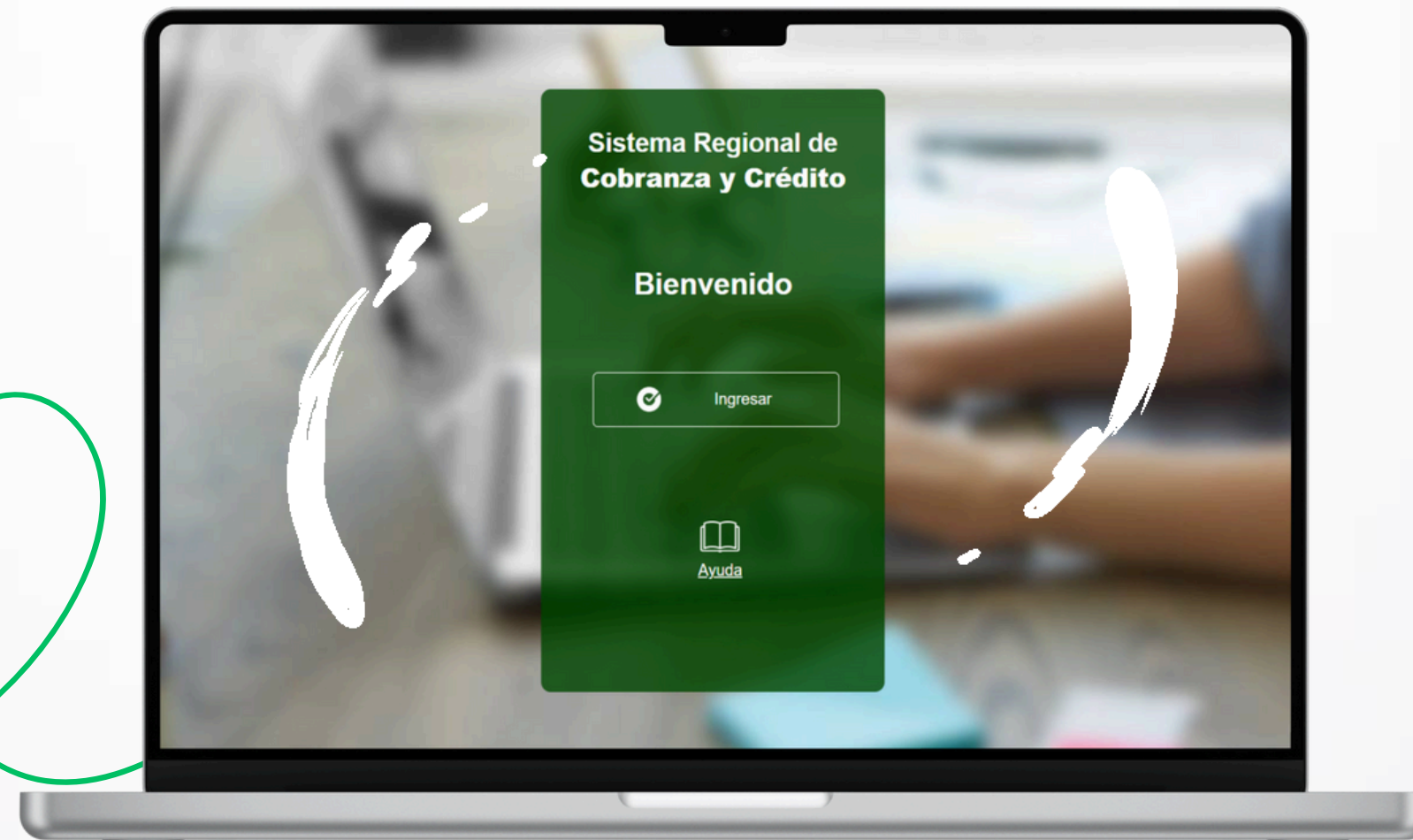


Negociaciones Alnova

Cobranza Legal



¿A qué llamamos Alnova?

Todos aquellos productos que tienen características especiales y distintas a los productos Credimax

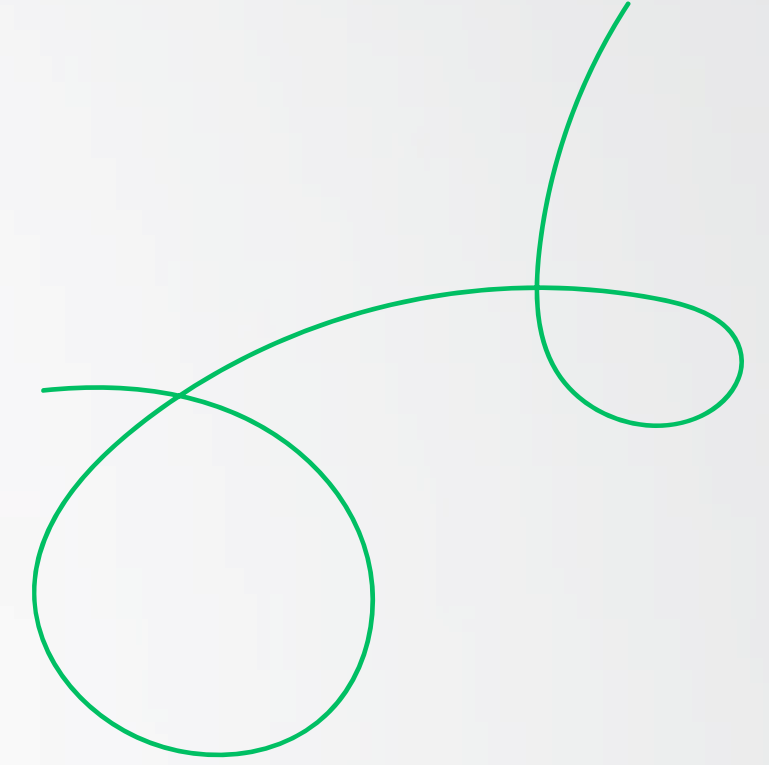
- Telefonía con tiempo aire OMV - EQUIPO Y SIM
- EMPRESARIO AZTECA EMPRENDEDOR
- ADELANTO DE NÓMINA AZTECA



¿Quién atiende las solicitudes?

Mesa de Verificación y
Soporte de Cobranza y Crédito

Ente interno



Nuestros procesos principales con Mesa

“Negociaciones y Planes de Pago”

NEGOCIACIONES ESPECIALES ALNOVA/TELEFONÍA

Liquidación en pedidos de telefonía. Incidencia en el plan de pagos al no considerar un plan de telefonía (Iusacell)

Bonificación de hasta el 100% en una sola exhibición o hasta 90% , no hay plazos para este supuesto.

Tiempo máximo 1 mes

LIQUIDACIÓN MANUAL QUE IMPLIQUEN PEDIDOS ALNOVA Y CREDIMAX

Considerados Pedidos Alnova todos aquellos tipificados dentro del pedido, en el Producto como “Alnova”

Ej.

OMV - Alnova

Portabilidad - Alnova

Big- Alnova

Bonificación de hasta el 100% en una sola exhibición o hasta 90% si es de 1 a 4 exhibicione.

Tiempo máximo 1 mes



Pedidos NO susceptibles de Negociación

1. HIPOTECARIO

2. AUTO

Para estos dos productos No existe negociación por medio de mesa por lo que el deudor tendrá que pagar el saldo total marcado en el estado de cuenta



Conoce el Proceso y Documentación Requerida

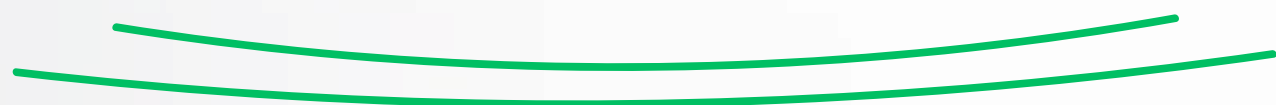


Soportes Requeridos

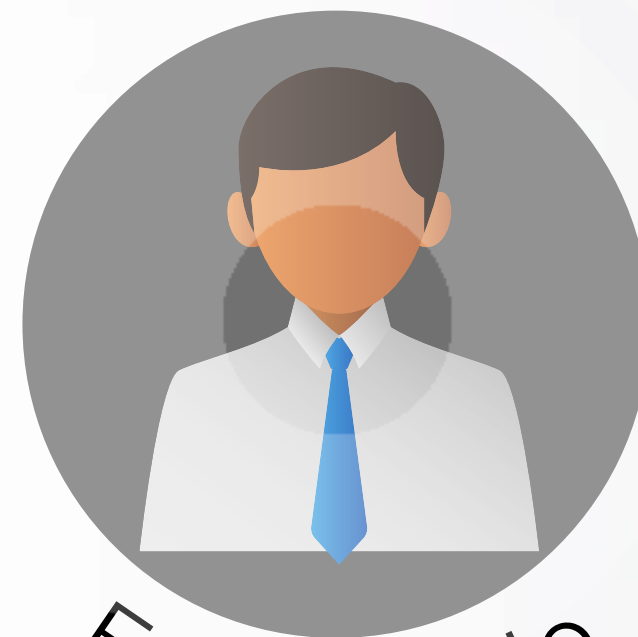
1. Solicitud

Carta Propuesta	INE/Pasaporte Vigente	Visto Bueno Territorial/Director	
<ul style="list-style-type: none">Documento en donde el cliente hace la propuesta de liquidación.Deberá de contener Nombre, CU y Monto a liquidar así como fecha en que se compromete a pagar, Forma de liquidación (Número de exhibiciones a realizar).Firma Autógrafa y datos de contacto.	<ul style="list-style-type: none">INE por ambos lados.VIGENTElegible 	<ul style="list-style-type: none">VoBO por Territorial o Director responsable de la cuentaSi la solicitud la genera el mismo Territorial o Director, NO necesita VoBo,  <p>La propuesta también la puede generar un tercero al deudor. Con su identificación adjuntando también la del cliente, pudiendo ser esta última la del sistema.</p>	<p>✓ ✓ ✓</p> <p>✓ ✓ ✓</p> <p>✓ ✓ ✓</p>

¿Quién puede realizar una solicitud?



Territorial



Encargado

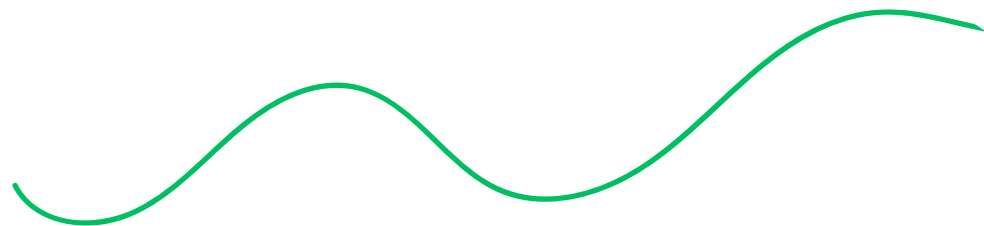


Director

Ejemplo de Carta Propuesta

La carta puede redactarse a puño y letra o se puede utilizar algún formato siempre y cuando contenga la firma autógrafa.

Es opcional realizar la redacción en la misma hoja que contenga a la INE o enviar la INE de manera independiente.



Ejemplo de Carta Propuesta

[_____] a [____] de [_____] de [_____]
Lugar Fecha

A quien corresponda:

El (la) suscrito (a) [_____]
manifiesto tener actualmente un adeudo con Banco Azteca S.A. Institución de Banca Múltiple, con número de CLIENTE ÚNICO [____ - ____] - [_____] - [_____].

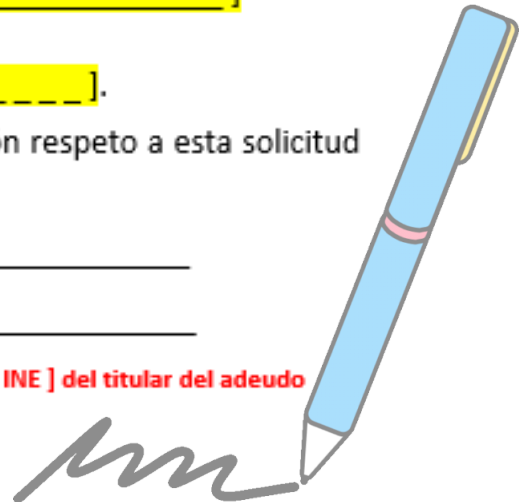
Manifiesto bajo protesta de decir verdad que no he podido realizar el pago del adeudo por las siguientes razones que detallo: _____

Por lo que pido me sea autorizado un descuento del interés moratorio a efecto de liquidar mi adeudo con la cantidad de [\$ _____] [_____]
cantidad con letra
el día [____] del mes de [_____] de [_____].

Mis datos de contacto para cualquier información respecto a esta solicitud son los siguientes:
teléfono: _____
Correo electrónico: _____

*Esta solicitud se presenta junto con la identificación oficial [INE] del titular del adeudo quien es el único que puede hacer el ofrecimiento de pago.

[_____] [_____]
Nombre Firma



Proceso 1.0



ENCARGADO/TERRITORIAL/DIRECTOR
INGRESA A SISTEMA REGIONAL

The screenshot displays the SRCyC (Sistema Regional de Cobranza y Crédito) interface. The user is logged in as ANZALDO LOPEZ MA DE JESUS, Gerencia: 9289 GCC VILLA DE R... The dashboard shows data for 'Semana 19 (Cifras en Unidades)' with a liquidation status of 'SIN LIQUIDACION RELACIONAL'. The main table is titled 'Cobranza - Eficiencia Por Segmento' and is filtered by 'Geografia'. The table has columns for 'Portafolio Inicial', 'Clientes Nuevos', and 'Inicial más nuevos', each with sub-columns for 'Cobranza', '% Eficiencia', and 'Pago Requerido'. A line chart below the table shows efficiency percentages over time, with values ranging from 80.8% to 99.7%. A green circle highlights the 'Mesa de Verificación y Soporte de CyC' menu item in the left sidebar.

	Portafolio Inicial		Clientes Nuevos		Inicial más nuevos			
	Cobranza	% Eficiencia	Pago Requerido	Cobranza	% Eficiencia	Pago Requerido	Cobranza Total	% Eficiencia
Reportes Call Center	\$981,002,115	27.7%	\$203,784,274	\$43,636,890	21.4%	\$3,747,969,746	\$1,024,639,005	27.3%
Contact Center	\$27,964,068	19.9%	\$2,042,096	\$579,833	28.4%	\$142,503,241	\$28,543,901	20.0%
Mesa de Verificación y Soporte de CyC	\$66,604,665	15.8%	\$7,823,341	\$1,449,986	18.5%	\$428,684,565	\$68,054,651	15.9%
Total	\$1,075,570,848	26.2%	\$213,649,710	\$45,666,709	21.4%	\$4,319,157,552	\$1,121,237,557	26.0%

1 er pausa para preguntas

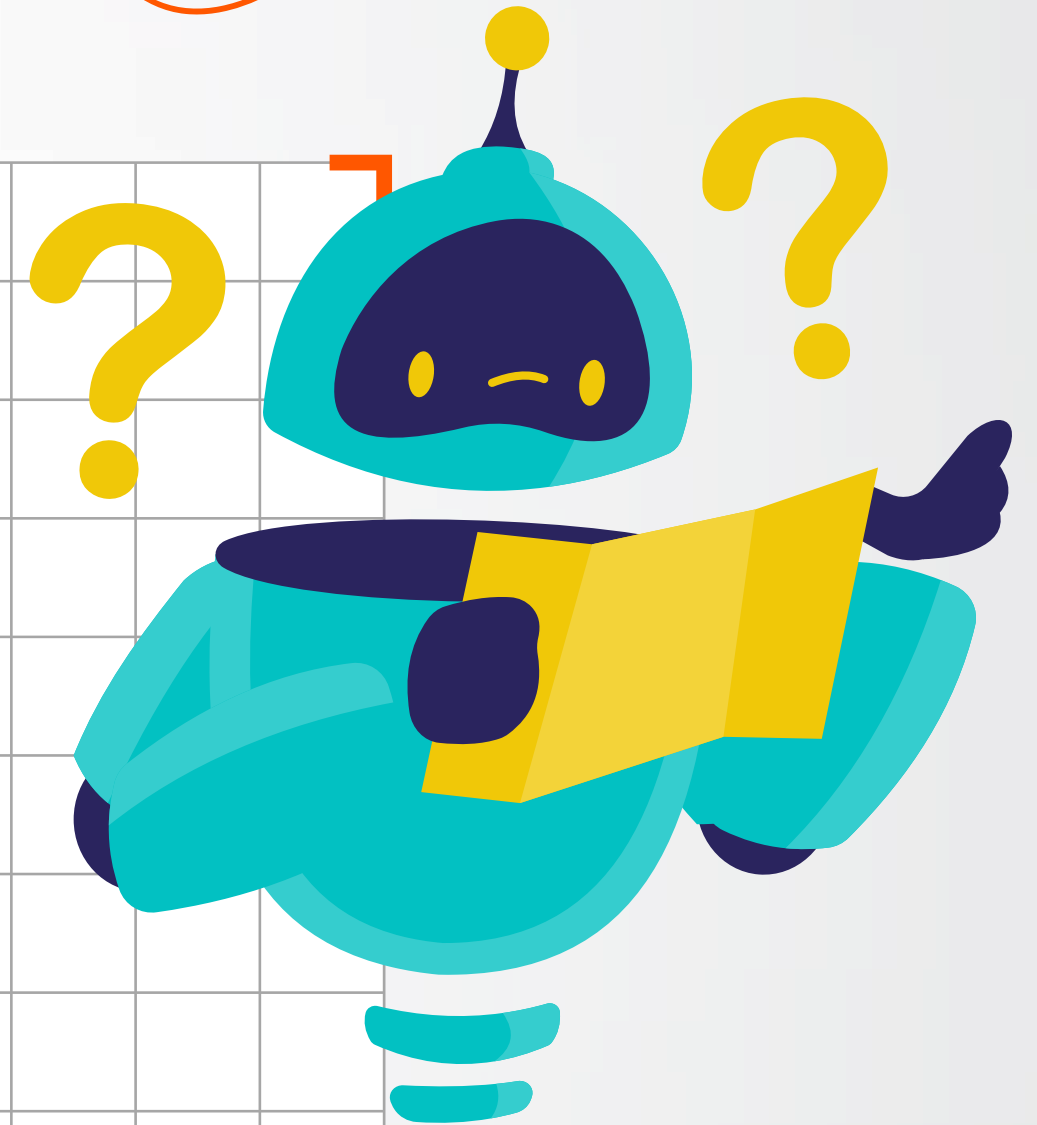


¿Puede un tercero al adeudo solicitar un descuento para liquidación?

1 er pausa para preguntas

¿Puede un tercero al adeudo solicitar un descuento para liquidación?

Si

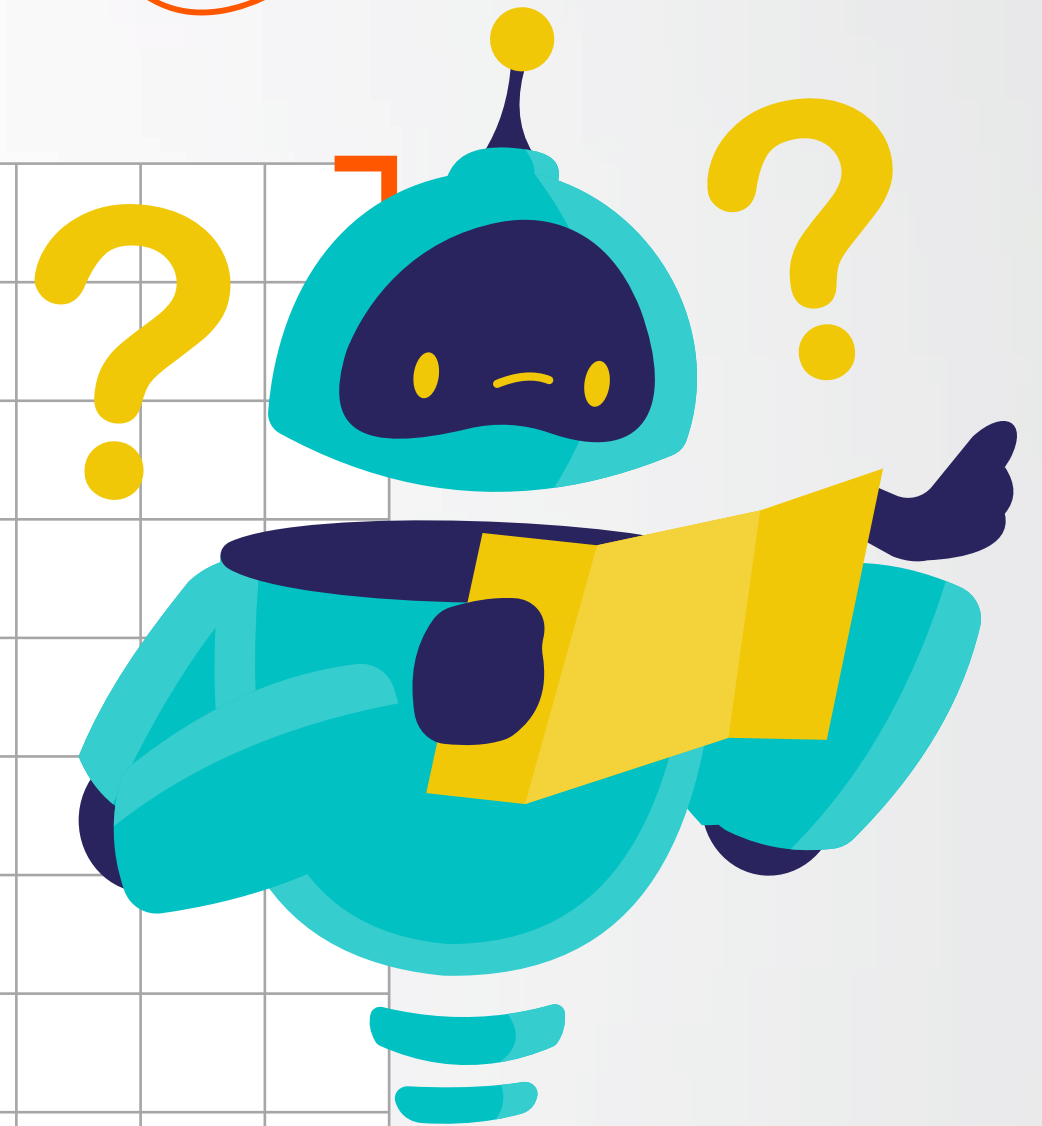


1 er pausa para preguntas

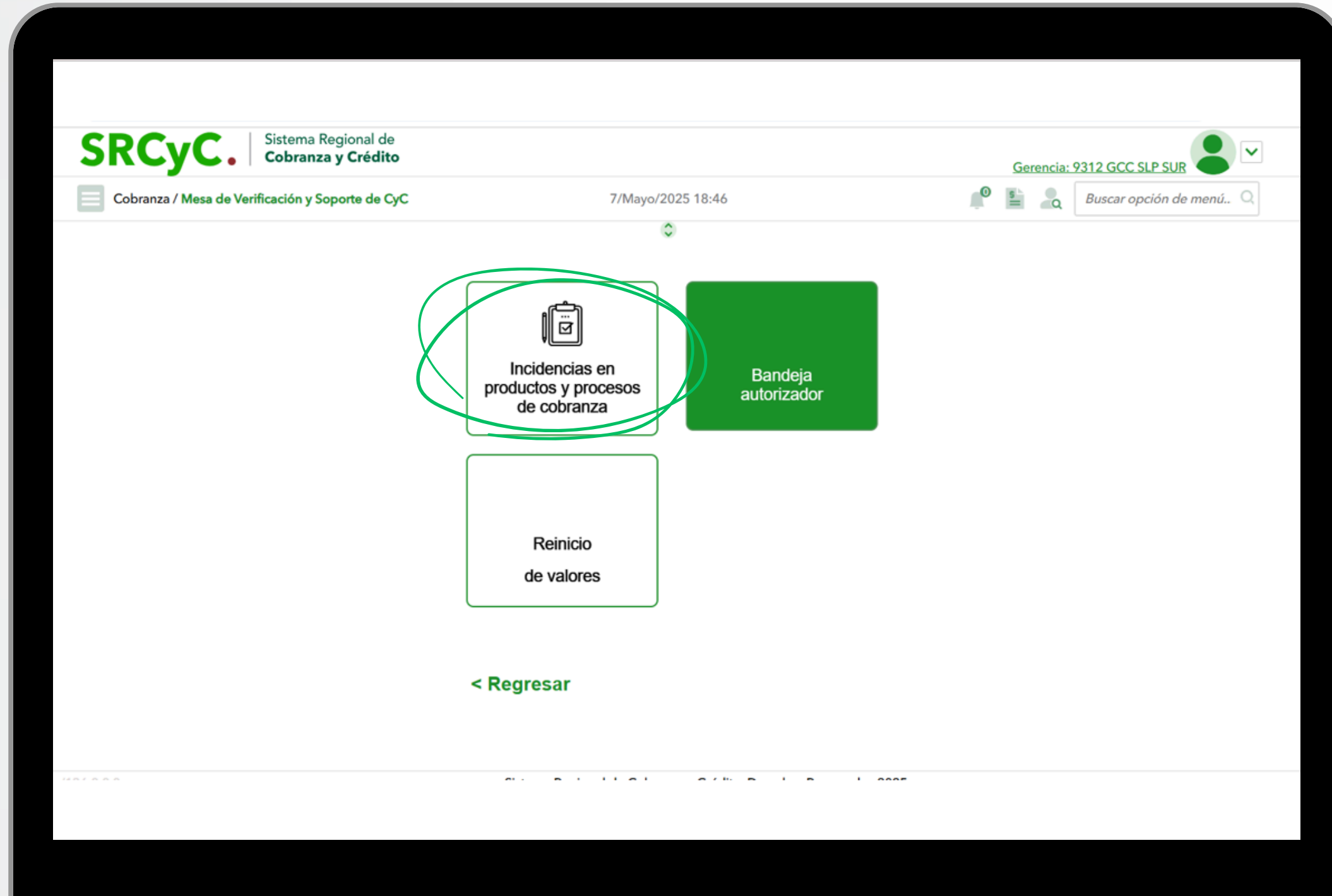
¿Qué perfil puede realizar una solicitud?

¿Qué requisitos debe cotener la Carta Propuesta?

¿Hasta cuántas exhibiciones se puede solicitar una propuesta de liquidación?



Proceso 1.1



INTERNO INGRESA AL
APARTADO DE
INCIDENCIAS

Menú >> Cobranza

>> Mesa de Verificación y

>> Soporte CyC

Incidencias en productos
procesos de cobranza

Proceso 1.2



DATOS

0109-2153-3570

Victor Cruz Mora

Escenario reportado

Seleccione un escenario

Adjuntar evidencias

Arrastra o da clic para subir tu archivo

Comentarios



Ingresa el Cliente Único en **formato anterior 4 x 4**

Espera hasta que aparezca en **automático el nombre del cliente**

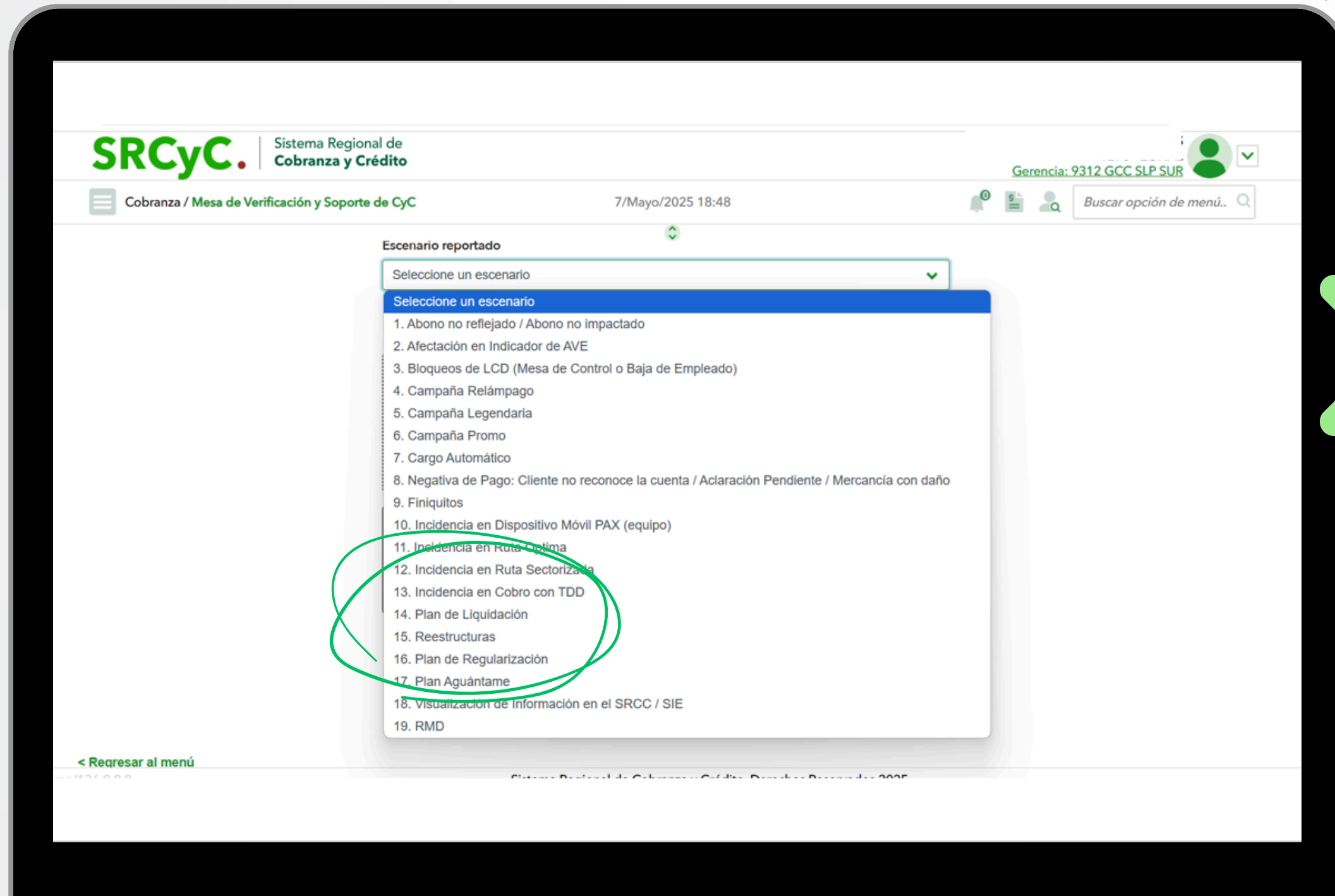
Proceso 1.3



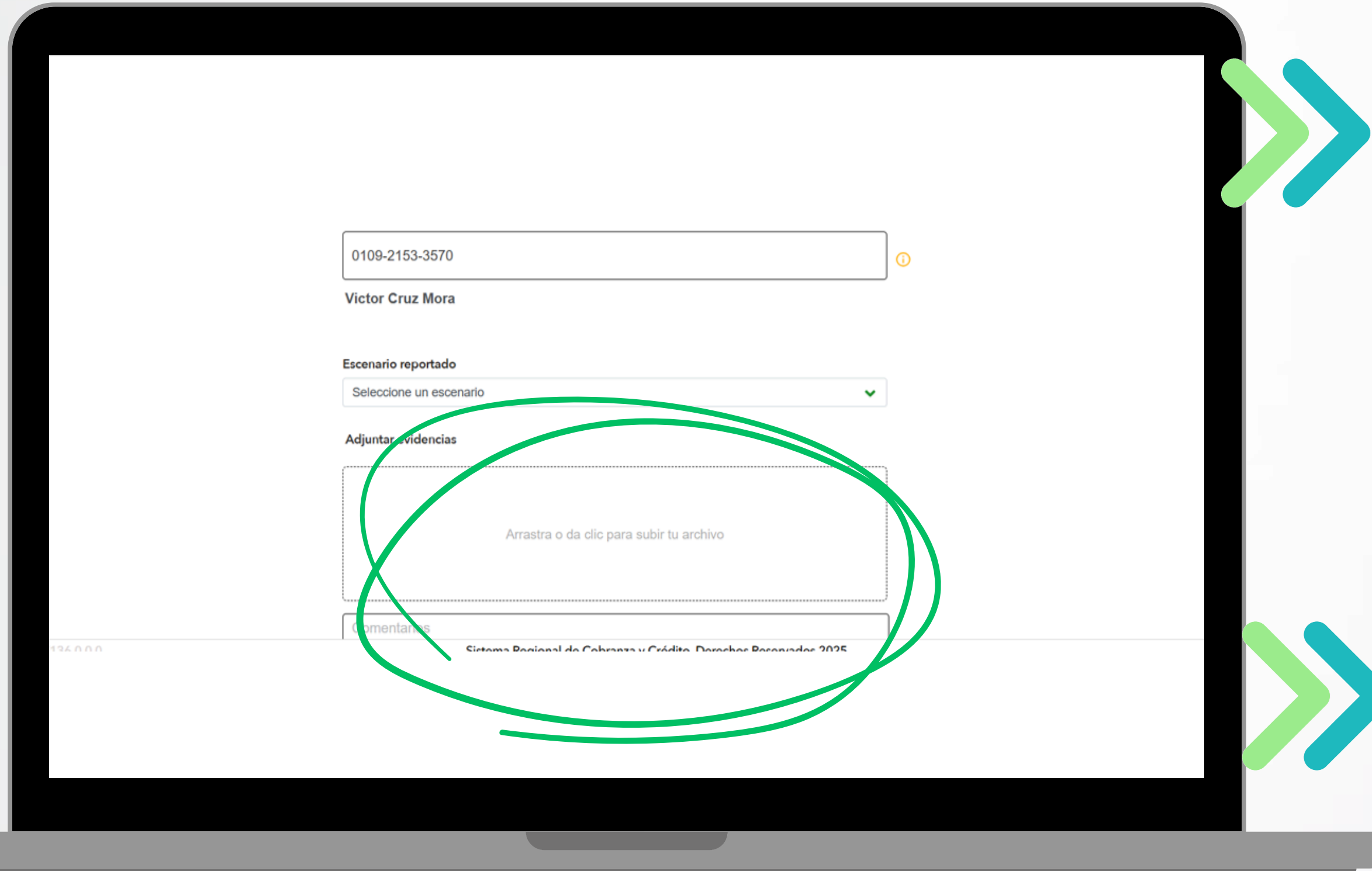
ELIGE



Elige el escenario
14. Plan de liquidación



Proceso 1.4



0109-2153-3570 ⓘ

Victor Cruz Mora

Escenario reportado

Seleccione un escenario ▾

Adjuntar evidencias

Arrastra o da clic para subir tu archivo

Comentarios

Sistema Nacional de Cobranza y Crédito Derechos Recaudados 2025

Adjunta todos los documentos requeridos:

- 1.- Carta Propuesta**
- 2.- INE Vigente por los dos lados**
- 3.- Visto Bueno de Territorial / Director**

Agrega los comentarios correspondientes en el apartado

¿Qué sigue después de dar de alta un folio?

Mesa de Cobranza atenderá la Solicitud y responderá en un lapso de **24 horas**
Ingresa nuevamente a Sistema Regional para consultar el estatus conforme Paso 1.0 y 1.1 **Consulta** por C.U. o por No. de Folio

Envía al dedudor a pagar **SOLO HASTA** contar con la autorización del folio



Una vez aprobado el folio de la solicitud

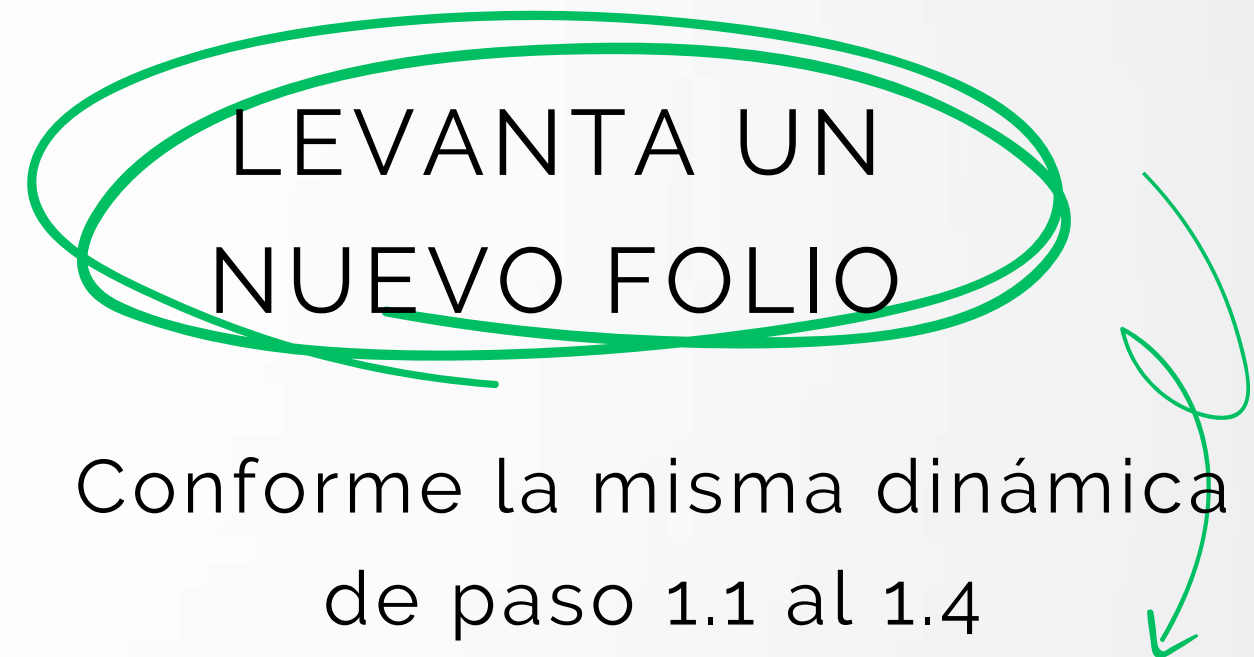
RECABA DOCUMENTOS

Ticket de Pago Legible

- i) Digitalización de buena calidad
- ii) Nombre del cliente (legible)
- iii) Número "CU" (legible)
- iv) Fecha de Depósito (legible)
- v) Cantidad de Depósito

Reconocimiento de Adeudo firmado

- 1.i) Acepte la deuda que tiene con la institución
- 2.ii) Acepte el monto con el que liquidará
- 3.iii) Se informe el descuento realizado
- 4.iv) Fecha o fechas de pago en las que el cliente se compromete a pagar
- 5.v) IFE / INE



Conforme la misma dinámica
de paso 1.1 al 1.4

**Tiempo de resolución del
segundo Folio 8 días**