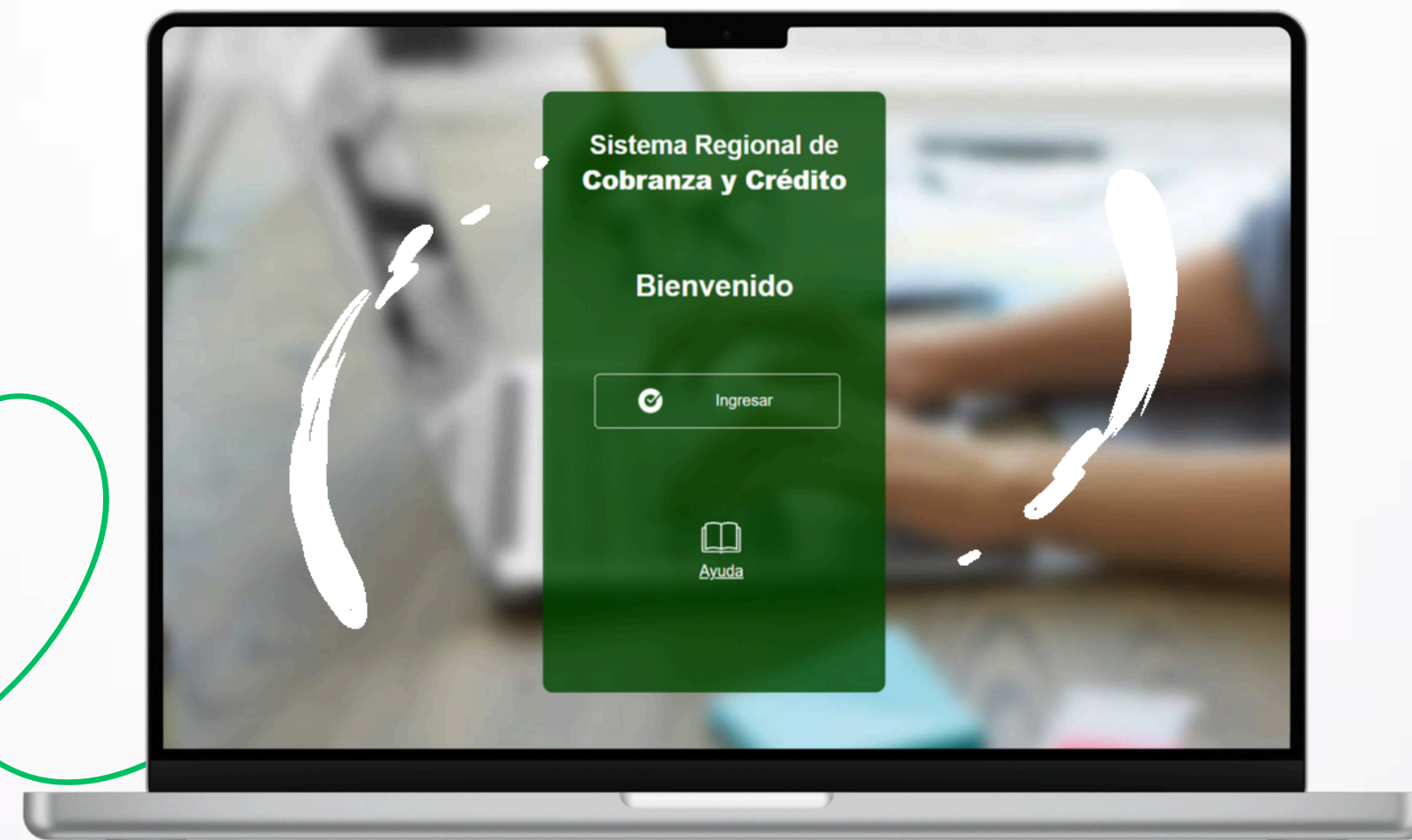


Mesa de Verificación y Soporte de Cobranza y Crédito

Y su Conexión con Cobranza Legal



¿Qué es?

Es un área encargada de el seguimiento y resolución de incidencias reportadas por la operación y la Geografía.

¿A cargo de quién?



Zury Janine
Avila Gil



Tomas Humberto
Ramirez

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



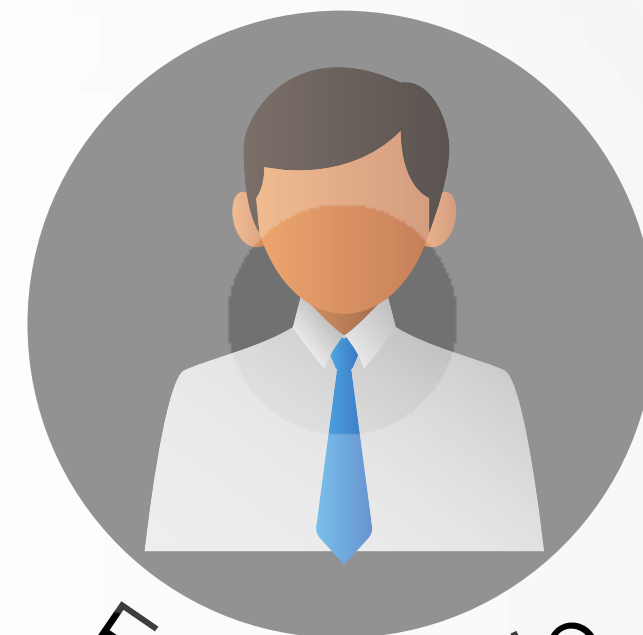
Conoce el Proceso y Documentación Requerida



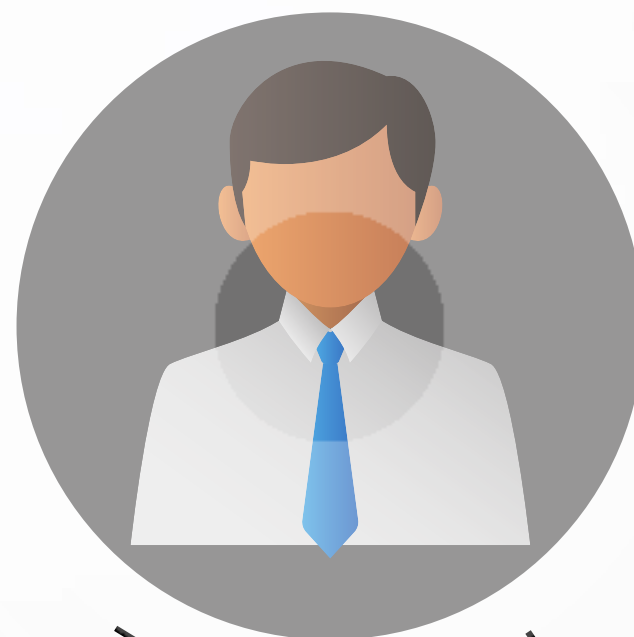
1. Solicitud

Carta Propuesta	INE/Pasaporte Vigente	Visto Bueno Territorial/Director	
- 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.	- INE por ambos lados. VIGENTE - legible 	- VoBO por Territorial o Director responsable de la cuenta - Si la solicitud la genera el mismo Territorial o Director, NO necesita VoBo,  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.	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓

¿Quién puede realizar una solicitud?



Encargado



Territorial

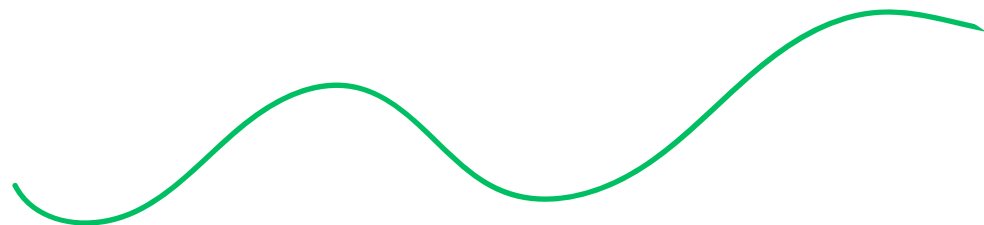


Director

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 [] - [] - [] - [].

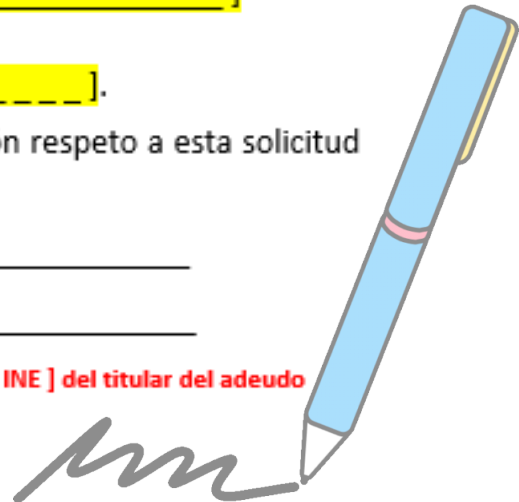
Manifiesto bajo protesta de decir verdad que no he podido realizar el pago del adeudo por las siguientes razones que detallo: _____

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

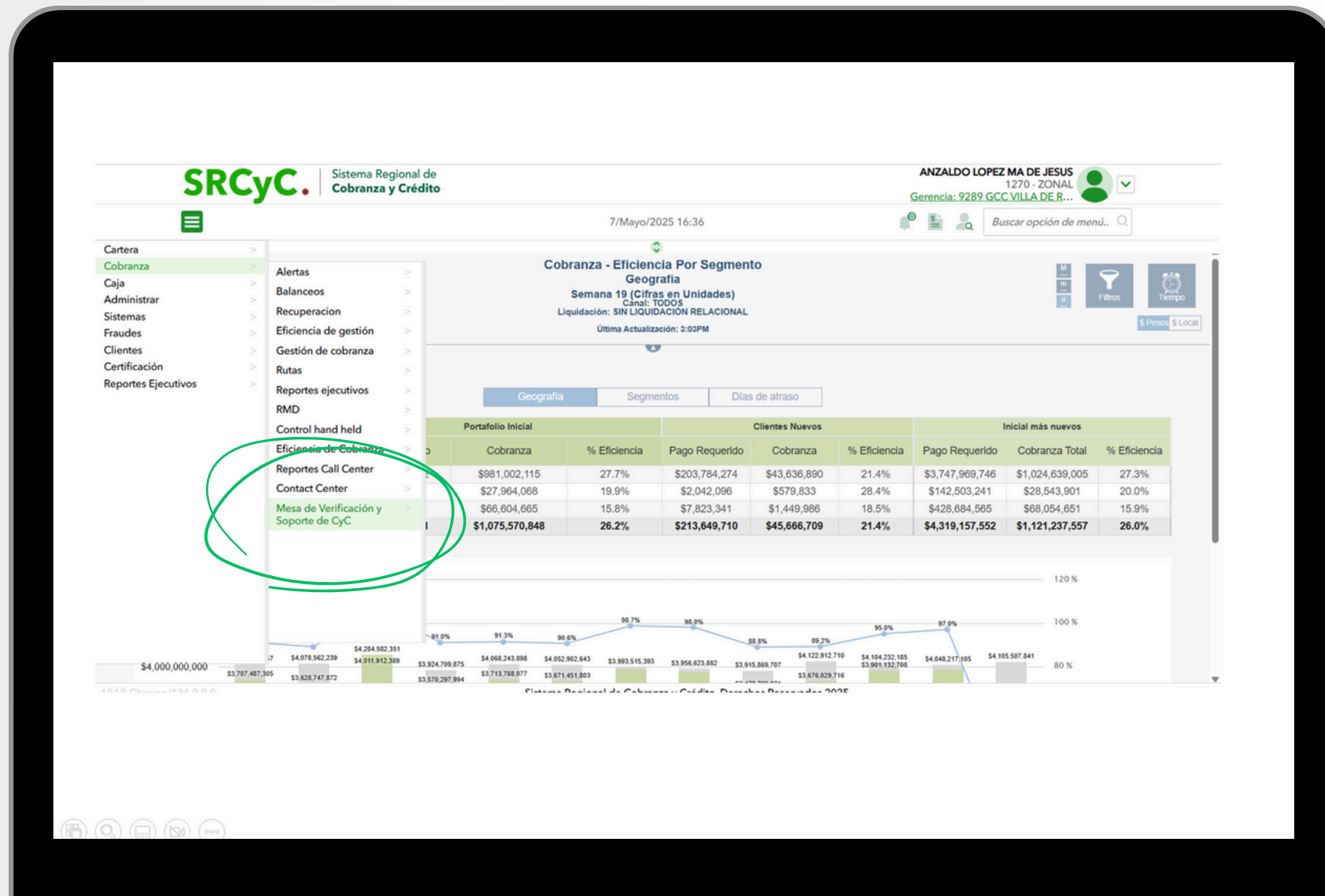


Proceso 1.0

INGRESA A SISTEMA
REGIONAL

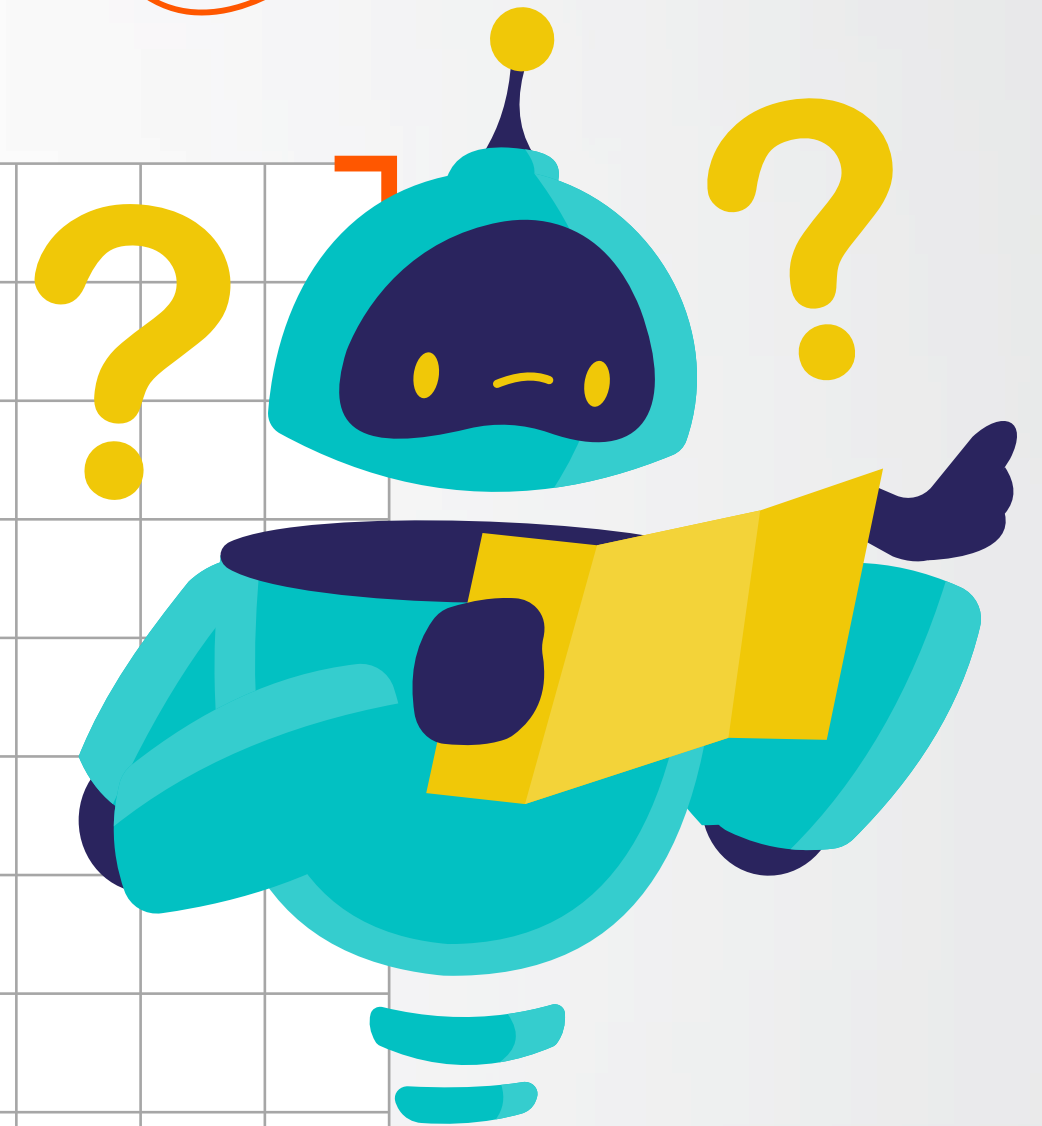
<http://10.53.30.107/regional/login.jsp>

Menú- Cobranza
- Mesa de Verificación y
Soporte CyC



1 er pausa para preguntas

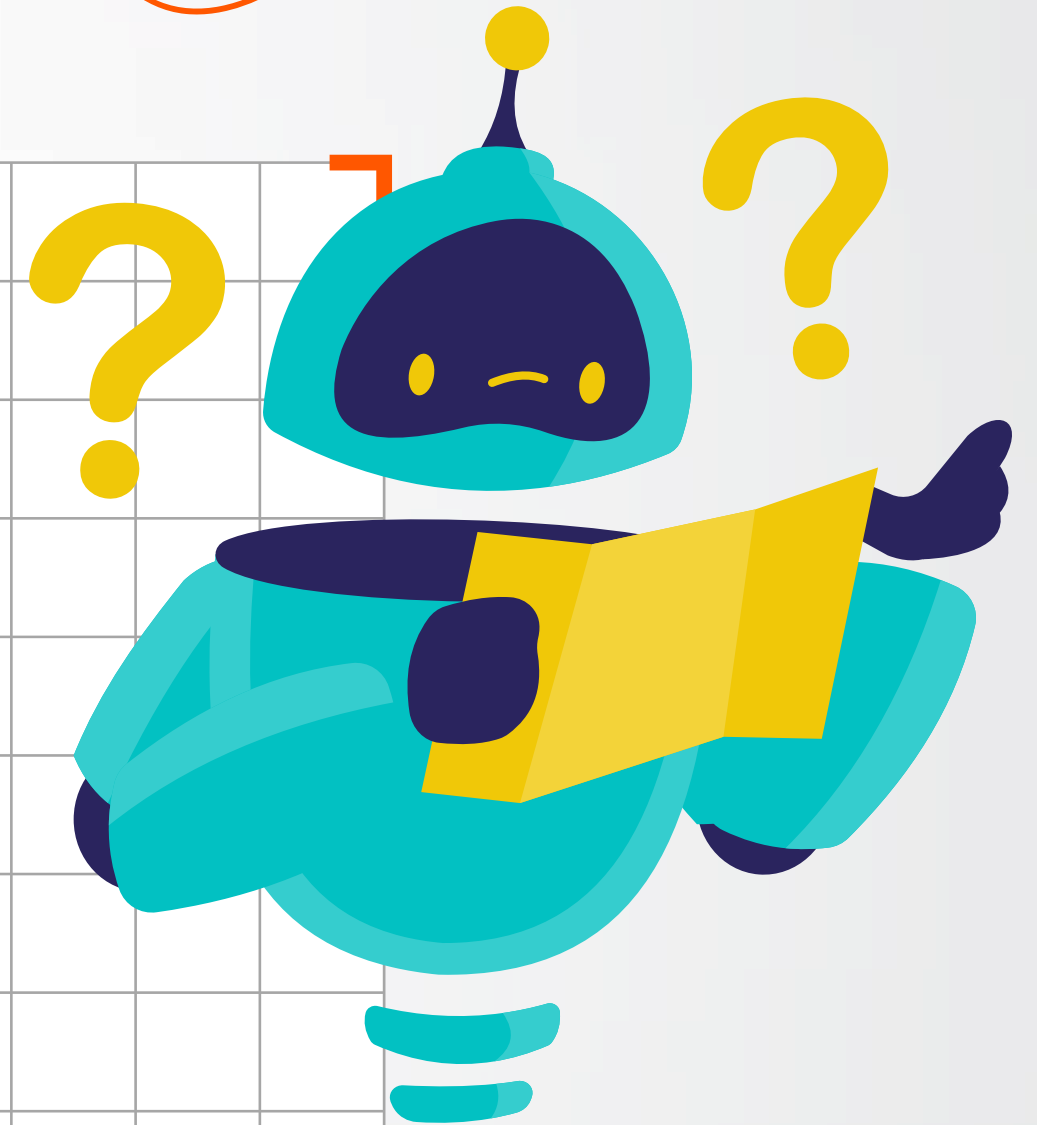
¿Puede un tercero al adeudo solicitar un descuento para liquidación?



1 er pausa para preguntas

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

Si

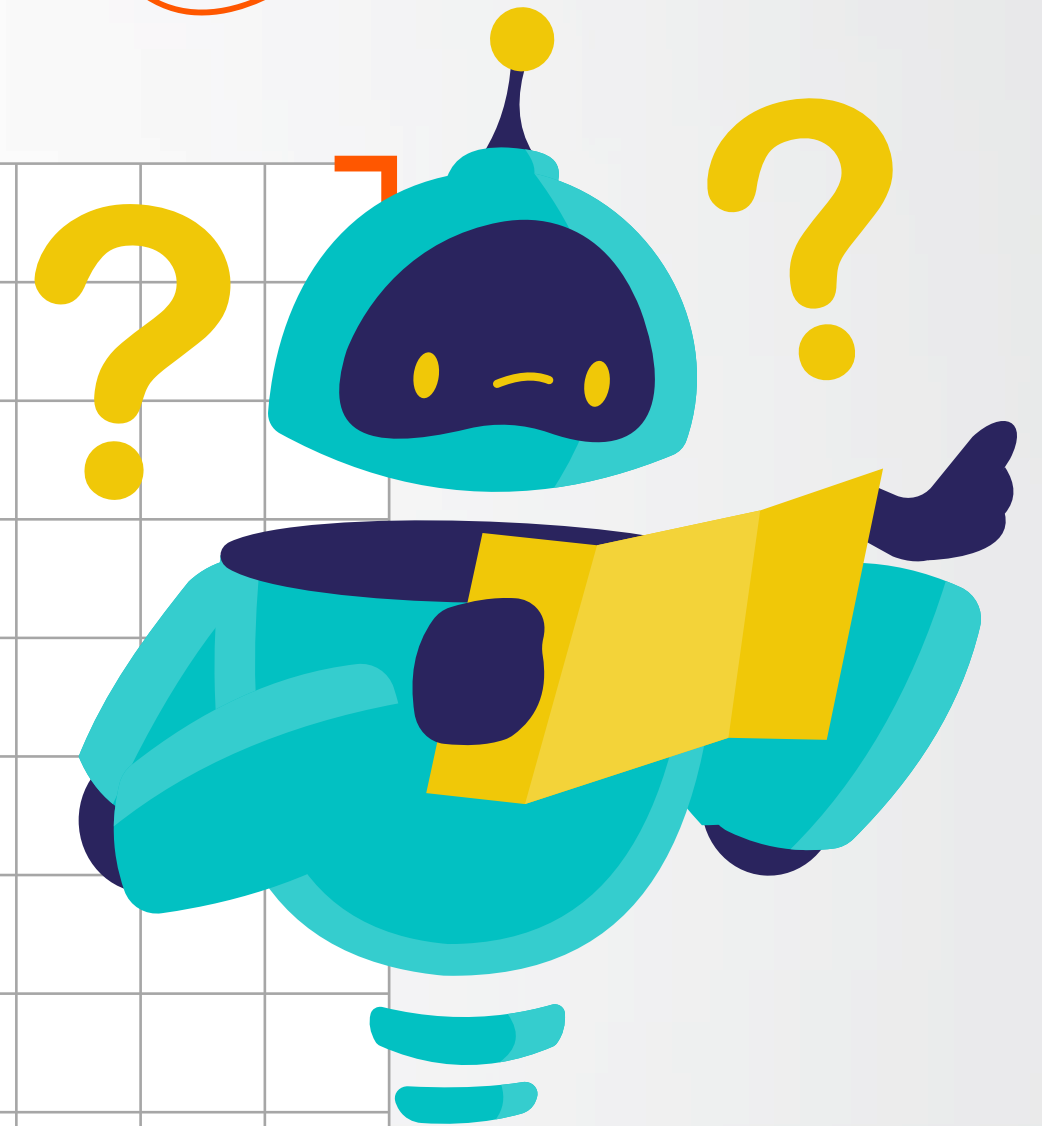


1 er pausa para preguntas

¿Qué perfil puede realizar una solicitud?

¿Qué requisitos debe cotener la Carta Propuesta?

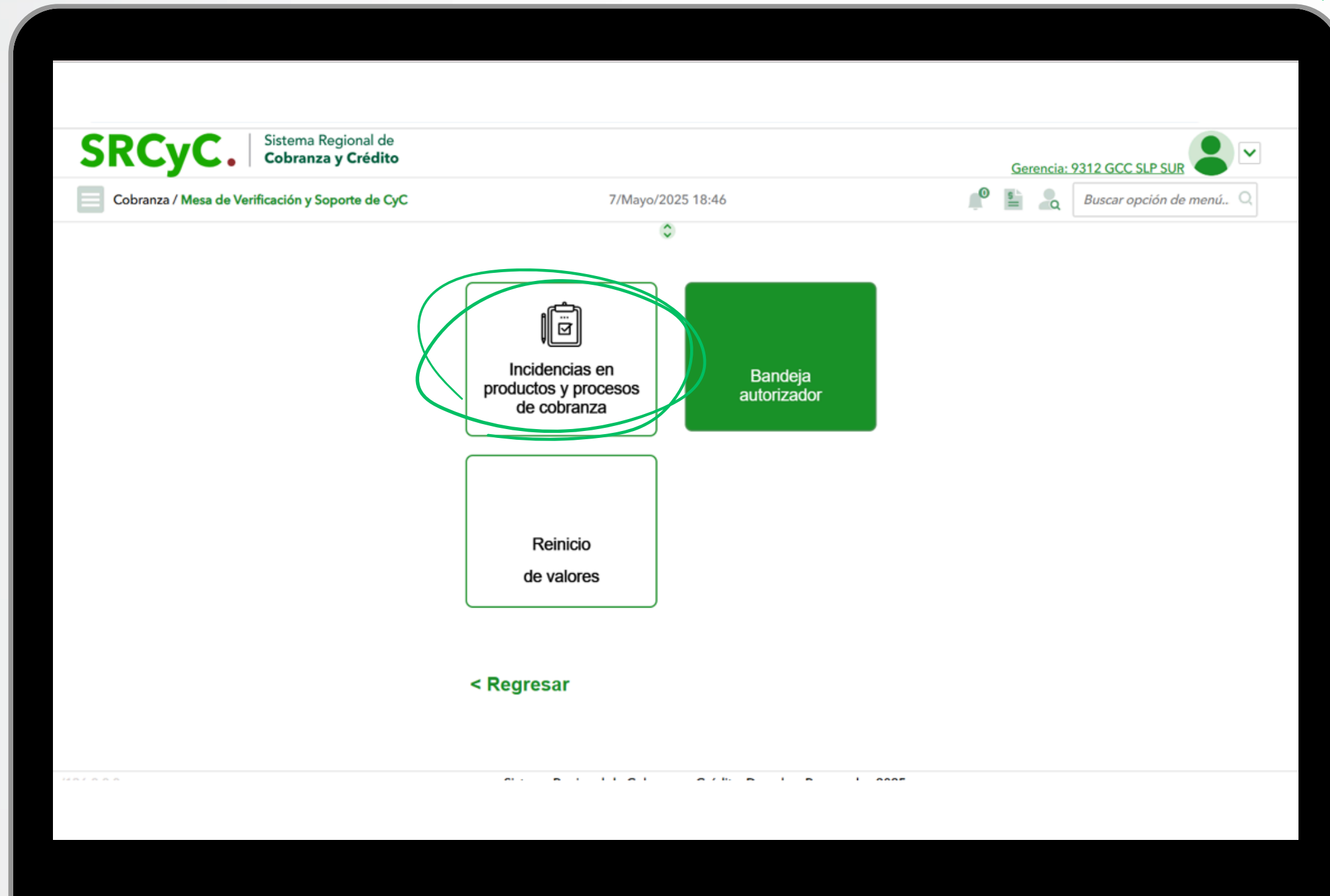
¿Hasta cuántas exhibiciones se puede solicitar una propuesta de liquidación?



Proceso 1.1

INGRESA AL APARTADO
DE INCIDENCIAS

Menú >> Cobranza
>> Mesa de Verificación y
>> Soporte CyC
Incidencias en productos
procesos de cobranza



Proceso 1.2

DATOS

Ingresa el Cliente Único en
formato anterior 4 x 4

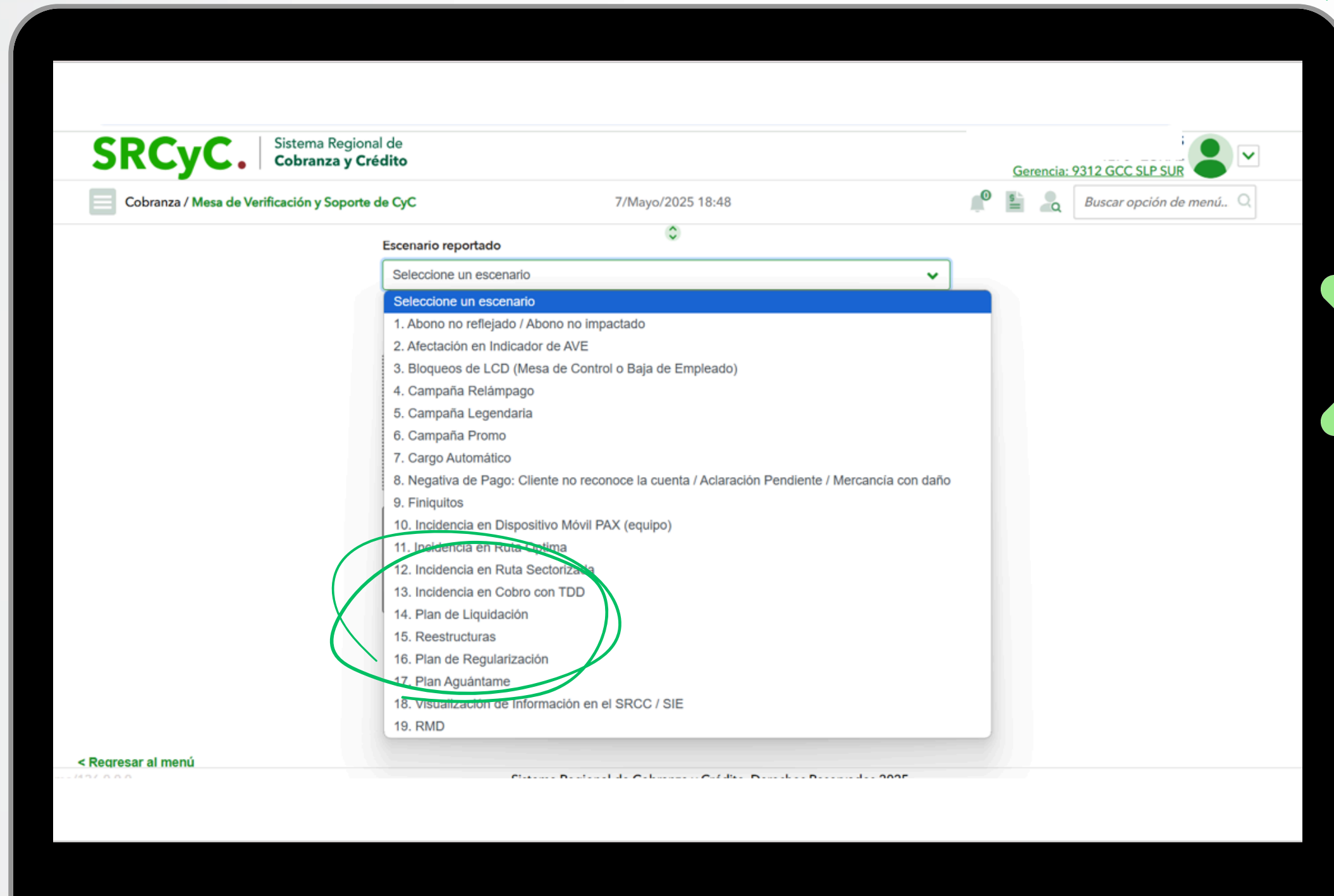
Espera hasta que aparezca
en **automático el nombre
del cliente**

The screenshot displays the SRCyC (Sistema Regional de Cobranza y Crédito) web application. The header includes the SRCyC logo, the system name, the user's role (Gerencia: 9312 GCC SLP SUR), and the current date and time (7/Mayo/2025 18:48). The main content area is titled 'Incidencias en productos y procesos de cobranza'. A green circle highlights the 'Cliente Único' field, which contains the value '0109-2153-3570' and the name 'Victor Cruz Mora'. Below this, there is a dropdown menu for 'Escenario reportado' with the option 'Seleccione un escenario'. Further down is a section for 'Adjuntar evidencias' with a dashed box for uploading files. At the bottom, there is a 'Comentarios' field. The footer contains the text 'Sistema Regional de Cobranza y Crédito. Derechos Reservados 2025'.

Proceso 1.3

ELIGE

Elige el escenario
14. Plan de liquidación



Proceso 1.4



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



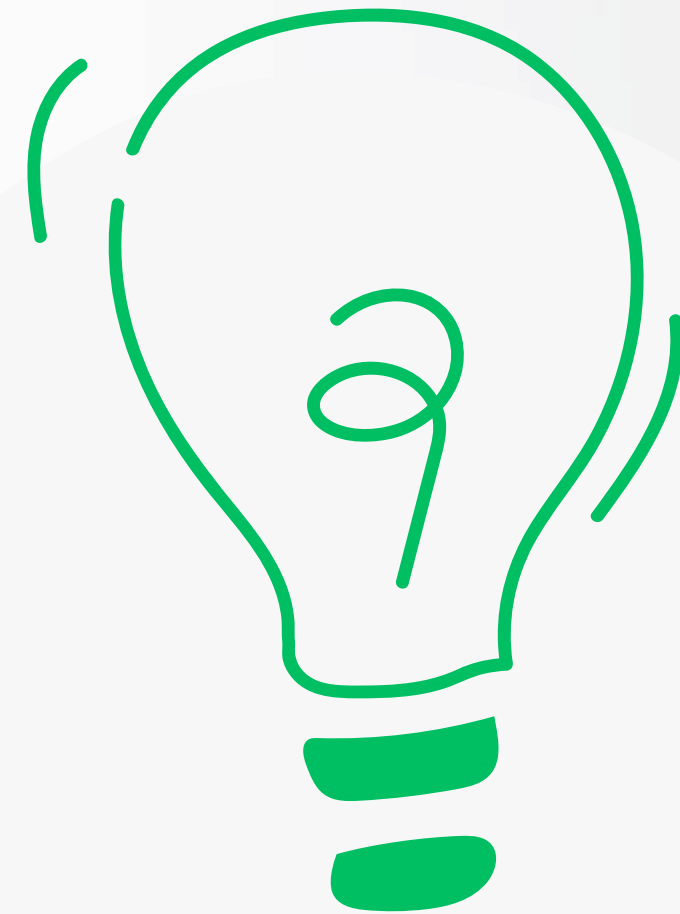
The screenshot shows a web form with the following elements:

- A text input field containing "0109-2153-3570" with an information icon to its right.
- The name "Victor Cruz Mora" displayed below the input field.
- A dropdown menu labeled "Escenario reportado" with the placeholder text "Seleccione un escenario" and a green checkmark icon.
- A section titled "Adjuntar evidencias" containing a dashed rectangular box with the text "Arrastra o da clic para subir tu archivo". This section is circled in green.
- A "Comentarios" section at the bottom with a text area containing the text "Sistema Regional de Coherencia y Crédito, Derechos Reservados 2025".

¿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

Envia 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

LEVANTA UN
NUEVO FOLIO

Conforme la misma dinámica
de paso 1.1 al 1.4

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

Contesta la Evaluación

www.form-accioncobranzalegal.com/Evaluaciones

