

Financiación BCRA en 9 cuotas

En este e-learning podrás verificar tus conocimientos sobre la financiación automática sobre saldos que otorgó el BCRA para resúmenes con Saldos impagos y vencimiento entre el 13 al 30/04/2020. (Podrás verificar la información relacionada en el link (<http://gps.prismamp.com.ar/categorias/Lists/Novidades/Dispform.aspx?ID=23739>).

* Obligatorio

1. NOMBRE Y APELLIDO *

Juan Arias

2. LOGIN ID AVAYA *

89250

3. PROVEEDOR *

- ☐ AEGIS
- ☐ ATENTO
- ☐ APEX
- ☐ MERA
- ☒ TELEPERFORMANCE
- ☐ PRISMA

4. Se comunica socio solicitando información del estado de la cuenta y Saldo Actual, ya que informa que el monto que verifica en su resumen es inferior a lo que adeuda, nos informa que siempre pagó el mínimo y acumulaba el saldo restante pero ya no lo ve. Se verifica en F10+F10+F4 y posee un Plan en 9 cuotas. ¿Cómo procedo? (1 Punto)

- ☐ Informo saldo que debe abonar del resumen de cuenta y notifico que la liquidación anterior fue abonada en la totalidad.
- ☐ Le pregunto si no recuerda haber realizado un plan V
- ☒ Informo que por disposición del BCRA el Saldo no abonado del resumen con vencimiento entre el 13/04 y el 30/04 fue financiado en 9 cuotas, con un TNA del 43% y que la primera cuota ingresa en 90 días a partir de la generación del mismo.

5. Se comunica socio consultando cómo se aplican los intereses que generan el PLAN V BCRA A6964 cuando se realiza la cancelación total (antes del ingreso de la primera cuota del plan). (1 Punto)

- ☐ Informo que se aplicarán intereses por el plazo transcurrido desde el vencimiento del resumen adeudado (anterior) hasta la fecha que cierra su resumen de cuenta siguiente. Registro Transacciones \Plan Visa CuotaPhone\BCRA - 9 cuotas\Tipo: Consulta
- ☒ Informo que se aplicarán intereses por el plazo transcurrido desde la fecha de origen del Plan hasta la fecha de su cancelación. Registro Transacciones \Plan Visa CuotaPhone\BCRA - 9 cuotas\Tipo: Consulta
- ☐ Informo que se aplicarán intereses por el plazo transcurrido desde la fecha que efectuó la Cancelación hasta la fecha que cierra su resumen de cuenta. Registro Transacciones \Plan Visa CuotaPhone\BCRA - 9 cuotas\Tipo: Consulta

6. Se comunica un socio solicitando el importe de la cuota del PLAN V del BCRA A6964. (1 Punto)

- ☐ Informo que se comunique con su banco para saber el monto de cada cuota.
- ☒ Verifico Desde pantalla "Tarjetas de la cuenta" + F10 + F10 + F4 e indico el importe que figura de la cuota del Plan.
- ☐ Informo que aguarde a que ingrese la cuota al resumen de cuenta porque antes de ese plazo no tenemos información al respecto.

7. Se comunica un socio solicitando la cancelación del plan V generado por el Banco Central (BCRA A6964), y solicita abonar ese importe dos meses. (1 Punto)

(1 Punto)

- ☐ Le informo que se puede realizar la cancelación total del Plan V en 9 cuotas, e indico que puede hacer pagos parciales hasta cubrir el importe adeudado.
- ☒ Derivo al banco para la consulta. Registro: Transacciones/Descarga/Parcial - Plan BCRA (6964)/Consulta
- ☐ Gestionó la cancelación parcial del Plan V en 9 cuotas. Registro: Transacciones \Plan Visa CuotaPhone\Alta Saldos y realizó el alta del nuevo plan V en 2 cuotas en Host.

8. Se comunica un socio indicando que desconoce un Plan V en 9 cuotas generado en su cuenta.
(1 Punto)

- ☐ Generó desconocimiento del movimiento + bloqueo de la tarjeta en estado 25 F4 + Speech correspondientes.
- ☐ Le indico al socio que debe comunicarse con su banco emisor
- ☒ Indico que por disposición del Banco Central (BCRA), bajo la comunicación A-6964, todos los Saldos impagos de los resúmenes con Fecha de vencimiento entre el 13 y el 30/04/2020 deben ser refinanciados en 9 cuotas fijas, a abonarse en 90 días la primera cuota.

9. Se comunica socia indicando quiere cancelar la financiación generada por el Banco Central (BCRA A6964), ya que desea abonar la deuda de manera total en el siguiente resumen. ¿Cómo procedo?
(1 Punto)

- ☒ Desde el menú principal de Host 12+54+ opción C y registro Transacciones\ Descarga\ Total - Plan BCRA (6964)
- ☐ Desde el menú principal de Host 12+54+ opción B y registro Transacciones\ Descarga\ Total - Plan BCRA (6964)
- ☐ Desde el menú principal de Host 12+54+ opción C y registro Transacciones\ Descarga\ PLAN V (saldos)

10. Se comunica socia consultando hasta cuándo puede pedir la cancelación del Plan V en 9 cuotas generado por el Banco Central (BCRA A6964).
(1 Punto)

- ☐ Informo que hasta el mismo día de la fecha de cierre de su resumen puede comunicarse para solicitarlo
- ☐ Informo que hasta el martes anterior a su cierre de resumen, tiene tiempo para comunicarse y solicitarlo.
- ☒ Informo que hasta un día antes de la fecha de cierre de su resumen puede solicitar la cancelación por VHS.

11. Socio consulta si los dólares adeudados del resumen de cuenta con vencimiento entre el 13/04 y el 30/04 se financiaron en el Plan BCRA (6964)
(1 Punto)

- ☐ Le informo que deberá consultarlo con su banco emisor.
- ☐ Le informo que los dólares no fueron pesificados para la conformación del Plan. Se aplicarán intereses hasta la fecha de cierre siguiente.
- ☒ Le informo que fueron pesificados para la conformación del Plan y se aplicará el Tipo de cambio vendedor del Banco Nación a Fecha de Cierre.

12. Se comunica un socio por un Plan V generado por el Banco Central (Préstamo BCRA 7082). Indica que quiere hacer una cancelación anticipada. ¿Cómo procedo?
(1 Punto)

- ☐ Informo que se puede realizar la Cancelación Total del Plan y le consulto si desea hacerlo en este llamado.
- ☐ Le informo que consulte con el banco, ya que no tenemos ninguna información al respecto, es un cargo bancario y debe consultarlo con ellos
- ☒ Le indico que la Baja o la Cancelación anticipada del Plan deberán gestionarlo ante el Banco emisor de la tarjeta, y tipifico caso Contacto/BCRA Préstamo Autónomos/ Monotributistas /Consulta.

13. El socio consulta porque en el monto de "Cuotas a vencer" de los próximos períodos ve un monto que no tiene relación con sus consumos.
(1 Punto)

- ☒ Informo que hemos verificado que existe un error en las "Cuotas a vencer" de algunos resúmenes de cuenta. Ante todo, queremos darle la tranquilidad que el inconveniente se encuentra rectificado, por lo tanto: 1. No se afectan las cuotas que se deben pagar este mes; 2. No se adelanta ningún pago; 3. No se afecta el período de gracia para el pago de su crédito; Simplemente, fue una exposición incorrecta de las fechas de visualización de las cuotas futuras de los "Planes de Refinanciación". En el próximo resumen de cuenta, visualizará correctamente el período de gracia y las cuotas correspondientes.
- ☐ Derivo al banco la consulta.
- ☐ Informo que hemos verificado que existe un error en las "Cuotas a vencer" de algunos resúmenes de cuenta. Ante todo, queremos darle la tranquilidad que el inconveniente se encuentra rectificado, por lo tanto: 1. No se afectan las cuotas que se deben pagar este mes; 2. No se afecta el período de gracia para el pago de su crédito; Simplemente, fue una exposición incorrecta de las fechas de visualización de las cuotas futuras de los "Planes de Refinanciación".

