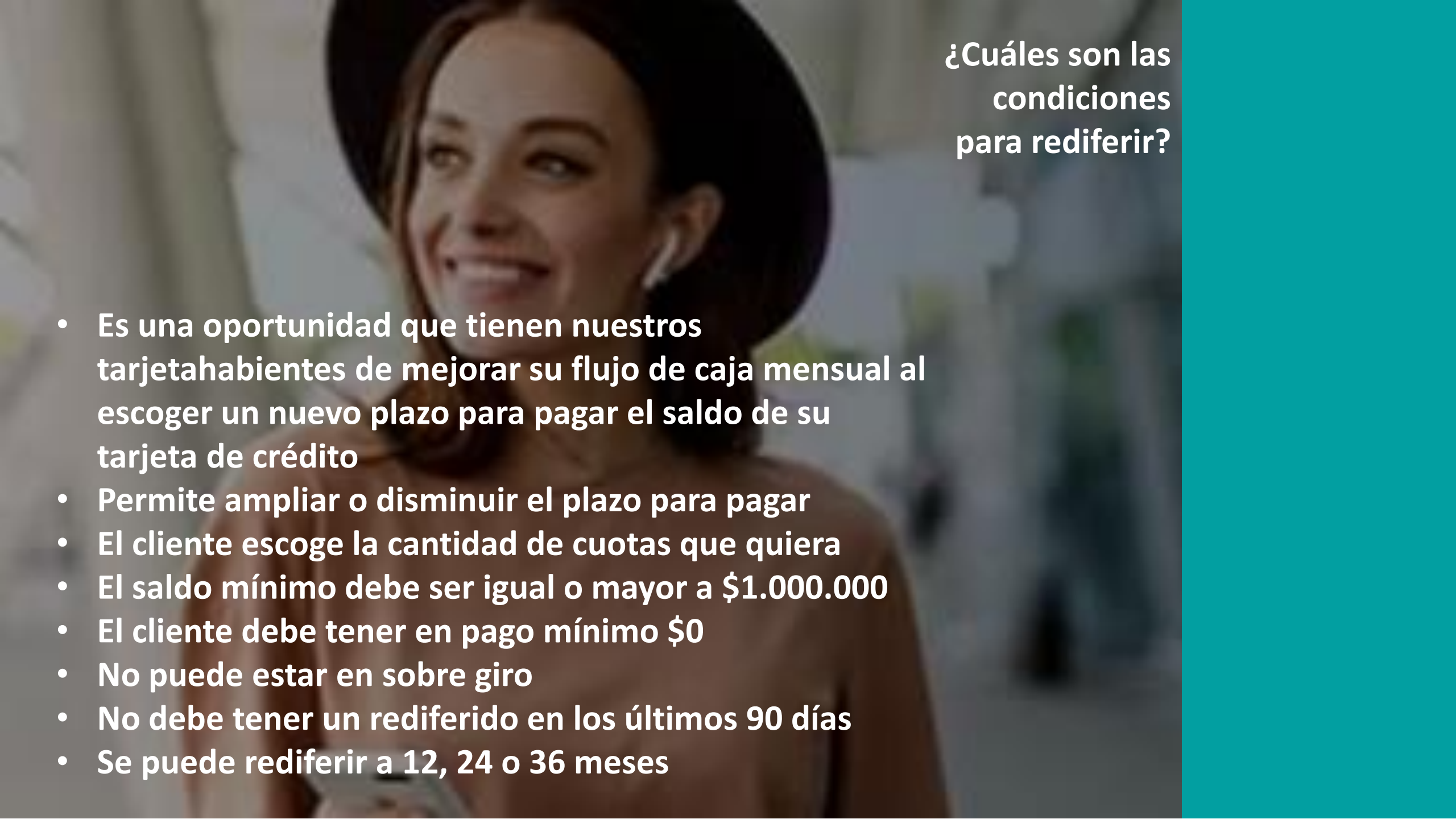


# Capacitación Equipo Comercial

Rediferidos



## ¿Cuáles son las condiciones para rediferir?

- Es una oportunidad que tienen nuestros tarjetahabientes de mejorar su flujo de caja mensual al escoger un nuevo plazo para pagar el saldo de su tarjeta de crédito
- Permite ampliar o disminuir el plazo para pagar
- El cliente escoge la cantidad de cuotas que quiera
- El saldo mínimo debe ser igual o mayor a \$1.000.000
- El cliente debe tener en pago mínimo \$0
- No puede estar en sobre giro
- No debe tener un rediferido en los últimos 90 días
- Se puede rediferir a 12, 24 o 36 meses

# ¿Qué debemos saber?

Te daremos los puntos clave que debes tener en cuenta, paso a paso y cómo hacer todo el proceso necesario.

1

Primero debemos consultar la tarjeta de nuestro cliente activa

Debemos consultar en CC10 o PE01 – 29 el número de tarjeta sobre la que vamos a trabajar, en este caso es una Visa.



```
0013 W984 PERSONAS PC31 17/04/24
0017 T027813 CONSULTA DE RELACIONES VALORADAS PE29 15:17:22
PEA0016 NO EXISTEN MAS RELACIONES
-----
NUMERO DE CLIENTE 10777396 JOSE MIGUEL
DCTO.IDENTI: 1 - 000000000061566 - 0 TAPIA OZUNA
CONSULTA POR : CUENTA(C) - PRESTAMOS(P) - TARJETAS(T) t
ESTADO DE CLIENTE:

  PROD. T I NUMERO DE CONTRATO T.P VALOR 1 VALOR 2 R
-----
TARJET T 1 450407-7602803059 1,500,000.00 33,472.86-

IN INTRO F1 LIMPIA F7 PRIMER F8 AVANCE F9 M.APLI CL SALIR
```

```
NUMERO TARJETA : 5188417030520224
NOMBRE TITULAR : DUVAN FELIPE AVILA BARRERA
NUMERO CONTRATO: 001307675000362783

_____ DATOS PARA REGULARIZAR LA DEUDA _____

PAGO MINIMO      :
PAGO DE INTERESES :
SALDO TOTAL      :      3,126,337.27

CUOTAS A REDIFERIR :

IN CONS  F3 ALTA  F6 ANULAR 10 CONFIR
```

Nos saldrá esta pantalla arrojando el saldo total del cliente, sobre este saldo es el que vamos a trabajar

```
24 - CARGO Y ABONO MANUAL DEPTO. MEP.
01 - COMPRA DE CARTERA
02 - REVERSION DE INTERESES
04 - DEVOLUCION CUOTA DE MANEJO
08 - TRASLADOS DE DEUDAS
10 - REVERSION DE OPERACION
03 - REINTEGRO SALDO A FAVOR
11 - REDIFERIDO DEUDA TOTAL

Opcion: 11
```

2

Después debemos consultar el saldo del cliente para rediferir

Vamos a MP00 Operación 28 y sin colocar nada oprimimos enter y nos saldrá esta pantalla en donde debemos colar 11 + Enter



3

Ahora debemos hacer una simulación sobre la deuda del cliente

Dale click a esta calculadora para abrir el simulador



En monto debemos colocar el saldo tal cual sale en 3270 sin centavos

Revisa que en la fecha de operación sea siempre el día que haces la gestión (hoy)

En este espacio debes colocar el plazo que vayas a simular (12, 24 o 36 meses)

Procura que la tasa E.A. siempre esté actualizada a la vigente

<b>Monto</b>	\$3.126.335,00
<b>Fecha Operación</b>	15/04/2024
<b>Cuotas Diferidas</b>	12
	2 12
<b>Tasa EA</b>	32,99%
Periodo de gracia (Compra Cartera, Compras a menos de 3 meses y Avance = 0, a Compras a 3 o mas meses =1)	
	1
<b>Tipo</b>	Facturación



# ¿Cómo identificar a un cliente que no aplica?

\*Siempre revisa el número de tarjeta en MP00 – 28\*

```
NUMERO TARJETA : 4504077650522999
NOMBRE TITULAR :
NUMERO CONTRATO:

DATOS PARA REGULARIZAR LA DEUDA

PAGO MINIMO      :
PAGO DE INTERESES :
SALDO TOTAL      :

CUOTAS A REDIFERIR :

MCE0325 FECHA ULTIMO REDIF. MENOR AL PERMITIDO
```

Cliente realizó  
rediferido hace menos  
de 90 días

Cliente con pago mínimo.  
Valida en MP00 – 55 el pago  
mínimo a realizar

```
NUMERO TARJETA : 4504077625544490
NOMBRE TITULAR : BRAYAN PICO ZAMBRANO
NUMERO CONTRATO: 001300905001357772

DATOS PARA REGULARIZAR LA DEUDA

PAGO MINIMO      : 108,869.94
PAGO DE INTERESES : 47,085.00
SALDO TOTAL      :

CUOTAS A REDIFERIR :

MCE0325 DEBE REALIZAR PAGO MINIMO O INTERESES
```

```
NUMERO TARJETA : 4504077674983169
NOMBRE TITULAR :
NUMERO CONTRATO:

DATOS PARA REGULARIZAR LA DEUDA

PAGO MINIMO      :
PAGO DE INTERESES :
SALDO TOTAL      :

CUOTAS A REDIFERIR :

MCE0325 MAS DE 90 D. MORA TRAMITAR CON RIESGOS
```

Cliente en mora, debe  
ponerse al día con  
cobranza

Tarjeta en sobre giro,  
revisa en MP00 – 55 el  
sobre giro o pago mínimo

```
NUMERO TARJETA : 4042804414309481
NOMBRE TITULAR :
NUMERO CONTRATO:

DATOS PARA REGULARIZAR LA DEUDA

PAGO MINIMO      :
PAGO DE INTERESES :
SALDO TOTAL      :

CUOTAS A REDIFERIR :

MCE0325 TARJETA EN SOBREGIRO
```

# ¿Cómo ver el extracto del cliente?

MT/CN	DESCRIPCION	OP	DESCRIPCION
10/50	CONTRATO	07	- CONSULTA DE SOBREFLEX
13/63	RELACION TARJETA CUENTA	11	- ASIGNACION DE TARJETAS
19/52	TARJETA	12	- REPORTE ROBO/EXTRAVIO/DETERIORO
20/70	PAGO TARJETA CREDITO	18	- ENTREGA DE TARJETA
25/61	OPERACION / MOVIMIENTOS	28	- CARGO Y ABONO MANUAL DEPTO. MEP.
OP	TARJETAS PREPAGO	31	- TEXTO LIBRE EN TARJETA
01	- REEXPEDICION	46	- ALTA CONTRATO/TARJETA DEBITO
02	- CARGA TARJETA CDT REGALO	47	- OPERACIONES PARA OUTGOING
03	- CONSULTA DE MOVIMIENTO	51	- CONSULTA GLOBAL
04	- CONSULTA CLIENTE/CONTRATOS	54	- CONSULTA HISTORICO MODIFICACIONES
05	- CANCELACION CONTRATO	55	- CONSULTA LINEA BBVA
06	- ALTA TARJETA REGALO	60	- CONSULTA ESTADOS DE CUENTA
OP	OTRAS OPCIONES	62	- CONSULTA DETALLE SALDO AUTORIZADO
00	- OTRAS OPCIONES	99	- CIERRE/IMPRESION CONTRATO
OP:	60		
TJ:	4504077650522999	CNT:	CTA:
FECHAS-> CORTE:		INICIAL:	FINAL:
IDENTIFICACION:	-		-

Debemos buscar en MP00 –  
Operación 60 el número de tarjeta  
del cliente y oprimimos Enter

Deberá salir el extracto generado y lo ves así.  
Debes pararte en el extracto que quieras ver,  
escribes “S” y enter.

QCA0001 FIN DE DATOS						
P	SALTO	CTA:	0	CON:00131710515001777698	L	1: 7
					C	1: 134
	FECHA	NUM EDO	SALDO	FECHA	PAGO	S
TARJETA TITULAR	DE CORTE	CUENTA	AL CORTE	PAGO	MINIMO	
4504077650522999	ABIERTO	0007	618,769.00			0.00
4504077650522999	27032024	0006	5,898,337.45	15042024	70,533.97	
S 4504077650522999	29022024	0005	5,400,096.68	15032024	1,440,373.23	
4504077650522999	31012024	0004	4,135,649.68	15022024	1,084,223.61	
4504077650522999	28122023	0003	3,330,800.68	15012024	887,256.05	
4504077650522999	30112023	0002	2,487,181.38	15122023	740,715.70	
4504077650522999	31102023	0001	1,250,929.00	15112023	313,684.62	

DD/MM/AAAA

# Tarjeta

Pago  
mínimo

P SALTO		NUM.EDO.CTA: 5 290224		CONTR:00131710515001777698		L	1: 48
						C	1: 134
NUMERO TARJETA		F. OPERA.	VLR.	OPERACION	DESCRIPCION		
4504-0776-5052-2999		05-02-2024	-1,090,000.00	PAGO X PSE.	43		
4504-0776-5052-2999		03-02-2024	3,900.00	COBRO PRIMA SEGURO I			
4504-0776-5052-2999		05-02-2024	400,000.00	BCO CAJERO			
4504-0776-5052-2999		05-02-2024	100,000.00	BCO CAJERO			
4504-0776-5052-2999		03-02-2024	11,700.00	CAKEBRANDS STORE			
4504-0776-5052-2999		03-02-2024	28,190.00	TIENDA D1 RIONEGRO			
4504-0776-5052-2999		03-02-2024	21,966.00	OXOXO HEROES			
4504-0776-5052-2999		03-02-2024	17,200.00	SURTICOMUNAL			
4504-0776-5052-2999		04-02-2024	71,825.00	FARMATODO CIUDAD SAL			
4504-0776-5052-2999		04-02-2024	87,000.00	CARILES			
4504-0776-5052-2999		04-02-2024	56,200.00	R09 CREPESYWAFFLES S			
4504-0776-5052-2999		02-02-2024	39,262.00	FARMATODO NOGAL			
4504-0776-5052-2999		02-02-2024	6,970.00	TIENDA D1 RIONEGRO			
4504-0776-5052-2999		05-02-2024	13,600.00	FARMATODO NOGAL			
4504-0776-5052-2999		05-02-2024	3,400.00	SURTICOMUNAL			
4504-0776-5052-2999		05-02-2024	21,190.00	TIENDAS ARA			
IN CONSUL F9 MENU 10 I.FIN. F4 IZQDA. F5 DRCHA. F7 RE.PAG F8 AV.PAG C1 SALIR							

Te saldrá de esta manera.

Acá podrás ver todos los movimientos del cliente en este corte de facturación y los pagos que realice se verán con un menos (-) al inicio.



# Una vez terminada la gestión, no olvides leer el speech y subir la venta

## Este Speech se lee por partes

1

Señor (**xxx**) le confirmo que como usted se encuentra al día con el pago mínimo o interés de su tarjeta terminada en los últimos 4 dígitos (**xx**) donde quedará rediferida a un plazo de (12-24-36) cuotas, generando así una cuota promedio mensual de (**\$.\$\$\$.\$\$\$**) bajo la tasa del (**E.A. Vigente y N.M.V. Vigente**), esta operación se verá reflejada en su próximo extracto como re-diferido.

Recuerde que su saldo a rediferir son (**\$.\$\$\$.\$\$\$**) en este momento, nosotros aplicaremos el rediferido máximo en 72 horas hábiles, por tal motivo si tiene compras pendientes por cruzar no entrarían dentro de esta solicitud.

Si tiene compra de cartera dentro del mismo saldo, este quedará aplicado a un plazo de (número de cuotas pactadas) a la tasa preferencial que inicialmente tenía la operación  
¿Está de acuerdo? **(Cliente debe confirmar con un sí)**

2

### **Obligatorio:**

Señor@ (**xxx**) si usted tiene la tarjeta de crédito domiciliada, para la fecha de pago se realizará el barrido del pago mínimo de su tarjeta. Es muy posible que la primera cuota después de la aplicación de este rediferido le llegue por valor de cuota menor al promedio indicado, tenga presente que si esto llega a pasar, en la segunda cuota le llegará por un valor mayor y desde la tercer cuota le llegará por el valor acordado

Ahora que acabaste todo,  
sube la venta al Drive  
haciendo click en este  
círculo

