



Manual de producto
Disponible Citibanamex

Introducción

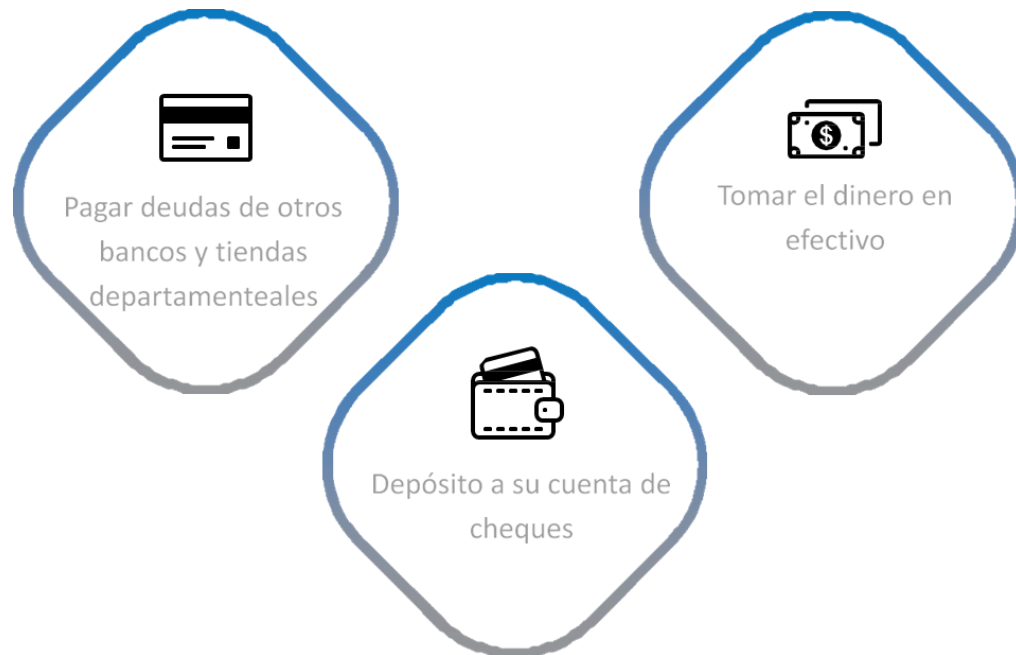
El presente material esta diseñado con la finalidad de poder evaluar y reforzar tu conocimiento en el producto de Disponible Citibanamex, por lo tanto es importante considerar:

- El tiempo señalado para concluir el presente tutorial.
- La revisión de la información contenida en este manual.
- La evaluación final de conocimiento que deberás acreditar con un mínimo de 80 puntos.

Te deseamos éxito en este proceso.

¿Qué es un Disponible Citibanamex?

Es un programa que permite a clientes existentes (tarjetas con antigüedad de 6 meses) disponer de efectivo de la línea de crédito Citibanamex sin comisiones, el monto que decida retirar lo podrá pagar con una tasa de interés preferencial a un plazo fijo.



Beneficios



Pagos anticipados



¿Qué son?

Son abonos adicionales a la mensualidad establecida, que el cliente puede realizar para liquidar o reducir el monto de capital de su Disponible Citibanamex, estos montos no generan ninguna penalización para el cliente.

¿Cómo se realizan?

- 1.- El cliente debe acudir a ventanilla en la sucursal de su preferencia
- 2.- Es necesario que indique al cajero que desea hacer un abono a la promoción Disponible Citibanamex y debe especificar el monto que desea abonar.

Nota: Los abonos tanto parciales como totales sólo pueden realizarse en ventanilla de sucursal, si el cliente realiza abonos a través de cualquier otro medio tendría que generarse una aclaración comunicándose al 80011 5000.

Leyendas normativas obligatorias en la llamada

La regla en todas tus llamadas es que siempre deberás tener contacto con el titular de la cuenta, ya que es la única persona a la que se le puede brindar la información y con quien se puede autorizar el trámite.

Al ser así en la estructura de tu llamada, deberás mencionar las siguientes leyendas normativas:

Art. 44

¿me permite continuar?

Aviso de privacidad

Le recordamos que en Citibanamex sus datos están protegidos. Puede consultar el aviso de privacidad en www.citibanamex.com/avisodeprivacidad o en la sucursal de su preferencia.

Grabación de la llamada

Le informo que la llamada está siendo grabada con fines de calidad para garantizarle un mejor servicio.

Autenticación y confirmación del trámite

Cada vez que un cliente acepte la oferta deberá mencionar una serie de preguntas que aseguren que el cliente cumple con los requisitos para obtener el beneficio del Disponible Citibanamex y al mismo tiempo confirme la aceptación del mismo.

Estas preguntas y leyenda de confirmación son:

Preguntas de autenticación

1. ¿Su TDC se encuentra activa?
2. ¿Su TDC se encuentra vigente?
3. ¿Sigue siendo la misma terminación XX, su TDC?
4. ¿Cuenta con el saldo disponible de los XXX en su TDC?
5. ¿Acepta la oferta de Disponible Citibanamex?

Leyenda de confirmación del trámite

Le confirmo que esta oferta está relacionada a su tarjeta de crédito <>, terminación <>, el monto a disponer es de <> a un plazo de <>. El depósito se realizará a su cuenta de captación en un máximo de <> días hábiles. La tasa de interés anual fija de la oferta es del <>%, con un CAT de <> calculado en MAYO 2021. Le recuerdo que la vigencia de la oferta es al 14 agosto 2021 y está sujeta a que la TDC esté al corriente en sus pagos.

