



Manual de producto

Incremento de Línea de Crédito Citibanamex

Introducción

El presente material esta diseñado con la finalidad de poder evaluar y reforzar tu conocimiento en el producto de Incremento de Línea de Crédito 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.

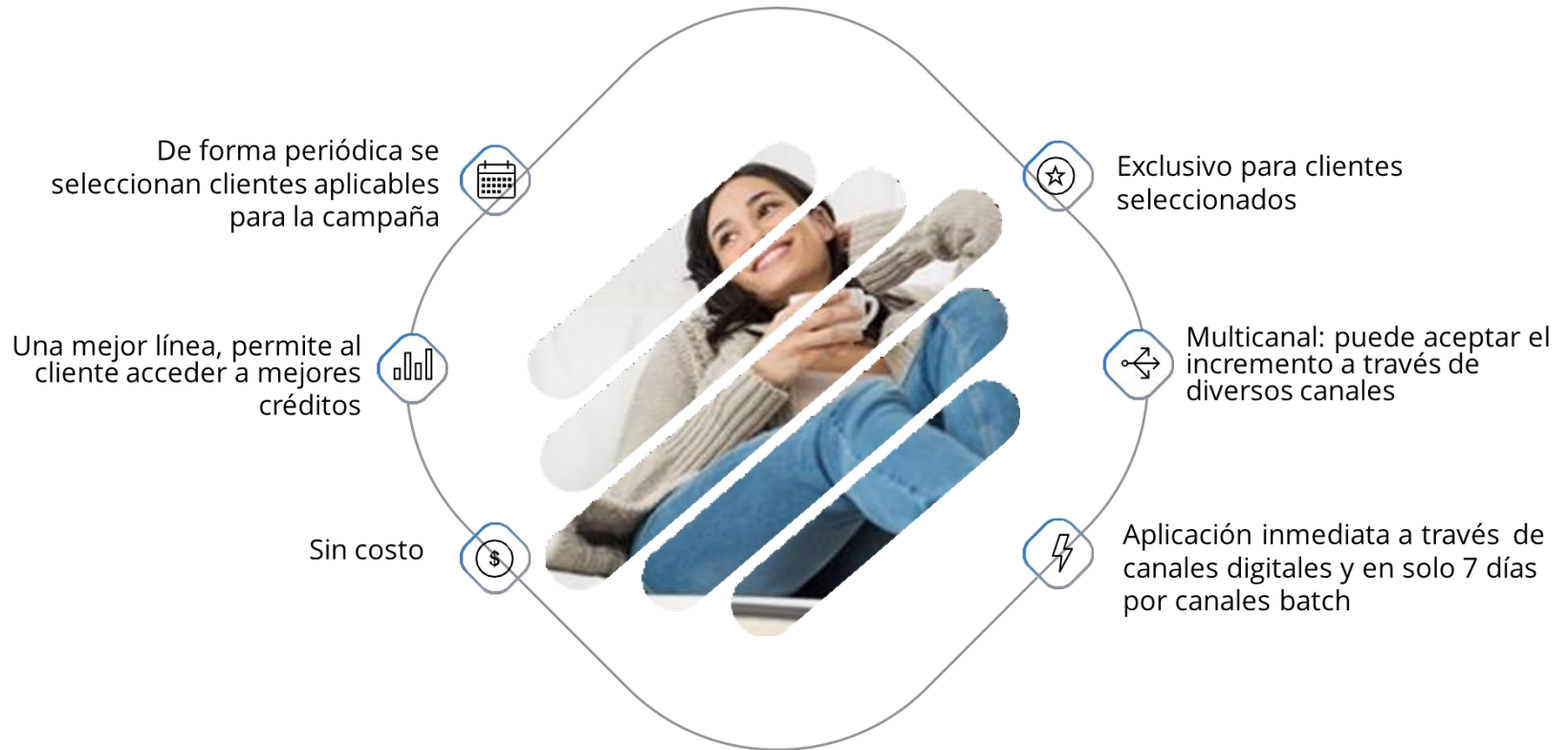
Te deseamos éxito en este proceso.

¿Qué es un Disponible Citibanamex?

Es un beneficio ofrecido a clientes con al menos 9 meses de antigüedad con sus TDC de Citibanamex y que han mantenido un excelente comportamiento crediticio y que no han modificado su línea de crédito en los últimos 6 meses.



Beneficios



Límite Personal



¿Qué es?

Es la opción que tienen todas las TDC de Citibanamex de personalizar el límite de gastos sin afectar la línea de crédito definitiva. El monto mínimo que el cliente puede elegir \$1000 y el máximo es la línea de crédito.

¿Cómo se realizan?

El cliente lo solicita:

- Llamando al 55 1226 2639

- A través de Banca Net o Mobile en la opción de límite de gastos.

Cuando el cliente acepta el incremento de línea de crédito, el límite personal se deshabilita y debe volver a llamar para ajustar a la nueva línea de crédito o bien aplicarlo nuevamente por canales digitales.

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:

Presentación

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es _____ y llamo desde el Centro Telefónico autorizado XXX de CITIBANAMEX, ¿podría comunicarme con Sr./Sra./Srita _____?

Art. 44

Tenemos un beneficio especial en su tarjeta de crédito ¿me permite continuar para explicarle en qué consiste el beneficio?

Inicio TRADICIONAL

- Actualmente su línea es de _____ el incremento es de _____ quedando una línea nueva de _____ - - Le comento que, al aceptar el incremento de línea de crédito, usted autoriza que se modifique su límite de gastos, para que éste sea igual a la línea de crédito aceptada. - ¿Acepta el incremento en su Línea de Crédito?

Confirmación de datos por seguridad

1. Tdc activa
2. 2. Tdc vigente

Tiempo de respuesta

- le recuerdo que el incremento lo verá reflejado en un lapso de 7 días hábiles.

