

## Toyota Financial Services (UK) Plc Italy Branch

**Ad uso esclusivo interno e confidenziale**

<b>Tipo Documento</b>	<b>Procedure ad uso interno</b>
<b>Titolo documento</b>	<b>Rinegoziazione crediti</b>

Autore:	Federica Cinardo – Treasury & Collection Manager <i>Federica Cinardo</i>
Autore 2:	Simona Claretti - After Sales <i>Simona Claretti</i>
Data Creazione:	21/10/2009
Ultimo Aggiornamento:	24/08/2010
Versione:	V2

## Gestione del documento

### Posizionamento

Il documento è disponibile ai seguenti indirizzi:



[Procedure.net\TFSI\Collection\Rinegoziazione Crediti](#)

[Procedure.net\TFSI\After Sales\Rinegoziazione Crediti](#)

### Storia della revisione


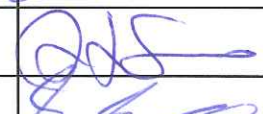

Revisione N°	Data	Autore	Indice dei cambiamenti
1	24/08/10	Federica Cinardo	Conservazione sostitutiva dei contratti

### Lettura/Altre funzioni coinvolte


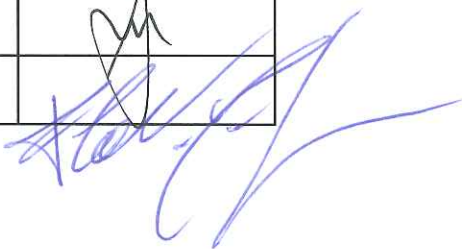
Nome	Ruolo/Dpt	Letto
Daniela Giordano	After Sales Manager	
Claudia Fernandes	Project & IT Core-System Manager	

### Lista di distribuzione

La versione V2 di questo documento, sarà distribuito alla seguente lista di distribuzione:

Dept	Note	Letto
Legal Dept		
Audit Dept		
Risk Dept		

### Approvazione di Procedura Ristrutturazione crediti, Versione V2

Nome	Ruolo	Approvazione
Alessandro Morganti	Finance General Manager	
Flavio De Cristofaro	Operation & IT General Manager	

## Indice

<b>1</b>	<b>Premessa .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Ricezione e caricamento delle pratiche.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Approvazione e liquidazione .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Archiviazione.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Allegati .....</b>	<b>5</b>

## **1 Premessa**

La necessità di creare il prodotto rinegoziazione, qualificato come Personal Loan, deriva dalla quantità sempre crescente di richieste da parte di clienti, sia in contenzioso che non, che a causa della attuale situazione di mercato, non riescono più a far fronte all'impegno economico preso in precedenza con TFSI.

Ovviamente, la concessione di questa agevolazione alla clientela è giustificata dal beneficio che TFSI ottiene togliendo dal contenzioso, o tutt'al più non facendole entrare, tali pratiche.

## **2 Ricezione e caricamento delle pratiche**

In tale paragrafo si descrivono attività da svolgere in capo al Collection dept.

Il punto di partenza di tutto il processo è la richiesta di rinegoziare il credito che arriva per iscritto da parte del cliente (eventualmente anche da parte del Dealer per suo tramite).

Tali richieste sono archiviate presso il Collection dept, suddivise tra quelle processabili e quelle cui non può essere data esecuzione.

La valutazione della processabilità o meno di una richiesta è demandata all'esperienza e competenza del personale del reparto.

In caso di non processabilità della richiesta il Collection dept. provvederà ad informare per iscritto il cliente; copia di tale lettera è archiviata insieme alla richiesta iniziale del cliente; il tutto verrà trascritto con note a sistema.

Nel momento in cui si stabilisce che la pratica può essere accolta, si prende contatto telefonico con il cliente e gli si prospetta la soluzione alternativa studiata per il suo specifico caso; il cliente può accettare o meno tale proposta. Se il cliente non accetta, il tutto verrà trascritto con note a sistema.

In caso di accettazione del cliente il Contact Center comunica l'importo ufficiale del conteggio di estinzione anticipata della vecchia pratica e la sua validità (il conteggio dovrà essere al netto della penale di estinzione anticipata e non dovrà comprendere, a parte casi eccezionali, gli eventuali servizi assicurativi, escluso il servizio RC auto, che pertanto rimarrà attivo in base ai vecchi termini).

L'operatore del Collection dept. provvederà a caricare la pratica a sistema tramite Desired.

Questa funzionalità consente anche di stampare il contratto che verrà inviato al cliente per la sottoscrizione; il contratto deve necessariamente rientrare entro i termini di validità del conteggio.

## **3 Approvazione e liquidazione**

Nei paragrafi successivi si descrivono attività da svolgere in capo all'After Sales – Loan & Insurance.

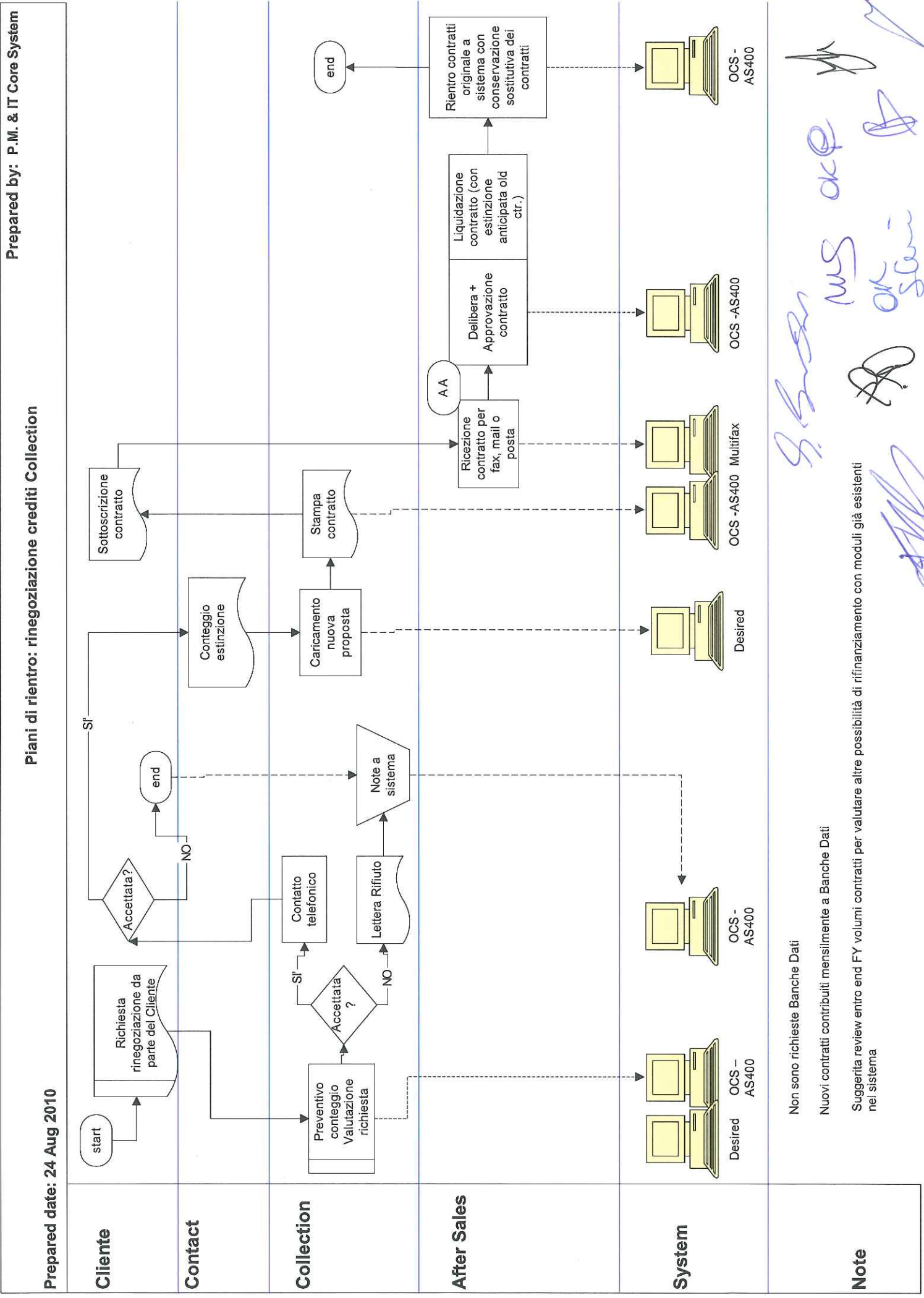
Al momento della ricezione del contratto firmato si procederà con l'approvazione e la liquidazione (da intendersi come mero cambiamento di stato della pratica nel sistema gestionale; non comporta una effettiva erogazione di somme) della pratica, previa contabilizzazione dell'estinzione anticipata del vecchio contratto.

## **4 Archiviazione**

Da maggio 2010 con la conservazione sostitutiva dei contratti originali a norma di legge (vedi progetto di riferimento) non è più necessario ricevere l'originale del contratto, per il rientro a sistema sarà sufficiente che il cliente lo faccia pervenire o a mezzo fax o in pdf tramite posta elettronica in modo che il documento digitale presente in Multifax venga archiviato in conservazione sostitutiva.

## **5 Allegati**

La presente procedura fa riferimento alla mappatura del processo in allegato.



*Handwritten signatures and initials:*

- Top right: *MS*, *OK*, *OK*, *OK*
- Middle right: *OK*, *OK*
- Bottom right: *OK*, *OK*