



POLITICA DE CANJE

Fecha de Actualización: 27/11/18

Código: VA07

A continuación se detallan los requisitos, documentación y generalidades para poder canjear un vale de efectivo.

Generalidades:

1. El vale tendrá que presentarse en buenas condiciones, sin manchas, sin corrector, sin tachaduras, no remarcado, no roto y sin ningún tipo de arreglo. El Gerente de plaza o Encargado de Sucursal puede autorizar el canje si llegara a presentar alguna de estas características según su criterio, plasmando su firma en el vale.
2. El vale de efectivo tiene un mes de vigencia.
3. Cuando el disponible del Distribuidor sea menor al que presenta el vale que porte el cliente, se le podrá ofrecer el disponible alcanzable inferior al vale en múltiplos de \$500. En caso que el cliente no acepte una cantidad menor, el Ejecutivo de Canje se puede comunicar a Call Center para solicitar un incremento de saldo (El incremento se autorizará en base al historial presentado por el Distribuidor, dichos incrementos no se pueden realizar en periodo de pagos si el Distribuidor no ha realizado su pago).
4. El primer canje del cliente podrá ser de \$1,000 a \$4,000.
5. El segundo canje del cliente podrá ser hasta por \$6,000, sin importar que no sea con el mismo Distribuidor.
6. Los canjes de \$1,000 a \$3,000 aplican para un plazo de 6 a 12 quincenas.
7. Los canjes de \$3,500 a \$6,000 aplican para un plazo de 8 a 14 quincenas.
8. Si el Cliente presenta un vale sin número de quincenas, se podrá realizar el canje ofreciendo únicamente el plazo de 6, 8 o 10 quincenas, si el cliente no acepta no se realiza el canje y se deberá solicitar la cancelación del vale a Call Center, el cliente tendría que presentar un nuevo vale autorizado por su Distribuidor.
9. El Cliente no podrá tener más de un vale activo.
10. En caso de que el vale no cuente con cantidad para su canje, nombre del Cliente o fecha de expedición el Ejecutivo de Canje debe de apoyarse con el Departamento de Coordinación de Cartera para que se contacte al Distribuidor y corroborar la información para poder realizar el canje sin la necesidad de regresar al cliente.
11. El Ejecutivo de Canje deberá validar en el momento el teléfono que el Cliente proporcione.
12. En los casos que el Cliente final desempeñe alguna profesión de alto riesgo donde ponga en peligro su vida o maneje armas, profesiones tales como Policía, Militar, Guardias de seguridad, Abogado, Stripper o profesiones de alto riesgo (bomberos, operarios de energía eléctrica), se deshabilitará el seguro de protección y es necesario que el Coordinador de Cartera que se encuentre en sucursal se comuniqué con el Distribuidor para informarle que él se hará responsable de que se cubran los pagos en caso de fallecimiento del Cliente.
13. No se podrá realizar canje sí:
 - El vale esta llenado con más de una tinta.
 - La cantidad con número y letra no coincide.
 - La firma del Cliente no coincide con su identificación.
 - El vale está en blanco o no cuenta con la firma del Distribuidor.
 - El Ejecutivo de Canje detecta que la persona que realiza el canje es prestanombres.
 - El Ejecutivo de Canje detecta que la persona presenta discapacidad intelectual.
 - El domicilio del Cliente no pertenece a la misma localidad del Distribuidor.
14. En caso de realizar una cancelación de vale, el Ejecutivo deberá comunicarse a Call Center para solicitar la cancelación por sistema, se le solicitará el folio del vale y motivo de la misma.





POLITICA DE CANJE

Fecha de Actualización: 27/11/18

Código: VA07

Requisitos.

Para poder realizar el canje de Vale de Efectivo el cliente debe de presentarse en la sucursal de Vale Amigo portando obligatoriamente:

1. Vale de efectivo foliado y llenado correctamente. Otorgado por una de nuestros Distribuidores autorizados que no presente saldo vencido y cuente con el suficiente disponible para su canje.
2. Identificación oficial vigente en original y copia fotostática legible.
 - Credencial de elector emitida por el IFE/INE.
 - Cedula profesional emitida por Secretaria de Educación Pública.
 - Pasaporte Nacional.
 - Licencia de conducir.
3. Comprobante de domicilio en original y copia, con antigüedad no mayor a tres meses. En caso de recibos descargados de internet se aceptara la impresión.
 - Comprobante de domicilio de Agua.
 - Comprobante de domicilio de Electricidad.
 - Comprobante de domicilio de Gas Natural.
 - Recibo de televisión de paga.
 - Recibo de Telmex siempre y cuando tenga el servicio de línea telefónica.

Nota: los comprobantes anteriores deberán ser recibo, no notificación de pago ni de adeudo.
El monto máximo de vencido será de \$500 par recibo de agua y \$1,000 para electricidad.
4. El rango de edad para poder realizar canje es de 18 a 69 años.
 - El Ejecutivo de Canje debe de verificar que el Cliente cuente con 69 años hasta la fecha del último pago de no ser así no se debe de realizar el canje.
5. El Cliente debe de mencionar 2 referencias familiares o amistades y un beneficiario.
6. El Cliente deberá firmar pagare en blanco.
7. El Cliente deberá contar con un ingreso.
 - a. Si el Cliente es ama de casa se pide referencias laborales del cónyuge.
 - b. Si el Cliente es estudiante se pide referencias laborales de los padres, y el ejecutivo de canje o encargado de sucursal se comunicará con el Distribuidor para la autorización.

Elaboró	Colaboración	Autorizó
Depto. Call Center	Dulce Benítez	Eduardo Verde Director General

