

PREGUNTAS FRECUENTES BANCOMER NET CASH

1.- ¿Cómo puedo identificar si una cuenta es Propia o del Grupo ?

Las cuentas Propias tienen la misma razón social de la referencia y las del grupo son de empresa filiales.

2.- Si por la mañana ya di de alta la referencia para mi cliente, ¿por qué no puede activarla?

Primero se tiene que realizar la relación de los servicios a cada asunto que se dio de alta en la referencia y la grabar la OTP para la activación (todo es en un proceso nocturno) y después el director de oficina debe cambiar el estado de PC (pendiente de contratar) a PA (pendiente de activar), por lo tanto no se puede activar una referencia el mismo día que se dio de alta en el sistema.

3.- Acabo de asignar un asunto nuevo en la referencia del cliente pero aún no pueden operar con ella

Debe esperar al proceso nocturno para que relacione los servicios al nuevo asunto.

4.- Cambió la razón social del cliente, ¿en dónde le cambio la razón social a la referencia?

Se debe realizar el cambio en la cuenta de apertura y se actualiza la nueva razón social, si esa cuenta ya está cancelada será necesario dar de baja esa referencia y contratar una nueva.

5.- ¿Cómo puedo sustituir un dispositivo asignado al Administrador ?

El dispositivo debe estar bloqueado (cancelado) por baja o extravío y entonces se habilita la opción para sustituir.

6.- ¿Por qué no puedo dar de alta los asuntos beneficiarios del cliente?

Por seguridad esos asuntos son responsabilidad del cliente, cuenta con una opción dentro del canal para registrar sus cuentas beneficiarias, se puede apoyar centralmente con la PCCP mediante el anexo respectivo firmado por el cliente dando autorización a registrar las cuentas indicadas en el documento para recibir pagos de sus cuentas propias.

7.- ¿Por qué no genera carta de cancelación?

La cancelación se realiza a petición del cliente por esa razón no se genera ningún documento adicional.

8.- ¿Por qué no puedo cambiar el representante legal?

Este dato se registra en la Bóveda Electrónica y no tenemos facultades para modificarla, además de ser la evidencia de quién solicito, por parte del cliente, la contratación del servicio.

Para el tema de anexos con el nuevo Apoderado será necesario llenar los formatos manualmente.

9.- ¿Cómo se realiza el desbloqueo por inactividad?

Se deben enviar las cartas correspondientes (disponibles en la Intranet Corporativa) para desbloqueo de Administrador(es) y referencia al Contact Center.

10.- ¿La cuenta para cobro de comisiones puede tener otra Razón Social?

No, debe pertenecer al mismo número de cliente, por lo tanto tener la misma Razón Social.

11.- ¿En dónde se pueden reimprimir los Anexos con el alta y baja de asuntos?

No es posible, se deben imprimir en el momento que los genera el sistema, si no lo hicieron de esa forma será necesario llenarlos manualmente.

12.- ¿Un dispositivo puede ser multi-contrato?

Sí, se puede dar de alta en las referencias que el cliente requiera y desasociarlo en una o en todas.

13.- ¿El Tipo de servicio (Plantilla) del Bancomer net cash se realiza en oficina?

NO, no se modifica en oficina, la PCCP realiza dicho cambio con el formato



Hoja de cálculo de
Microsoft Office Exce

14.- ¿Se puede hacer cambio de un Bancomer net cash Básico a uno Avanzado o de un Solidario (indistinto) a uno Mancomunado (conjunto) o viceversa???

NO es posible, será necesario dar una nueva referencia de Bancomer net cash

15.- ¿Se pueden hacer pagos a los préstamos en Bancomer net cash?

No, los Préstamos no se pueden pagar por el canal de Net cash

16.- ¿Se genera comprobante al sustituir dispositivos?

El comprobante que se imprime es el Anexo H con el número de dispositivos entregados, más no la descripción o los números de serie de cada dispositivo.