

N°	PREGUNTA	HOMOLOGADO
1	¿Qué pasa cuando una persona física (mamá) hace trámite de la compra, deja todo firmado pero su domicilio es de Monterrey, por lo que no pudo acudir a la entrega de la unidad, ¿Puede recibirlo en Playa del Carmen su hija con una carta poder?	Poder notarial, acreditar personalidad de quien recibe y fotografía
2	¿Qué pasa cuando la Constancia de Situación Fiscal se encuentra suspendida sus obligaciones fiscales, se le puede vender?	Si se puede vender (sin obligaciones fiscales) pero debe presentar la constancia actualizada del mes (vigencia).
3	¿Qué pasa cuando tengo 3 actividades económicas, tengo que demostrar los ingresos de las 3 actividades económicas?	En materia de lavado de dinero no aplica el demostrar los ingresos por ninguna de las actividades económicas.
4	¿Podemos utilizar la carta poder para que un tercero pueda recibir la unidad?	Apegarse a la nueva política de integración de expedientes página 20 (únicamente poder notarial) y a la circular de control interno.
5	EL poder notarial genera un gasto adicional al cliente ¿el tendrá que realizar este pago?	Los cargos son a cuenta del cliente, es documento que se requiere para evitarnos problemas legales de carácter civil, mercantil entre otros, en caso de generar un gasto adicional se debe de presentar el cliente a recibir su unidad.
6	¿Como voy a llenar el formato de identificación si en la Constancia de Situación Fiscal me abrevia C. (Calle), en el formato pondré lo mismo? Y así se encuentra también la INE. CALLE	Se transcribe tal cual aparece en la constancia de situación fiscal.
7	Si mi domicilio en la Constancia de Situación Fiscal es una, y en el INE tengo otra dirección distinta y mi comprobante de domicilio tampoco coincide, pondré el de la constancia de situación fiscal, pero, si el día de mañana buscan al cliente van a decir que ese domicilio no existe	domicilio debe ser tal cual esta en la constancia de situación fiscal.
8	¿Qué sucede si la persona tiene dos CURP valido, cual usamos?	se tomara la que se emite del portal renapo, expedida en el mes de la facturación; verificar leyenda "certificado con el registro civil" dentro de la consulta.
9	¿Qué pasa si la persona es jubilada y ya no tiene actividad económica? ¿Qué datos tomaremos?	no tiene actividad económica, pero entrega constancia de situación y se anotara lo que nos manifieste el cliente (jubilada/ pensionado)
10	¿Qué pasa si en mi constancia de situación fiscal no aparece la colonia de mi domicilio, tomo la del INE?	si el código postal de la constancia de situación fiscal coincide con la colonia que aparece en el comprobante de domicilio, se plasma la colonia del comprobante de domicilio.
11	con la facturación 4.0 ¿vamos a poner la razón social de la empresa moral, adicionado con S.A. DE C.V. (abreviaturas)? ¿Cuándo la facturación 4.0 ya no te lo permite?	Para la facturación no deberá venir el tipo de sociedad, sin embargo para lavado de dinero sí en el formato de identificación, avisos de privacidad, etc.
12	¿Cuántos depósitos se pueden recibir por parte del proveedor de recursos?	no existe límite de monto a recibir por proveedor de recursos, sin embargo se tiene máximo 1 proveedor de recursos por operación y estos deberán ser familiares en línea recta y deberán ser identificados y firmar cesión de derechos. (circular aic-006-2022-gf)
13	¿Cuánto tiempo tiene que tener de actualización la Constancia de Situación Fiscal?	Mes vigente a la facturación
14	En el caso de que el cliente tenga dos actividades u ocupaciones y así venga la constancia de situación fiscal, ¿Cuál tomaremos para el llenado del formato de identificación?	Se debe tomar la actividad económica que tiene mayor porcentaje. En caso de que sea PF con actividad empresarial y cuenta con 2 o más actividades tomar en cuenta lo siguiente: *actividad económica empresarial (actividad empresarial) con mayor porcentaje. Nota: no se debe mezclar la parte fiscal con lavado de dinero ya que son 2 materias distintas.
15	El aviso de privacidad no tiene mucho espacio para poder colocar nombre y firma del cliente.?	Se pueden utilizar los espacios de la hoja para firma.
16	¿La actividad u ocupación del cliente se colocará tal como viene en la constancia?, ya que en la actualidad muchas veces esto es rechazado por parte del área administrativa.	Se debe tomar el listado de actividades económicas que se tienen para lavado de dinero.
17	¿Quién será el responsable de firmar el formato de identificación del cliente, ya que a veces lo firma el asesor de ventas otras veces el coordinador administrativo.?	Con el nuevo proceso quien debe firmar el formato de identificación como verificado debe ser el asesor de ventas y posterior facturista.
18	¿Toda la firma del contrato y/o de papales y entrega de la unidad tiene que ser en la agencia? O ¿Puede ser en el domicilio o en lugar de trabajo de cliente?	No se puede realizar la entrega o firma de documentos, todo tiene que ser en la agencia ya que puede generar un fraude.
19	Para las entregas de flotilla, arrendadoras (que no es bepensa) cual va ser el proceso para la entrega de las unidades? ¿Cuál es el proceso para bepensa?	Previa carta de autorización de la arrendadora donde especifique quién va a recibir el vehículo, se entregan al beneficiario o usuario final, previa identificación. Por tema de PLD la documentación debe estar firmada por el Representante Legal de la arrendadora.
20	Surgieron ciertas dudas con los depósitos de Banorte, el cómo soportar esos pagos, ¿Cuál es el proceso para la validación de pagos por Banorte?	Los depósitos que se reciben por Banorte son por Tarjeta de débito o crédito, Efectivo, transferencia bancaria y cheques. Punto 8.2.3 pag. 18 de política.

N°	PREGUNTA	HOMOLOGADO
21	Los días domingos o sábados y/o horarios de comida que no haya administrativos y llegue el cliente a querer dejar anticipo de algún vehículo ¿Cómo sería la forma de recibir los pagos?	sábados y domingos: no se realizan cobros en caja tomando en cuenta que no esta cubierto por la poliza de seguro y posibles fraudes. Horarios de comida: quedan guardias para realizar la cobranza en ese horario.
22	En el caso de las ventas digitales, ¿Cuál sería el proceso de venta?, donde en ocasiones el cliente se conoce hasta la misma entrega del vehículo.	* BDC es una captacion y/o prospeccion de clientes y se concluye como una venta tradicional la cual debe cumplirse apegado a la politica de expedientes al 100
23	Algunas agencias comentan, que cuando en la constancia no viene correctamente la colonia, investigan el código postal a través de internet, las colonias que le salgan le preguntan al cliente cual es la colonia de su domicilio y ese acuse lo adjuntan al documento.	punto 9 de los lineamientos para revision de expediente integral pag. 15
24	Piden un proceso y política definido para arrendadoras (sobre todo en zona de Playa, Cancún y Mérida), mencionan que hay arrendadoras que el pago llega después de 20 días hábiles, que los documentos del contrato viajan en ocasiones con la entrega del vehículo etc..	La unidad debe estar pagada para entregar el vehículo, previa documentación firmada, excepto Clientes con crédito casa autorizado.
25	Cuando son varios autos ejem. flotilla en la entrega se tiene que tomar una foto con cada auto? Como demostramos que es diferente foto o se puede una foto donde se vean todos los autos o una foto cada 3 autos?	Cuando sean entrega de flotilla (varios autos al mismo tiempo), se debe tomar fotografía de todas las unidades pero en fotografías de 3 unidades al mismo tiempo. Ej. 15 unidades a entregar --> 5 fotos totales en las que se vera a la persona que se le entrega y 3 unidades a su costado o espalda aunado a las fotografías anteriores se debera firmar por parte del cliente un documento en el cual recibe
26	En el caso de extranjeros en el ejemplo que nos enviaron indicaban que la tarjeta de residente podía ser identificación.. Según lo que nos dijeron los participantes en el taller debe ser el pasaporte y la tarjeta de residente ambos, que así lo maneja los bancos.	por reglas de carácter general menciona que sera identificación del cliente toda aquella que sea emitida por un organismo de gobierno revisar pag. 16 de la política de expedientes al 100 punto 8.2.2.
27	Se puede enviar la factura o documentos para que los firme el cliente en otra agencia?	Se analizará cada caso en particular. No se especifica en la politica, debido a que esto no debería ser constante.
28	El teléfono y correo puede ser diferente al que aparece en la constancia de situación fiscal?	*Plasmar los datos que tiene la constancia en caso de tenerlos. *En caso de que no cuente con los datos la constancia, plasmar el que manifiesta el cliente.
29	El formato de identificación podría traer el listado desplegable de las actividades económicas autorizadas.	Requerimiento para desarrollo.
30	Podría ser el cajero/factorista quien revise las listas negras?	En política esta establecido en la pagina 22 en el recuadro 4 fila "lista negra"
31		
32	Existe una opción de como modificar el domicilio de su situación fiscal por internet compartir un ejemplo o video que le puedan enviar a los clientes.	El cliente debe verificar en listado de tramites al RFC en la pagina oficial del SAT.
33	Al ya no aceptar la carta poder tenemos algunos notarios que les podamos ofrecer a los clientes? Y que ellos tomen la decisión	no se tienen acuerdos con notarias; puede ser cualquiera.