

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas a 06 de Marzo del 2023.

CIRCULAR-AIC-002-2023-G.F.

Asunto: Lineamientos para las Tarjetas de Lealtad (Farrera Premium).

**Para: Gerentes Generales/ Gerentes Comerciales.
Gerentes de Ventas/ Coordinadores de Ventas.
Gerentes de Servicio o Postventa.
Personal del C.S.C.
Coordinadores Administrativos.
Cajeros.**

Por este medio se les comunica los lineamientos para el manejo y control de las tarjetas Farrera Premium, los cuales deben de atender y dar estricto cumplimiento:

1.- Los cajeros deberán de contar con un usuario personalizado del sitio web de Farrera Premium para la correcta ejecución de sus funciones, como las siguientes:

- a) Alta del cliente.
- b) Reemplazo de tarjetas dañadas.
- c) Consulta de estados de cuenta.
- d) Acumulación de puntos y redención de puntos Farrera.

Por tal motivo, deberán ingresar a la intranet del Grupo Farrera, descargar y firmar su carta responsiva para contar con su clave única, la cual es intransferible. De existir usuarios de consulta, deberán de cumplir con el mismo procedimiento para contar con su clave personalizada.

2.- Los cajeros son responsables de las **activaciones** de tarjetas Farrera Premium por **las compras que realicen los clientes de Grupo Farrera**, los cuales deberán de llevar un control del consecutivo en Excel por mes, para este efecto, deberán descargar el formato único de control disponible en la intranet del Grupo. Las activaciones deberán de realizarse con una copia de la identificación oficial del cliente, factura, número de celular y correo, estos documentos y el acuse de recibido (nombre completo, firma y fecha) se deberán resguardar y archivar.

3.- El cajero es el responsable de cargar a los clientes los puntos obtenidos por sus compras realizadas en el área de servicios, refacciones, autos nuevos y seminuevos. Los puntos generados deberán ser acumuladas a sus respectivos clientes. No se podrá acumular puntos por compras de terceros (aseguradoras, clientes y otros) a una tarjeta distinta al titular de la factura.

4.- En la venta de unidades nuevas y seminuevas, los asesores de venta son responsables de entregar la tarjeta física al cliente y deberán solicitar el acuse de recibido (nombre completo, firma y fecha), este documento deberá ser devuelto al cajero.

5.- Es responsabilidad del cajero proporcionar de manera mensual, a más tardar el día 5 del mes posterior al concluido, el archivo físico de las activaciones y remplazos de tarjetas con sus respectivos soportes al Coordinador Administrativo, quien deberá de revisar y firmar acuse de recibido (nombre completo, firma y fecha).

PROCESOS Y SISTEMAS FARRERA, S.A. DE C.V.
DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO Y AUDITORIA INTEGRAL

6.- Cuando las tarjetas físicas estén próximas a terminarse, el responsable de caja deberá solicitar al departamento de Farrera Premium el envío de más tarjetas, anexando en Excel el listado de tarjetas activadas a través del levantamiento de ticket en la plataforma HelpDesk.

7.- La acumulación y canje de puntos se realizará únicamente para los clientes que presenten su tarjeta física o Digital en el área de cajas y se sometan al mecanismo implementado para la validación de las tarjetas. Está prohibido utilizar los puntos Farrera Premium sin autorización del "cliente" y sin que presente la tarjeta física o Digital.

8.- De manera obligatoria, los cajeros (as) deben solicitar identificación oficial del "cliente", (INE, pasaporte, cédula profesional) al momento de canjear los puntos Farrera Premium para validar que la tarjeta corresponde a la misma persona que la está utilizando y deberán anotar los dígitos de la identificación oficial, en el comprobante o CFDI que emite el sistema de caja.

9.- Los Cajeros deben solicitar **firma del cliente en la nota de crédito** que genera el sistema, la cual debe de coincidir con el INE del cliente; de detectar comprobantes sin firma de cliente o firmas alteradas, el cajero será sujeto a las sanciones que determine el Comité de Auditoría, pudiendo ser el reembolso de lo indebido, separación del cargo y demanda penal.

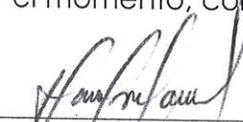
10.- Los puntos que se otorguen deben estar previamente establecidos en el programa de Lealtad, cualquier variante no contemplada el Director de Marca deberá autorizarlo por escrito al equipo de Farrera Premium indicando para ello la metodología y condiciones.

11.- Los Cajeros de las sucursales, deben estar atentos y comunicar a sus superiores y a Auditoría al correo controlinterno@gfarrera.com.mx en caso de detectar actos irregulares en el manejo de las tarjetas de lealtad, por parte de los asesores de servicio, refacciones, asesores de ventas u otros colaboradores.

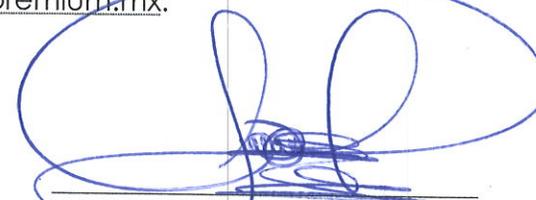
12.- Está prohibido activar tarjetas y acumular puntos para beneficio personal o de terceros, en caso de que se detecte abuso de confianza o uso indebido de la tarjeta por colaboradores, incluyendo cajeros (as), se sancionará al personal involucrado.

Toda eventualidad no contemplada en estas políticas o dudas, deberán consultar ante el área correspondiente al correo gerencia@farrerapremium.mx.

Sin más por el momento, cordialmente.



Lic. Deyi Carol Infante.
Gerente de Farrera Premium.



C.P. Oscar Lenin Vázquez Ocaña.
Gerente de Cumplimiento y Auditoría Integral.

C.c.p. Lic. Fernando Vázquez Farrera, Director General Automotriz
C.c.p.C.P. Ignacio Escobar Castillejos, Gerente de CSC para seguimiento y aplicación.
C.c.p. Auditores Internos para seguimiento y aplicación.
C.c.p. Archivo.