

# Nuestra experiencia en la administración de créditos optimizará sus operaciones y generará una experiencia del cliente sin tropiezos

Al asociarse con Soluciones empresariales de HSBC, usted puede concentrarse en su empresa mientras nosotros nos concentramos en las necesidades de crédito de sus clientes. La combinación de un equipo especializado en la administración de la cuenta y tecnología de vanguardia se traducen en una experiencia de servicio al cliente sin complicaciones, que le permite:

- ▶ Seguir controlando y definiendo la experiencia del cliente mientras nosotros nos encargamos de sus necesidades de crédito y riesgos
- ▶ Reducir sus gastos de operación
- ▶ Recibir un tiempo de respuesta más rápido para poder tomar de decisiones crediticias
- ▶ Resolver conflictos de facturación con profesionales capacitados y especializados
- ▶ Beneficiarse de nuestra infraestructura tecnológica de avanzada, al reducir su inversión en Tecnología de la Información (IT).
- ▶ Optimizar el servicio al cliente con atención de vanguardia por Internet y el pago electrónico de facturas (e-bill).

Nuestra plataforma comercial ofrece la tecnología y la flexibilidad de operación necesarias para proporcionar el apoyo que usted necesita a fin de administrar un programa de crédito eficaz y exitoso para sus clientes comerciales. Ofrecemos decisiones crediticias inmediatas, múltiples productos de crédito, servicios al cliente y una amplia gama de opciones de estados de cuenta y facturación.

*Consulte el dorso para ver un flujo del proceso del cliente.*

# Flujo del proceso del cliente



## El cliente presenta la solicitud

- Punto de venta
- Fax
- Internet
- Teléfono
- Correo postal

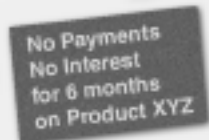


## Procesamiento especializado de cuenta

- Verificación de crédito con las principales agencias nacionales de informes crediticios
- Asignaciones de líneas de crédito
- Proceso de aprobación rápido
  - Aprobaciones instantáneas en segundos
  - Expedición de solicitudes (en 1 hora, si no se requiere información adicional)
  - Revisión de la cuenta (en 2 a 4 horas, en caso de préstamos con garantía personal o si se necesitan los estados financieros)

## Folleto, cupones

- Dirigidos a un perfil específico, a la medida según el comportamiento de compra



## El cliente hace la operación y compra su producto



## Estados de cuenta

- Detalle de facturación
- Saldo actual, línea de crédito, etc.



## Servicio al cliente

- Conciliación de cuentas
- Consultas
- Conflictos

## Administración de cuentas activas

- Administración de líneas de crédito
- Revisiones de carteras de valores
- Revisiones de activaciones

## El cliente vuelve a comprar



## Garantía de calidad

- Auditorías, capacitación
- Encuestas sobre la satisfacción del cliente

