



UNIVERSIDAD DE SONORA

UNIDAD REGIONAL CENTRO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

“Ventas personales en el sector financiero”

TRABAJO PROFESIONAL EN LA MODALIDAD DE DISERTACIÓN

**REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
MERCADOTECNIA**

PRESENTA:

PEDRO ARMANDO GALVEZ GRIJALVA

DIRECTOR:

M.A. VÍCTOR MANUEL DELGADO MORENO

Universidad de Sonora

Repositorio Institucional UNISON



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como openAccess

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	5
1. MARCO CONCEPTUAL	7
1.1 Generalidades de Mercadotecnia.....	7
1.2 Mezcla Promocional.....	8
1.3 Ventas Personales.....	9
2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	13
2.1 Descripción.....	13
2.2 Estrategia de negocio	15
2.2.1 Crecimiento Sostenido	16
3. PRODUCTOS FINANCIEROS.....	17
3.1 Descripción de productos y servicios financieros.....	17
3.1.1 Créditos e Hipotecas.....	18
3.1.1.1 Crédito al Consumo	18
3.1.1.2 Crédito de auto	19
3.1.1.3 Crédito hipotecario	21
3.1.1.4 Tarjetas de crédito	27
3.1.1.4.1 Tarjeta de privilegios Honda.....	27
3.1.1.4.2 Mi primera tarjeta.....	31
3.1.1.4.3 Tarjeta H-B-E.....	33
3.1.1.4.4 Tarjeta congelada	36
3.1.1.4.5 Tarjeta azul.....	38
3.1.1.4.6 Tarjeta oro	41
3.1.1.4.7 Tarjeta Platinum	43
3.1.1.4.8 Tarjeta rayados	46
3.1.1.4.9 Tarjeta Educación	49
3.1.1.4.10 Tarjeta vive.....	51
3.1.1.4.11 Tarjeta IPN	55
3.1.1.4.12 Tarjeta afinidad UNAM	58
3.1.2 SEGUROS.....	60
3.1.2.1 Meta segura.....	60
3.1.2.2 Vida segura personal.....	62

3.1.2.3 Vida Segura:	63
3.1.2.4 Plan Individual o Conyugal.....	65
3.1.2.5 Seguro de auto:	65
3.1.2.5 Seguro de hogar	67
4. EXPERIENCIA PROFESIONAL	71
4.1. Técnicas y métodos utilizados para cumplir la meta:	72
4.2. Meta a Lograr Mensualmente.....	73
4.3. Resultados Obtenidos por Medio de la Experiencia Profesional	73
5. CONCLUSIONES.....	77
REFERENCIAS	80
ANEXOS	81

INTRODUCCION

El presente trabajo, en la modalidad de disertación, tiene como objetivo, conocer la efectividad que tienen las ventas personales en el sector financiero, como parte de la mezcla promocional que utiliza la institución, sujeta de estudio.

Las ventas personales constituyen una de las herramientas más importantes de la promoción (las otras son la publicidad, la promoción de ventas y las relaciones públicas) porque permiten una relación directa con los clientes actuales y potenciales, y además, porque tienen la capacidad de generar ventas directas. En virtud de lo anterior, resulta pertinente para un profesional de la mercadotecnia el conocer sobre el tema de las ventas personales, cuáles son sus ventajas y en qué situaciones conviene utilizarlas (Thompson, 2006).

El fijar metas y tener objetivos a largo o corto plazo son las características que logran distinguir la labor de quien realiza ventas personales, esto consiste en incentivos a corto plazo que fomentan la compra inmediata de los clientes (Bonilla L, 2013).

El proceso de la técnica de las ventas personales consiste en acercarse, identificar necesidades, mostrar el producto, superar objeciones y preguntas, cerrar la venta, venta sugerida y mantener una relación. Partiendo de estos pasos el negocio puede ir mejorando ya que se está realizando la tarea de vender de una forma bastante intuitiva, asimismo, un mercadólogo con poca experiencia podría crecer más profesionalmente (Ortega, 2013).

En la institución financiera sujeta de estudio, se presenta el desarrollo y crecimiento de una manera innovadora del sector financiero, cada empleado tiene las mejores herramientas que le permiten potenciar sus habilidades y adquirir los conocimientos necesarios para realizar su función de la manera correcta a través de las ventas personales, cumpliendo con ello, con la meta planteada por la institución financiera mes con mes.

El contenido de este trabajo de investigación, se presenta varios apartados, en los cuales se describen los productos y servicios que la institución financiera ofrece a los clientes se mencionan las técnicas de ventas que se aplican en la mencionada institución. Con la

finalidad de dar a conocer, que el mercadólogo puede tener como campo de acción, el área de ventas y que esta a su vez, ofrece un desarrollo profesional.

Se espera lograr el objetivo propuesto en un inicio, asimismo, se pretende que este trabajo de investigación, sirva de base para futuros trabajos académicos y profesionales.

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 Generalidades de Mercadotecnia

Estudia los procesos de las relaciones y los intercambios comerciales. Proceso en el que se planifica y realiza la concepción del producto, fijación de precios, promoción y distribución de ideas, productos y/o servicios con el fin de satisfacer el intercambio de individuos y organizaciones (Cardona, 2009).

Una de las principales técnicas de ventas son las 4 P de la publicidad que se refiere a las características básicas que deben conocerse para realizar una campaña publicitaria.

- **Producto:** Se refiere al bien o servicio que será ofertado. Debe ser el adecuado para el público al que está dirigido. Debería satisfacer alguna necesidad
- **Plaza:** Hace referencia al sitio donde el público meta puede hallar el producto. La importancia del planeamiento de la plaza radica en la definición de los canales y métodos de distribución del producto
- **Promoción:** Información acerca del producto que se colocará en el mercado.
- **Precio:** Valor del producto. Debe ser el adecuado para satisfacer a los clientes y al proveedor.

Por su parte, Phillip Kotler define la Mercadotecnia como: el análisis, planeación, implantación, y control de programas diseñados para producir el intercambio deseado con audiencias que se tienen como blanco, con el propósito de lograr la ganancia personal o mutua, que descansa fuertemente en la adaptación y coordinación de un producto, su precio, promoción y lugar, para obtener una respuesta efectiva (Cardona, 2009).

Fisher y Espejo (2003), en su libro Mercadotecnia explican que esta “herramienta” sirve para:

1. Reconocer que los consumidores se agrupan en segmentos bien definidos (mercados meta) y que todo comienza cuando se los identifica.

2. Aceptar que la principal misión de una empresa u organización es la de satisfacer las necesidades y/o deseos de los mercados meta que identifica.
3. Coordinar todas las actividades de mercadeo (desde la investigación de mercados hasta las actividades de control y monitoreo de las actividades que se realizan), considerando que cada una de ellas afectará directamente a los clientes, por tanto, repercuten en las decisiones que ellos tomen.

1.2 Mezcla Promocional

La mezcla promocional también conocida como mix de promoción, es la mezcla total de comunicaciones de marketing, mix de comunicación o mezcla promocional, es parte fundamental de las estrategias de mercadotecnia, porque la diferenciación del producto, el posicionamiento, la segmentación del mercado y el manejo de marca, entre otros, requieren de una promoción eficaz para producir resultados. Por ello, es conveniente que todas las personas involucradas con las diferentes actividades de mercadotecnia conozcan en qué consiste la mezcla de promoción y cuáles son sus principales herramientas, para que de esa manera estén mejor capacitadas para apoyar adecuadamente a su planificación, implementación y control (Thompson, 2005).

Para Thompson (2005), algunas de las principales herramientas utilizadas en la mezcla promocional son:

- **Las ventas personales**, que es la forma de venta donde existe una relación directa entre comprador y vendedor. Es una herramienta efectiva para crear preferencias, convicciones y acciones en los compradores
- **Marketing directo**, Consiste en establecer una comunicación directa con los consumidores individuales, cultivando relaciones directas con ellos mediante el uso del teléfono, correo electrónico, entre otros, con el fin de obtener una respuesta inmediata
- **Merchandising**, es el conjunto de técnicas destinadas a gestionar el punto de venta para conseguir la rotación de determinados productos.

- **Publicidad**, es Cualquier forma pagada de presentación y promoción no personal de ideas, bienes o servicios por un patrocinador identificado

Para la American Marketing Association (A.M.A.), la mezcla de promoción es un conjunto de diversas técnicas de comunicación, tales como publicidad, venta personal, promoción de ventas y relaciones públicas, que están disponibles para que un vendedor (empresa u organización) las combine de tal manera que pueda alcanzar sus metas específicas(Thomson, 2005) .

Para Philip Kotler y Gary Amstrong (2007), autores del libro "Fundamentos de Marketing", la mezcla de promoción o "mezcla total de comunicaciones de marketing de una empresa, consiste en la combinación específica de herramientas de publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas, ventas personales y marketing directo que la empresa utiliza para alcanzar sus objetivos de publicidad y marketing" .

1.3 Ventas Personales

La Venta es una forma de comunicar un mensaje, destinado a conseguir una reacción determinada del receptor. El propósito de cualquier empresa de productos o servicio son las ventas y se ha mejorado mucho el concepto de la fuerza de ventas el cual debe estar debidamente capacitado y conectado e interrelacionado con los demás departamentos de la empresa. Vender no es una tarea fácil y requiere de toda una habilidad y conocimiento perfecto del producto o servicio, así como tácticas de las cuales se apoya el vendedor.

La venta personal es la herramienta más eficaz en ciertas etapas del proceso de compra, particularmente en la creación de preferencia, convicción y acción del consumidor. El cliente potencial recibirá una carta o folleto, luego una llamada telefónica de venta de salida, y finalmente se acercara a un ejecutivo de venta, que hará una presentación destinada a cerrar la venta. Es posible que el cliente no compre aún, pero tendrá suficiente información, para decidirse en un futuro, ya conoce el producto, y sabe que deseamos atender sus necesidades, cuando esté preparado para la compra.

Una de las principales acciones antes de realizar la venta es Planear para obtener resultados positivos, en la negociación

1. Analizar la actividad del cliente.
2. Revisar la Publicidad, si es que hace.
3. Estudio de empresa local y características.
4. Identificar el mercado del cliente.
5. Preparar un Plan de Acción.
6. Preparar una Presentación.

La razón de la venta personal tiene tres cualidades:

- Confrontación personal: Involucra una relación inmediata e interactiva entre dos o más personas. Cada parte está en posibilidad de observar de cerca las necesidades y características de la otra y hacer ajustes inmediatos.
- Cultivo: Permite el surgimiento de todo tipo de relaciones, desde la relación que se establece con motivo de la venta hasta una profunda amistad.
- Respuesta: Hace que el comprador sienta alguna obligación por haber escuchado la plática de ventas.

También es muy común que las compañías establezcan diferentes objetivos para su fuerza de ventas:

- Creación de Prospectos: Los representantes de ventas encuentran y cultivan nuevos clientes.
- Comunicación: El representante de ventas comunica hábilmente información acerca de los productos y servicios de la compañía.
- Ventas: Los representantes de empresa conocen el arte y habilidad de vender.
- Servicio: Los representantes de ventas proporcionan diversos servicios a los clientes.
- Recopilación de Información: Los representantes de ventas realizan investigación de mercado y labores de inteligencia y presentan informes periódicos.
- Distribución: Pueden evaluar la calidad del cliente y distribuir productos de existencia en épocas de escasez.

Técnica para vender

- **Acercamiento previo.** El vendedor necesita saber todo lo posible acerca del prospecto de la compañía, el vendedor debe planear una estrategia general de ventas para la cuenta.
- **Encuentro.** El vendedor debe saber cómo establecer contacto con el comprador para que la relación tenga un buen inicio.
- **Presentación y Demostración:** El vendedor debe contar la historia del producto al comprador, siguiendo la fórmula AIDA de captar la atención, conservar el interés, provocar un deseo y obtener acción.
- **Sobreponerse a Objeciones.** El vender conserva un enfoque positivo, que pide al comprador que explique su objeción, hace preguntas al comprador de forma que éste debe responder a su objeción, niega la validez de la objeción o convierte a la objeción en una razón para comprar el producto.
- **Cierre:** Los vendedores necesitan saber cómo reconocer las señales de cierre de venta del comprador, incluyendo acciones físicas, afirmaciones o comentarios y preguntas.
- **Seguimiento y Conversación:** El vendedor debe programar una llamada de seguimiento cuando se recibe la orden inicial, para asegurar que se hace una instalación adecuada, capacitación y servicio.

El papel que desempeña el departamento de ventas actual dentro de las empresas es más dirigido al papel de consultor dando asesoría a sus clientes o prospectos para ayudarlos a definir sus necesidades y problemas, además tienen el compromiso de la búsqueda y estudio de información sobre mercado y empresa que es necesaria para evaluar las necesidades.

Las ventas son de vital importancia, sin ellas no hay utilidades. En un momento como el que vivimos y en el que la competencia es cada vez más intensa, es necesario emplear correctamente las distintas herramientas que el marketing nos ofrece para conseguir tener la deseada presencia en el mercado.

La American Marketing Association, define la venta como "el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador)".

El Diccionario de Marketing de Cultural S.A., define a la venta como "un contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero". También incluye en su definición, que "la venta puede considerarse como un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor pretende influir en el comprador".

Allan L. Reid, autor del libro "Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones", afirma que la venta promueve un intercambio de productos y servicios

Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define a la venta como "la cesión de una mercancía mediante un precio convenido. La venta puede ser: 1) al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla, 2) a crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y 3) a plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas".

Fischer y Espejo (2003), consideran que la venta es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio. Ambos autores señalan además, que es en este punto (la venta), donde se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores (investigación de mercado, decisiones sobre el producto y decisiones de precio).

El Diccionario de la Real Academia Española, define a la venta como "la acción y efecto de vender. Cantidad de cosas que se venden. Contrato en virtud del cual se transfiere a dominio ajeno una cosa propia por el precio pactado"

2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Institución financiera privada, con importante presencia en México que ofrece una gran variedad de productos y servicios financieros, que por razones de confidencialidad, se optó por mantener en el anonimato.

Misión:

“Proporcionar a nuestros colaboradores las mejores condiciones para su desarrollo integral”.

Descripción:

- Generar confianza al servir más y mejor a la clientela, con transparencia e integridad, ofreciendo siempre productos y servicios de la más alta calidad.
- Proporcionar a los colaboradores las mejores condiciones para su desarrollo integral.
- Ser solventes y ofrecer rendimientos atractivos a los accionistas.
- Apoyar el bienestar social como una resultante de la actividad de negocio.

2.1 Descripción

Grupo Financiero privado con importante presencia en México que ofrece una amplia variedad de productos y servicios financieros. El Grupo Financiero privado, realiza su principal actividad a través de la institución financiera subsidiaria bancaria líder en México, que es el sujeto del presente estudio, en términos de depósitos, cartera de crédito, número de cajeros automáticos y número de sucursales.

1932: Se funda la institución financiera en la ciudad de México bajo el nombre de Banco de Comercio.

1982: El gobierno mexicano nacionalizó la banca mexicana, incluyendo a la institución financiera.

Diciembre 1991: Con la privatización bancaria, se forma Grupo Financiero que retoma el control.

Junio 1995: Se crea el negocio de transferencias de dinero bajo el nombre de *Transfer Services*.

Diciembre 1996: Se crea la administradora de fondos de pensiones del Sistema de Ahorro para el Retiro bajo el nombre de Afore, así como la empresa especializada en bancaseguros.

Mayo 1997: Se crea el negocio de pensiones bajo el nombre de Pensiones.

Julio 2000: La institución financiera se capitaliza con USD 1,400 millones y nace Grupo Financiero de la fusión de Grupo Financiero con Grupo Financiero.

Agosto 2000: Grupo Financiero adquiere Banca Promex, un banco con fuerte presencia en la región centro y occidente del país y se consolida la mayor institución financiera de México.

Junio 2002: Grupo Financiero se convierte en sociedad controladora filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria como consecuencia de que este último llegó a detentar más del 51% de las acciones representativas del capital social del Grupo.

Febrero - Junio 2004: Grupo Financiero lanza una Oferta Pública de Recompra por aproximadamente la tenencia accionaria restante en manos de inversionistas minoritarios, logrando una tenencia total al cierre de la operación de 98.88%.

Enero 2005: Grupo Financiero adquiere a Hipotecaria Nacional, importante sofo hipotecaria que al unirla con la red hipotecaria de esta institución financiera se creó la Banca Hipotecaria, misma que quedó conformada por 120 sucursales especializadas.

Noviembre 2012: el 27 de noviembre de 2012, la institución financiera acordó con afore de otra misma el plan de venta de acciones de afore. El cierre de la operación quedó sujeto a la obtención de la autorización tanto de la Comisión Nacional de Ahorro para el Retiro (CONSAR) como de la Comisión Federal de Competencia (COFECO), mismas que fueron otorgadas en noviembre y diciembre de 2012 respectivamente.

Enero 2013: el 9 de enero de 2013 se concretó la venta de la subsidiaria Afore entre ambas instituciones, trasladando en esta fecha la administración y control de la sociedad.

Febrero 2013: El 22 de febrero de 2013, el Grupo Financiero realizó la compra del 20.61% de la tenencia accionaria de Seguros.

2.2 Estrategia de negocio

La estrategia central consiste en incrementar continuamente la rentabilidad ajustada al riesgo, a través de un crecimiento permanente que permita a dicha institución financiera continuar otorgando créditos y captando recursos del público para continuar siendo el banco líder del sistema financiero mexicano. Así, se busca la satisfacción simultánea de los intereses de clientes y accionistas.

El crecimiento futuro será sostenido por un modelo de negocio enfocado en el cliente, que ofrece una atención personalizada y productos especializados por tipo de cliente. Se mantiene un compromiso con la calidad del servicio que forma parte central de la estrategia de atención diferenciada.

Es necesario seguir buscando el crecimiento, considerando el riesgo y la inversión requerida para ello, es decir, empeñarse en lograr elevados ingresos recurrentes y gestionar adecuadamente el gasto y el ingreso. Asimismo, sin limitar los proyecto de expansión y crecimiento de la institución financiera.

De la misma forma, no se descuida la gestión del ingreso para lograr el principal objetivo del banco, seguir otorgando créditos y captación. La institución financiera, genera, iniciativas que impactan en la vida de las personas, de la empresa y de la sociedad. La responsabilidad social es un valor corporativo.

Para la institución financiera ser un negocio responsable implica:

1. Orientación a largo plazo: establecer relaciones estables y duraderas que dejen de lado el oportunismo a corto plazo.
2. Relación equilibrada con nuestros clientes: basados en la honestidad, el trato justo y el lenguaje claro, construir relaciones equilibradas y sin asimetrías, acompañadas de un diseño responsable de productos y buenas prácticas de venta.

3. Compromiso con el impacto y el desarrollo: apoyar iniciativas que impacten en la vida de las personas, las empresas, las comunidades locales y el desarrollo del país.

2.2.1 Crecimiento Sostenido

La cartera se divide por segmentos, comercial: incluye créditos a corporativos, empresas medianas, gobierno y pequeñas y microempresas. Existen tres bancas especializadas para atender cada uno de estos segmentos de clientes: Banca Corporativa; de Empresas y Gobierno; y Comercial, a través de las cuales se ofrecen productos y servicios adecuados a las necesidades específicas del segmento que están atendiendo. En los últimos años, esta cartera ha mostrado un importante dinamismo, ganando peso sobre el total de la cartera vigente.

Dentro de la cartera de consumo, de la institución financiera ofrece opciones de financiamiento directas e indirectas. La opción directa, es otorgar a los clientes productos del banco tales como, tarjeta de crédito, crédito de auto, crédito de nómina y crédito de consumo (personal). Mientras que con la opción indirecta se ofrecen tarjetas de crédito y financiamiento de auto de marca propia a través de los socios comerciales, razón por la cual se considera indirecto.

En 2005 se incorporó Hipotecaria Nacional a la institución financiera, con ello se ha logrado un importante crecimiento en la cartera hipotecaria, misma que incluye préstamos para hipotecas individuales y financiamiento a desarrolladores de vivienda. Resulta pertinente mencionar, que el adecuado desempeño del banco en este segmento ha permitido mantener el liderazgo del mercado.

Cabe destacar que este crecimiento está acompañado de un importante desarrollo de conocimiento del cliente bajo una nueva plataforma tecnológica y un nuevo modelo de negocio enfocado en el cliente y no en los productos. Asimismo, para incrementar la venta cruzada, ha desarrollado nuevas tecnologías para generar una mejor oferta de productos bancarios y no bancarios según el perfil y necesidades de cada cliente.

3. PRODUCTOS FINANCIEROS

La institución financiera ha logrado ofrecer a sus clientes, no sólo los productos clásicos como Cuentas de depósito con o sin chequera y tarjetas de crédito/débito, sino productos y servicios como nómina electrónica, seguros, domiciliación y servicios por internet.

3.1 Descripción de productos y servicios financieros.

Créditos e hipotecas:

- Crédito al consumo
- Crédito de auto
- Crédito hipotecario
- Tarjeta de crédito

Seguros:

- Familia segura
- Meta segura
- Visa segura personal
- Visa segura
- Seguro de auto
- Seguro de hogar

3.1.1 Créditos e Hipotecas

3.1.1.1 Crédito al Consumo

Descripción:

- Pagos fijos sin IVA, durante la vigencia del crédito
- No se requiere de Aval ni Garantía
- Cargo automático a tu cuenta
- Monto del Crédito desde \$ 2,000 hasta \$ 750,000
- Sin comisión por apertura

Beneficios:

- Fácil acceso a un préstamo, sin aval ni garantía
- Comodidad porque los cobros del préstamo se realizan de forma automática a tu cuenta
- El monto del pago es fijo sin IVA

Requisitos:

- ser persona física sin actividad empresarial
- Tener entre 18 y 72 años de edad (Crédito nómina)
- Tener entre 70 y 84 años de edad (Adulto mayor)
- Ingreso neto mínimo de \$2,000
- Antigüedad mínima de 3 meses en el empleo
- Recibir tu sueldo en El Libretón o cuenta con o sin chequera Bancomer
- Llenar y firmar solicitud

Documentos requeridos:

- Identificación oficial vigente (Credencial del IFE, pasaporte, cédula Profesional con antigüedad menor a 10 años)
- Comprobante de domicilio preferentemente a nombre del solicitante o de un familiar (Agua, luz, predial, teléfono, IFE, estados de cuenta de cualquier institución)
- Comprobantes oficiales de ingresos del último mes (Recibos membretados por la empresa)

Características:

- Tipo de Crédito: Simple sin garantía y sin destino específico

- Monto del Crédito: Desde \$2,000 hasta 750,000
- Plazo: Desde 36 meses hasta 60 meses
- Intereses: Fijos
- Frecuencia de Cobro: Quincenal o mensual

De acuerdo al producto que se contrate, se busca otorgar al cliente un mejor servicio y protección, los tipos de seguro que se ofrecen son:

- Al contratar un seguro de vida o seguro de vida y desempleo, en el que la institución financiera, sujeta de estudio, sea el primer beneficiario. Se tiene la opción de contratar con Seguros de la institución o con otra compañía. Si se adquiere con otra aseguradora, tendrás 30 días para presentar tu póliza al Ejecutivo de la sucursal.
- Sin seguro (Aplica solamente para adultos mayores, y no tiene costo. Al fallecer el cliente se elimina el saldo insoluto del crédito).

3.1.1.2 Crédito de auto

Beneficios:

- Respuesta a tu solicitud en línea en menos de una hora
- Cargo automático a cuenta de cualquier banco
- Pagos anticipados sin penalización
- No necesitas ser cliente de la institución financiera

Formas de pago:

- Cargo a cuenta
- Domiciliación Interbancaria al banco de tu preferencia
- Es un servicio en el cual se cobrará automáticamente la mensualidad de tu crédito.

Leyendas de advertencias

"Incumplir con tus obligaciones te puede generar comisiones e intereses moratorios"

"Contratar créditos que exceden tu capacidad de pago, afecta tu historial crediticio"

"El avalista, obligado solidario o co-acreditado responderá como obligado principal por el total de pago frente a Bancomer"

Planes de financiamiento:

Para coches nuevos:

Desde: 6, 12, 18, 24, 30, 36, 42, 48, 54, hasta 60 meses

Enganche del 20% dependiendo el plan

Para coches seminuevos:

Desde 12, 18, 24, 30, 36, 42 hasta 48 meses de acuerdo al modelo que selecciones

Enganche del 25% dependiendo el plan

Honda, Acura

CAT: Promedio vigente a julio 02 2016 29.3%,
sin IVA Informativo, fecha de cálculo 02 de Enero de 2016
Tasa Fija Anual del 12.99%.

Suzuki (SukiCredit)

CAT: Promedio vigente a julio 02 2016 27.8%,
sin IVA Informativo, fecha de cálculo 02 de Enero 2016
Tasa Fija Anual del 13.49%

Otras marcas (Consumer Finance): Volkswagen, Nissan, Seat, BMW, Toyota, Chrysler, General Motors, etc.

CAT: Promedio vigente a julio 02 2016 31.2%, sin IVA Informativo, fecha de cálculo 02 de Febrero 2016

Tasa Fija Anual del 13.75%

Comisiones:

- Comisión por apertura del 3% + IVA. (Periodicidad-Pago Único).
- Cobro por pago tardío de \$200.00 pesos + IVA. (Periodicidad-Por Evento)
- Sin penalización por pago anticipado

3.1.1.3 Crédito hipotecario

La institución financiera ofrece crédito hipotecario, otorga información detallada de su anaquele de productos hipotecarios y servicios adicionales que apoyan en la contratación del crédito. Los clientes actuales, pueden pagar su crédito en línea y consultar su estado de cuenta.

Crédito hipotecario, es un crédito que se otorga en pesos y tiene pagos mensuales fijos durante todo el plazo del crédito, genera tranquilidad al cliente porque le permite conocer el comportamiento de su deuda y pagos.

Tabla 1. Productos Financieros, características y precios.

Características y Precios	
Nombre del producto	Pesos Tasa Fija
Tasas y Plazos	10.60% Pesos Tasa Fija, Menor Enganche 10.10% Pesos Tasa Fija, Menor Tasa 5, 10, 15 y 20 años Tasa Anual y Fija
Porcentaje de Financiamiento	90.0% para Pesos Tasa Fija, Menor Enganche 75.0% para Pesos Tasa Fija, Menor Tasa
Comisiones	Apertura: 0.00% Autorización diferida: \$0.25 al millar, sobre el monto del crédito original. Gastos de Cobranza: El importe mensual de los gastos de cobranza será por la cantidad que resulte menor entre el importe en pesos equivalente a 70 (setenta) UDIS (unidades de inversión) y el importe equivalente al monto del incumplimiento. Adicionalmente "EL ACREDITADO" deberá pagar el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente.
Gastos iniciales	Avalúo: 2.5 al millar sobre el valor del inmueble + \$700.00 base. Gastos de Investigación: \$780.00 (incluye \$30.00 por consulta al buró de crédito). Gastos Notariales: Del 5.0% al 9.0% del valor de la vivienda dependiendo de la zona geográfica.
Mensualidad	Fija durante toda la vida del crédito.
Monto mínimo del crédito	\$50,000.00
Monto mínimo de vivienda	De \$180,000.00 en adelante

Características y Precios	
Seguros	<p>Con la contratación de un crédito hipotecario individual, se ofrece hasta 5 coberturas de seguros, constituyendo un "Paquete Integral de Servicios":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro de Vida e Incapacidad: Costo de \$0.3883 pesos MN mensual por cada \$1,000.00 pesos de crédito • Seguro de Daños al inmueble: Costo de \$0.5075 pesos MN mensual por cada \$1,000.00 pesos de crédito <p>En su caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro de Responsabilidad Civil: Costo incluido en la cobertura de daños al inmueble • Seguro de Contenidos: Costo incluido en la cobertura de daños al inmueble • Seguro de Desempleo: Sin costo alguno (aplica sólo para asalariados)

	Tipo de vivienda	% de Financiamiento	20 años	15 años
	Económica	80.0%	14.1% Sin IVA	13.8% Sin IVA
CAT Promedió*	Media	80.0%	14.1% Sin IVA	13.8% Sin IVA
	Residencial	80.0%	14.1% Sin IVA	13.7% Sin IVA
	Residencial Plus	80.0%	14.1% Sin IVA	13.7% Sin IVA

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio.

* El cálculo del Costo Anual Total para este producto se efectuó considerando los valores de vivienda promedio establecidos por la Sociedad Hipotecaria Federal.

Económica \$616,674.28; Media \$1'608,715.50; Residencial \$3'271,054.85 y Residencial Plus \$6'971,100.50.

Fecha de cálculo: 1 de diciembre del 2015

Beneficios del crédito hipotecario:

Con la contratación de un crédito hipotecario individual, se ofrece hasta 5 coberturas de seguros, constituyendo un "Paquete Integral de Servicios":

- Seguro de Vida e Incapacidad: Costo de \$0.3883 pesos MN mensual por cada \$1,000.00 pesos de crédito
- Seguro de Daños al inmueble: Costo de \$0.5075 pesos MN mensual por cada \$1,000.00 pesos de crédito.

En su caso:

- Seguro de Responsabilidad Civil: Costo incluido en la cobertura de daños al inmueble.
- Seguro de Contenidos: Costo incluido en la cobertura de daños al inmueble.
- Seguro de Desempleo: Sin costo alguno (aplica sólo para asalariados).

Sin penalización por pagos anticipados, se puede escoger la disminución del plazo o de la mensualidad, la Tasa Fija y Pagos Fijos durante toda la vida del crédito, los intereses reales son deducibles de impuestos.

Se pueden adherir los programas:

- Cofinavit
- Apoyo Infonavit
- Alia2 Plus
- Respalda2

El respaldo y asesoría de la institución financiera

Tratándose de operaciones de crédito:

- En caso de que el Cliente lo requiere, proporcionar información para que el Banco de manera gratuita, le apertura una cuenta eje para el depósito del crédito
- Si el Cliente ya tiene una cuenta eje, no es necesario apertura otra.

Requisitos de los Solicitantes

- Tener una edad de 18 años y hasta 85 años, (la edad más el plazo del crédito no debe exceder los 85 años al momento de la autorización del crédito).
- Personas físicas asalariadas, profesionistas independientes o con actividad empresarial.
- La antigüedad en el empleo para créditos con valor de vivienda:
 - Tres meses para viviendas con valor hasta \$1'500,000.00
 - Un año para viviendas con valor superior a \$1'500,000.00, cuando el solicitante tiene dependientes económicos.
 - Dos años para viviendas con valor superior a \$1'500,000.00, cuando el solicitante no tiene dependientes económicos
- Nacionalidad mexicana o extranjera residente en el país

- Sin historial negativo de crédito

Requisitos mínimos de la Vivienda:

- Ubicada en zona urbana o suburbana
- Que cuente con todos los servicios (energía eléctrica, agua, drenaje, pavimento, banquetas y guarniciones)
- La vivienda debe contar con sala-comedor, cocina, 2 recamaras, baño completo y 1 cajón de estacionamiento
- Personas Físicas (Profesionistas independientes o con actividad empresarial)
- En caso de departamentos ubicados en edificios de más de 5 niveles, debe tener elevador
- Edad aparente de 20 años o vida útil remanente de 1.5 veces el plazo de crédito
- Tener 6 metros de frente por lo menos
- Documentación Requerida: De los Solicitantes:
- Solicitud de crédito, la cual puede ser solicitada en nuestras sucursales
- Autorización para consulta en Buró de Crédito (incluido en solicitud)
- Consentimiento individual de Seguro de Vida
- Identificación oficial vigente (IFE, Pasaporte vigente o Cédula Profesional no mayor a diez años)
- Comprobante de domicilio (agua, predial, luz, teléfono, TV por cable, o estado de cuenta de casa comercial)
- Formato FM2 (en caso de ser extranjeros residentes en el país)
- Acta de nacimiento
- Acta de Matrimonio o Divorcio (en su caso)
- Personas Físicas (Asalariadas):
- Recibos de nómina (últimos 3 meses)
- IMSS (cuotas 3 últimos meses en caso de Apoyo Infonavit)
- Carta membretada de la empresa donde labore y especificando:
 - Nombre del trabajador
 - Sueldo mensual bruto
 - Otros ingresos indicando monto, concepto y periodicidad
 - Impuestos mensuales

- Descuentos mensuales
- Ingreso neto mensual
- Puesto
- Antigüedad en la empresa

Personas Físicas (Profesionistas independientes o con actividad empresarial):

- Alta ante SHCP
- Declaración anual ISR (último año)
- Estados de cuenta (de Bancomer 2 meses, otras instituciones 6 meses)
- Cheques
- Cuentas de depósito con o sin chequera
- Para obtener crédito Bancomer con Apoyo Infonavit también se necesita:
- CURP
- Número de afiliación al IMSS
- Nombre completo como está en el acta de nacimiento

De la Vivienda:

En caso de ser autorizada la solicitud de crédito, se debe pagar el anticipo de avalúo y entregar la siguiente documentación:

- Título de Propiedad con los datos del Registro Público de la Propiedad
- Si el Título de Propiedad sólo menciona terreno presentar:
- Licencia de Construcción
- Aviso de terminación de obra
- Alineamiento y número oficial
- Boletas de pago de predio y agua actualizadas de los últimos 5 años (en caso de departamentos, las boletas deben ser individuales)
- Planos arquitectónicos

Régimen de Propiedad con tabla de indivisos (en caso de ser departamento en condominio)
“Restricciones: no se aceptaran inmuebles que provengan de cualquier proceso de regulación territorial como corett o cualquier organismo similar o ejido que: provenga de donación, sentencia de prescripción, inmatriculación administrativa o judicial, cualquier tipo de limitación de dominio como usufructo, servidumbre, limitación de uso del suelo o ambientales, o con algún tipo de proceso judicial en trámite”.

Para la firma del crédito:

- En caso de que el inmueble resulte aprobado en el avalúo y no tenga ningún problema legal, se prepara la firma ante Notario Público, debiendo entregar la siguiente documentación:
- Contrato de Compra-Venta
- Documento que evidencie el enganche (cláusula inserta en el contrato de Compra-Venta):
- Estado de cuenta del comprador
- Ficha de depósito en cuenta del comprador o vendedor
- Recibo dónde el vendedor reconoce haber recibido el enganche
- Adicionalmente el vendedor debe proporcionar los siguientes documentos:
- Acta de Nacimiento
- Acta de Matrimonio o Divorcio (en su caso)
- Identificación oficial vigente

Otros Servicios

Si deseas saber si la casa que te muestran te conviene o simplemente aclarar tus dudas, ponemos a tu disposición las siguientes opciones:

- Es importante que antes de contratar un crédito curses el Taller de Crédito Hipotecario.

Recomendaciones ¿Cómo se debe seleccionar la zona?

¿Qué se debe considerar sobre el inmueble?

- Evaluar las mejoras que requiere el inmueble según su opinión y presupuéstelas con un profesional en la construcción
- Comparar el mercado de precios de inmuebles que se estén ofertando en la zona en periódicos, revistas especializadas o en Internet

- En caso de duda, antes de firmar cualquier contrato de promesa de compra-venta, o hacer cualquier compromiso con dinero, solicitar la opinión de un perito valuador
- Recuerde, la institución financiera, le recomienda no firmar el contrato de compra-venta hasta no tener otorgado el crédito. El haberlo otorgado implica haber realizado un avalúo de la propiedad.

3.1.1.4 Tarjetas de crédito

La institución financiera, considera que las tarjetas de crédito que maneja, son la manera más fácil de cumplir los deseos del cliente y que este alcance todas sus metas en su billetera.

- Tarjeta de privilegios honda
- Mi primera tarjeta
- Tarjeta H-B-E
- Tarjeta congelada
- Tarjeta azul
- Tarjeta dorada
- Tarjeta platinum
- Tarjeta rayados
- Tarjeta educación
- Tarjeta vive
- Tarjeta IPN
- Tarjeta afinidad UNAM

3.1.1.4.1 Tarjeta de privilegios Honda

La Tarjeta de Crédito CLUB DE PRIVILEGIOS HONDA es aceptada en todas las Agencias Honda, en cualquier negocio afiliado a Visa en México y alrededor del Mundo

Beneficios

- La Tarjeta de Crédito CLUB DE PRIVILEGIOS HONDA es aceptada en todas las Agencias Honda a nivel nacional, en cualquier negocio afiliado a Visa en México y alrededor del Mundo

- Es aceptada en todas las Agencias Honda para pagar los servicios de su auto y comprar accesorios
- Bonificación del 0.25% de todas sus compras con la Tarjeta que realice durante el mes, mismos que verá reflejado en su resumen de Puntos Privilegio
- Disposiciones en efectivo en ventanilla y cajeros automáticos de Bancomer y RED
- Promociones de Meses Sin Intereses
- Dos Tarjetas Adicionales gratis a decisión del Titular
- Centro de Atención Telefónica exclusiva para los Tarjetahabientes Club de Privilegios Honda
- Seguro de compra protegida para reposición de artículos de uso duradero en caso de robo y daños materiales
- Adquirir bienes y servicios en toda la red de comercios afiliados Visa Nacional e Internacional
- Una línea de crédito acorde a sus necesidades personales y familiares

Seguridad

- Evita portar dinero en efectivo al realizar sus compras
- En caso de pérdida o robo de la Tarjeta, cuenta con un seguro por uso fraudulento de la Tarjeta, previa notificación al Centro de Atención a Tarjetahabientes Club de Privilegios Honda
- Le permite el acceso a más de 4,500 cajeros Automáticos Bancomer para consulta del saldo de su Tarjeta de Crédito Club de Privilegios Honda

Características

- La Tarjeta de Crédito Club de Privilegios Honda es un instrumento de pago que le ofrece la posibilidad de financiar sus compras y con beneficios exclusivos al comprar en todas las Agencias Honda, además es bien recibida a nivel nacional e internacional en comercios afiliados a Visa
- Cuando la Tarjeta es aprobada, Bancomer le asigna una línea de crédito de acuerdo a sus necesidades, de la cual podrá disponer para realizar sus compras
- Bancomer enviará mensualmente a su domicilio un estado de cuenta que le indicará los movimientos que ha tenido su Tarjeta, además de informarle cuándo, cómo y dónde realizar los pagos de su Tarjeta. De forma desglosada verá las compras, pagos

y disposición de efectivo que realizó durante el periodo de un mes, también podrá consultar la fecha de corte de su Tarjeta, el saldo nuevo, la fecha límite de pago y el pago mínimo, así como los datos necesarios para realizar el cálculo de intereses a pagar

- Si no desea pagar intereses por sus compras con la Tarjeta, puede pagar el saldo señalado para no pagar intereses en su estado de cuenta, de lo contrario, solo es necesario que cubra el pago mínimo que se indica, tomando en cuenta los decimales
- Muy importante que pague antes de la Fecha Límite de pago que indica su estado de cuenta, para evitar el pago de intereses moratorios y de comisiones por pago tardío

Comisiones

CAT (Costo Anual Total):

CAT promedio 122.4% Sin IVA, Tasa de interés promedio ponderada por saldo en términos anuales 75%, Comisión Anual \$415.00, Sin IVA. Para fines informativos y de comparación exclusivamente. Fecha de Cálculo 16 de enero de 2014. Tasa Variable. Monto base para cálculo del CAT \$15,000.00.

Tabla 2. CAT calculado a un plazo de 3 años cubriendo únicamente el pago mínimo.

Anualidad	\$415.00
Anualidad tarjetas adicionales	\$207.00
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos Extranjeros	\$1.5 USD
Retiro de efectivo por el uso de Cajeros Automáticos Extranjeros	\$3.0 USD
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Propios	4.2% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Ventanilla	4.2% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Línea Bancomer	4.2% sobre el monto dispuesto

Disposición del Crédito en efectivo en Banca en Línea	4.2% sobre el monto dispuesto
Emisión de estado de cuenta adicional por teléfono	\$20.00
Gastos de cobranza (antes del siguiente corte y después de la fecha límite de pago)	\$277.00
Reposición de plástico por robo o extravío	\$104.00
Solicitar por teléfono un Estado de Cuenta adicional vía Fax o e-mail	\$20.00
Aclaraciones improcedentes de la cuenta (movimientos o cargos no reconocidos)	\$200.00

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio.

Comisiones más IVA

Leyendas de advertencia:

- Al ser su crédito de tasa variable, los intereses pueden aumentar
- Al incumplir sus obligaciones se puede generar comisiones e intereses moratorios
- Contratar créditos por arriba de su capacidad de pago puede afectar tu historial crediticio
- Pagar sólo el mínimo aumenta el tiempo de pago y el costo de la deuda

Elegibilidad

- Ser mayor de 18 años
- Ingresos fijos mensuales de \$ 6,000.00
- Anexar copia de una identificación oficial vigente con fotografía (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional.) En caso de ser extranjero, es necesario que anexe copia de su forma migratoria
- Si su domicilio no coincide con el de su identificación oficial, es necesario que anexe copia de un comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a dos meses (recibo de teléfono, luz, agua o predio)

Para que se mantenga al corriente, el cliente cuenta con más opciones para realizar su pago:

- Acudir a la sucursal de la institución financiera de su preferencia donde podrá realizar sus pagos en efectivo o con cheque. Recuerde que si es con cheque de otro Banco tiene que hacer el pago con tres días de anticipación a su fecha límite de pago
- Contratando el pago mínimo o pago para no generar intereses de su Tarjeta con cargo automático a sus cuentas de depósito con o sin chequera. Solicite el servicio en el Centro de Atención a Tarjetahabientes Club de Privilegios Honda
- Línea de la institución financiera, permitiéndole pagar desde la comodidad de su hogar o desde donde lo prefiera marcando al teléfono 52 26 26 63 en el D.F. o desde cualquier parte del País sin costo alguno al 01 800 226 2663.
- Por medio de Internet podrá acceder a la página de internet de la institución financiera y realizar una transferencia de sus cuentas de depósito con o sin chequera a su Tarjeta de Crédito Club de Privilegios Honda

Se le recomienda al cliente, nunca proporcionar su número de Tarjeta de Crédito Club de Privilegios Honda a gente que te lo solicite sin razón alguna, y memorizar su Número de Identificación Personal (NIP) de su tarjeta de crédito Club de Privilegios Honda y por ningún motivo lo proporciones ni lo conserves junto al plástico.

3.1.1.4.2 Mi primera tarjeta

Descripción

Mi Primera Tarjeta es una alternativa que tienes para pagar todas tus compras a crédito Te brinda Seguridad y Reconocimiento a nivel nacional, ya que es aceptada en miles de establecimientos dentro del país

Puedes pagar tus compras a tu ritmo, ya que tienes la opción de realizar el pago mínimo de tus consumos o el pago total de tus compras para no generar intereses.

Beneficios

Tarjeta de Crédito Instantánea Definitiva al momento de la contratación

Aceptación Nacional en miles de comercios

Puedes solicitar cargos recurrentes a la Tarjeta de servicios como teléfono, gas, luz, agua, televisión de paga, teléfono fijo, celular, etc.

Protección en cargos no reconocidos, ya sea por fraude, robo, extravío o clonación.

Requisitos

Para obtenerla es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Residentes en la República Mexicana (Nacionales y Extranjeros).
- Edad mínima de 18 años.
- Ingresos mínimos mensuales: \$5,000.00.
- Identificación oficial vigente.
- Comprobante de domicilio (cuando la identificación no lo contenga).
- Firma del cliente (solicitud de tarjeta de crédito y consulta al buró de crédito).

Sujeto a aprobación de crédito.

Acude a una Sucursal de la institución financiera y uno de nuestros ejecutivos te atenderá.

Modalidades de contratación

- Por sucursal
- En Moneda Nacional

Características

- Pago mensual de acuerdo al corte establecido.
- Liberación de saldo deudor por fallecimiento con un máximo de hasta el total del límite del crédito de la tarjeta. Para hacerlo válido deberás llamar al 10 54 80 20 desde la Cd. de México o Agregando (0155) Desde el interior de la República sin costo de larga distancia y (55) desde celular.

Comisiones

- CAT (Costo Anual Total):
- CAT Promedio 68.7% Sin IVA, Tasa de interés promedio ponderada por saldo 53.47%, comisión anual \$00.00, Sin IVA, Informativo. Fecha de cálculo 18 de diciembre 2015.
- Para fines informativos y de comparación exclusivamente.
- Tasa Variable.
- Monto base para cálculo del CAT \$15,811.00
- CAT calculado con un plazo de 3 años y cubriendo únicamente el pago mínimo.
- Vigencia al 18 de junio 2016.

Leyendas de advertencia:

Al ser tu crédito de tasa variable, los intereses pueden aumentar

- Incumplir tus obligaciones te puede generar comisiones e intereses

- Contratar créditos por arriba de tu capacidad de pago puede afectar tu historial crediticio

3.1.1.4.3 Tarjeta H-E-B

Descripción

- Son Tarjetas de Crédito diseñadas para clientes de H-E-B, empresa comprometida a dar calidad, atención, frescura y precios bajos a sus clientes, con la finalidad de lograr y mantener su preferencia.

H-E-B ofrece la ventaja de comprar más productos ya que ahorras significativamente, cuidar mejor a tu familia dándote satisfacción en todas tus compras, así como marcas exclusivas para todos los presupuestos.

Ofrece 2 tipos de Tarjeta de Crédito H-E-B.

- Tarjeta de Pagos Quincenales (\$100, \$150 y \$200)
- Tarjeta H-E-B VisaÜ

Beneficios

- 1.5% de Bonificación sobre el total de las compras cada seis meses. Con sólo realizar puntualmente al menos el pago mínimo durante todo el periodo. No aplica en disposición de efectivo
- 10% de descuento en tu primera compra. Una vez que realices la primera compra con tu Tarjeta H-E-B, sólo llama al centro de Atención a Tarjetahabientes H-E-B para obtener este beneficio.
- Promociones a Meses sin Intereses. Cada mes encontrarás excelentes oportunidades de compra a Meses sin Intereses con atractivos plazos, así como promociones especiales para ti
- Tarjeta de Crédito H-E-B Visa con aceptación alrededor del mundo. Con más de 29 millones de establecimientos y 800 mil cajeros automáticos, con el respaldo de la marca mundial Visa en más de 240 países
- Realizar tus pagos cómodamente en cualquier caja de las tiendas H-E-B o al acudir a las sucursales de la institución financiera ; así como el cargo a tus cuentas de depósito Bancomer con o sin chequera

- Opción de contratar Tarjetas Adicionales, con las cuales puedes administrar mejor tu presupuesto y extender los beneficios de tu Tarjeta de Crédito H-E-B. Solicítalas en el Centro de Atención Telefónica a Tarjetahabientes H-E-B.
- Liberación de saldo por fallecimiento Cubre el total del saldo deudor a la fecha de fallecimiento del tarjetahabiente, hasta el límite de crédito de la tarjeta
- Compra Protegida. Seguro por robo o daño de los artículos de uso duradero que hayan sido adquiridos con tu Tarjeta de Crédito H-E-B

Adicionalmente para tarjeta de crédito H-E-B visa

- Seguro de accidente en viajes. Cubriendo al titular, cónyuge e hijos menores de 23 años hasta por \$75 mil USD
- Asistencia en viajes. Para que obtengas información previa al viaje y asistencia durante el mismo
- En viajes al extranjero Reemplazo Urgente de tu Tarjeta, adelanto de Efectivo de Emergencia y asistencia en tu idioma, para realizar el reporte de tu Tarjeta de Crédito H-E-B Visa
- Asistencia Visa para E.U.A. y Canadá 1-800-396-9665 y por cobrar para el resto del Mundo en el (303) 967-1098

* Plazo para hacer válido el beneficio 30 días posteriores al término de los seis meses

**Bonificación máxima \$500.00. Plazo para hacer válido el beneficio 30 días posteriores a la compra

***Para mayor información del total de beneficios, así como de las especificaciones vigentes de las pólizas de seguros, llamae al Centro de Atención a Tarjetahabientes H-E-B.

Requisitos

- H-E-B, buscando atender a todos sus clientes, te ofrece varias opciones de Tarjeta de Crédito, que varían de acuerdo a tus ingresos y a tu experiencia crediticia:
- Ser mayor de 18 años.
- Ingresos fijos mensuales desde \$2,000 para Tarjetas Pagos Quincenales y \$6,000 para Tarjeta de Crédito H-E-B Visa
- Llenar una solicitud en el módulo de Tarjeta de Crédito dentro de cualquier tienda H-E-B

- Anexar copia fotostática de una identificación oficial vigente con fotografía: Credencial de elector, Pasaporte o Cédula Profesional (no mayor a 10 años de antigüedad). En caso de extranjeros es necesaria la forma migratoria FM2
- Si el domicilio no coincide con el de la identificación oficial, es necesario que se anexe copia de un comprobante de domicilio (recibo de luz, agua, gas, teléfono (no celular) o estado de cuenta del banco)
- Tarjeta de Crédito H-E-B Visa: Contar con buenos antecedentes crediticios previos a esta solicitud

Estos requisitos pueden cambiar sin previo aviso.

Características

Genera un estado de cuenta mensual que recibirás en tu domicilio, en donde podrás informarte de la situación de tu Tarjeta de Crédito: compras, pagos, promociones, intereses, etc., así como tú fecha de corte, fecha límite de pago

Pago mínimo:

- Tarjeta H-E-B Pagos Quincenales de acuerdo al producto. \$100, \$150 o \$200
- Tarjeta H-E-B Tradicional: 8.5% saldo al corte o \$150, lo que sea mayor
- Tarjeta H-E-B Visa: 8.2% saldo al corte o \$150, lo que sea mayor

Tabla 3. Costos

Aclaraciones improcedentes de la cuenta (movimientos o cargos no reconocidos)	\$200.00
Anualidad	\$348.00
Anualidad tarjetas adicionales	\$192.00
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos Extranjeros	\$1.5 USD
Retiro de efectivo por el uso de Cajeros Automáticos Extranjeros	\$3.0 USD
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Propios	4.2% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Ventanilla	4.2% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Línea Bancomer	4.2% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Banca en Línea	4.2% sobre el monto dispuesto
Emisión de estado de cuenta adicional por teléfono	\$20.00

Gastos de cobranza (antes del siguiente corte y después de la fecha límite de pago)	\$277.00
Reposición de plástico por robo o extravío	\$104.00

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio

Comisiones más IVA

3.1.1.4.4 Tarjeta congelada

Descripción

Es un instrumento de Pago para realizar compras y pagar cada mes lo mismo, no importa cuánto gastes, el pago mensual congelado y nunca cambia lo que te permitirá controlar tus gastos obteniendo beneficios que no disfrutarías al pagar en efectivo.

Beneficios

- Seguridad y Reconocimiento de tu Crédito en cualquier parte del mundo, ya que tu Tarjeta de Crédito es aceptada en más de 29 millones de establecimientos alrededor del mundo gracias al respaldo de Visa.
- Disfruta del programa Vida Descuentos en donde obtienes promociones y descuentos en miles de comercios a nivel nacional. o descarga gratis la aplicación móvil " desde App Store o Google Play.
- Te mantenemos informado de promociones exclusivas a través de nuestra Revista electrónica mensual
- Comparte los beneficios de tu Tarjeta de Crédito otorgando tarjeta adicional

Tarjeta de Crédito a Tu Medida

\$2,000.00 \$158.00

\$3,000.00 \$237.00

\$4,000.00 \$316.00

\$5,000.00 \$395.00

Tienes diferentes alternativas de pago por medio de la Domiciliación o Línea. Requisitos Para obtener la Tarjeta de Crédito Congelada es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

1. Residentes en la República Mexicana (Nacionales y Extranjeros)
2. Edad mínima de 18 años

3. Ingresos mínimos mensuales: \$4,000.00
4. Identificación oficial vigente.
5. Comprobante de domicilio (cuando la identificación no lo contenga).
6. Firma del cliente (solicitud de tarjeta de crédito y consulta al buró de crédito)

Sujeto a aprobación de crédito.

Acude a una Sucursal y uno de nuestros ejecutivos te atenderá

Modalidades de contratación

- Por sucursal
- En Moneda Nacional
- Cobertura Nacional e Internacional

Características

- Podrás ganar cupones y descuentos automáticos en los comercios participantes ya que tu Tarjeta cuenta con el Programa de Beneficios y Recompensas
- Liberación de Saldos Deudores por Fallecimiento: Cubre el saldo deudor del Titular a la fecha de su fallecimiento con un máximo de hasta el total del límite del crédito de la tarjeta.
- Para hacerlo válido deberás llamar al 10 54 80 20 desde la Cd. de México o al 01 800 22 800 40 para el Interior de la República *El Seguro de Saldos deudores por fallecimiento está sujeto a las especificaciones vigentes.

Comisiones

CAT Promedio 97.2% Sin Iba, Tasa de interés promedio ponderada por saldo 67.47%, comisión anual \$280.00, Sin IVA, Informativo. Fecha de cálculo 18 de diciembre 2015.

Para fines informativos y de comparación exclusivamente.

Tasa Variable.

Monto base para cálculo del CAT \$15,811.00

CAT calculado con un plazo de 3 años y cubriendo únicamente el pago mínimo.

Tabla 4. Costos tarjeta congelada

Anualidad	\$280.00
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos Extranjeros	\$1.5 USD
Por emisión de estado de cuenta adicional por teléfono	\$20.00

Gastos de cobranza	\$228.00
Reposición de plástico por robo o extravío	\$145.00

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio

Comisiones más IVA

3.1.1.4.5 Tarjeta azul

Descripción

La Tarjeta Azul te permite realizar compras a crédito y pagarlas cómodamente, obteniendo grandes beneficios.

- Cuenta con el Programa de Recompensas con el que Ganas Puntos y Obtienes Descuentos en miles de comercios a nivel nacional.

Alianzas con comercios por ejemplo: Walmart, Sam's Club, Chedraui, Liverpool, El Palacio de Hierro, Restaurantes, etc.; en los que podrás disfrutar ofertas a MSI y descuentos. El cliente puede realizar disposiciones en efectivo en miles de cajeros nacionales e internacionales.

Con la Tarjeta Azul, se puede obtener de manera gratuita el servicio básico de Banca en Línea para realizar traspasos y pagos entre cuentas, Banca Móvil, para realizar transacciones financieras desde tu celular.

Beneficios

Tarjeta de Crédito Instantánea Definitiva al momento de la contratación.

6 Meses sin Intereses en todo lo que compres los primeros 7 días a partir de la contratación de tu Tarjeta

Al adquirir la Tarjeta Azul en automático se entra al Programa de Recompensas

Vida Puntos

- Gana el 9% de todas tus compras en Puntos Bancomer al pagar con tu Tarjeta en México y en el extranjero. Con ellos, puedes comprar gratis lo que más te guste en miles de establecimientos a nivel nacional.
- Hay miles de opciones para canjearlos, consulta todos los comercios en los que puedes comprar gratis con tus Puntos.

Vida Bancomer Descuentos

- Obtén promociones y descuentos en miles de comercios a nivel nacional.

Tarjetas Adicionales sin costo.

Ofertas Financieras como:

- Efectivos inmediatos,
- Meses sin Intereses,
- Compras a tasa de interés preferencial.

Aceptación Nacional e Internacional en miles de establecimientos y cajeros automáticos.

Puedes solicitar cargos recurrentes a la Tarjeta de servicios como teléfono, gas, luz, agua, televisión de paga, teléfono fijo, celular, etc.

Protección en cargos no reconocidos, ya sea por fraude, robo, extravío o clonación.

Requisitos

Para obtener la Tarjeta de Crédito Bancomer Azul es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

1. Residentes en la República Mexicana (Nacionales y Extranjeros).
2. Edad mínima de 18 años.
3. Ingresos mínimos mensuales: \$5,000.00
4. Identificación oficial vigente.
5. Comprobante de domicilio (cuando la identificación no lo contenga).
6. Firma del cliente (solicitud de tarjeta de crédito y consulta al buró de crédito).

Sujeto a aprobación de crédito.

Acude a una Sucursal de la institución financiera y uno de los ejecutivos te atenderá

Modalidades de contratación

- Por sucursal
- En Moneda Nacional
- Cobertura Nacional e Internacional

Características

- Pago mensual de acuerdo al corte establecido.
- Liberación de saldo deudor por fallecimiento con un máximo de hasta el total del límite del crédito de la tarjeta. Para hacerlo válido deberás llamar al 10 54 80 20 desde la Cd. de México ó al 01 800 22 800 40 para el Interior de la República.

- Tu Tarjeta de Crédito Azul, te permite contar con el servicio básico de Alertas Bancomer, al celular, para que te recuerde vía mensajes el monto y tu fecha límite de pago.
 - Te alerta vía mensaje de los cargos mayores a \$1,000.- que se efectúen con tu Tarjeta CAT Promedio 85.7% Sin IVA, Tasa de interés promedio ponderada por saldo 58.47%, comisión anual \$610.00, Sin IVA, Informativo. Fecha de cálculo 18 de diciembre 2015.
- Para fines informativos y de comparación exclusivamente.

Tabla 5. Costos Tarjeta Azul

Anualidad	\$610.00
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos Extranjeros	\$1.5 USD
Retiro de efectivo por el uso de Cajeros Automáticos Extranjeros	\$3.5 USD
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Propios	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Ventanilla	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Extranjeros	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Red	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Línea Bancomer	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Banca en Línea	6% sobre el monto dispuesto
Emisión de estado de cuenta adicional por teléfono	\$20.00
Gastos de cobranza	\$365.00
Reposición de plástico por robo o extravío	\$157.00
Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos dobles:20%	\$450.00

Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos triples:30%	\$800.00
---	----------

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio

Comisiones más IVA

3.1.1.4.6 Tarjeta oro

Descripción

La Tarjeta oro te distingue y te otorga beneficios preferenciales-

- 6 Meses sin Intereses en todo lo que compres los primeros 7 días a partir de la contratación de tu Tarjeta
- Cuenta con el Programa de Recompensas con el que Ganas Puntos y Obtienes Descuentos en miles de comercios a nivel nacional.

Plataforma de Viajes – Viaje y Punto en la cual encontrarás todo el año una alternativa para viajar a los lugares que tu decidas. Los viajes los puedes pagar a Meses sin intereses, con Puntos a cargo normal a la Tarjeta. Encuentra los destinos que has imaginado en Viaje y Punto.

Alianzas con comercios de todos los tipos de giros, en los que podrás que podrás pagar a Meses Sin Intereses y descuentos.

Puedes realizar disposiciones en efectivo en miles de cajeros nacionales e internacionales.

Beneficios

Tarjeta de Crédito Instantánea Definitiva al momento de la contratación

Al adquirir tu Tarjeta Oro en automático entras al Programa de Recompensas

- Gana el 12% de todas tus compras en Puntos al pagar con tu Tarjeta en México y en el extranjero. Con ellos, puedes comprar gratis lo que más te guste en miles de establecimientos a nivel nacional.
- Hay miles de opciones para canjearlos, consulta todos los comercios en los que puedes comprar gratis con tus Puntos. Consúltalos aquí
- Obtén promociones y descuentos en miles de comercios a nivel nacional. Consúltalos aquí o descarga gratis la aplicación móvil "Vida Bancomer Descuentos" desde App Store o Google Play

Tarjetas Adicionales sin costo.

Ofertas Financieras como:

- Efectivos inmediatos
- Meses sin Intereses
- Compras a tasa de interés preferencial

Aceptación Nacional e Internacional en miles de establecimientos y cajeros automáticos.

Se puede solicitar cargos recurrentes a la Tarjeta de servicios como teléfono, gas, luz, agua, televisión de paga, teléfono fijo, celular, etc.

Protección en cargos no reconocidos, ya sea por fraude, robo, extravío o clonación.

Requisitos

Para obtener la Tarjeta de Crédito Oro es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

1. Residentes en la República Mexicana (Nacionales y Extranjeros).
2. Edad mínima de 18 años.
3. Ingresos mínimos mensuales: \$20,000.00
4. Identificación oficial vigente.
5. Comprobante de domicilio (cuando la identificación no lo contenga).
6. Firma del cliente (solicitud de tarjeta de crédito y consulta al buró de crédito).

Sujeto a aprobación de crédito.

Acudir a una Sucursal de la institución financiera y uno de los ejecutivos te atenderá

Modalidades de contratación

- Por sucursal
- En Moneda Nacional
- Cobertura Nacional e Internacional

Características

Pago mensual de acuerdo al corte establecido.

- Liberación de saldo deudor por fallecimiento con un máximo de hasta el total del límite del crédito de la tarjeta. Para hacerlo válido deberás llamar al 10 54 80 20 desde la Cd. de México ó al 01 800 22 800 40 para el Interior de la República
- Tu Tarjeta de Crédito Oro, te permite contar con el servicio básico de Alertas, al celular, para que te recuerde vía mensajes el monto y tu fecha límite de pago.

- Te alerta vía mensaje de los cargos mayores a \$1,000.- que se efectúen con tu Tarjeta
- Este servicio lo puedes solicitar de manera gratuita

Tabla 6. Costos Tarjeta Oro

Anualidad	\$940.00
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos Extranjeros	\$1.5 USD
Retiro de efectivo por el uso de Cajeros Automáticos Extranjeros	\$3.5 USD
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Propios	5.5% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Ventanilla	5.5% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Extranjeros	5.5% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Red	5.5% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Línea Bancomer	5.5% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Banca en Línea	5.5% sobre el monto dispuesto
Emisión de estado de cuenta adicional por teléfono	\$20.00
Gastos de cobranza	\$365.00
Reposición de plástico por robo o extravío	\$157.00
Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos dobles:20%	\$400.00
Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos triples:30%	\$750.00

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio

Comisiones más IVA

3.1.1.4.7 Tarjeta Platinum

Descripción

La institución al promover la tarjeta Platinum, maneja el slogan: ¡Bienvenido! Entra a un mundo donde hasta el más mínimo detalle está pensado en ti.

- Un producto creado especialmente para ti, que se acopla a tu estilo de vida
- Cuenta con el Programa de Recompensas con el que Ganas Puntos y Obtienes Descuentos en miles de comercios a nivel nacional.

- Tasa de interés preferencial
- Ofertas de Viajes
- Abono inmediato en aclaraciones por cargos no Reconocidos
- Servicio de Concierge
- Seguridad Platinum

Beneficios

- Un estilo de vida rodeado de exclusividad.
- Su Tarjeta Platinum le ofrece beneficios tangibles que enriquecerán su estilo de vida.
- 6 Meses sin Intereses en todo lo que compres los primeros 7 días a partir de la contratación de tu Tarjeta
- Al adquirir tu Tarjeta Platinum en automático entras al Programa de Recompensas
- Gana el 18% de todas tus compras en Puntos al pagar con tu Tarjeta en México y en el extranjero. Con ellos, puedes comprar gratis lo que más te guste en miles de establecimientos a nivel nacional.
- Además puedes obtener un bono de 10,000 Puntos si realizas tu primera compra dentro de los primeros 30 días después de la contratación de la Tarjeta. El bono de 10,000 Puntos solo aplica para cuentas nuevas y corresponde un bono por contrato, es decir, que no aplica el bono para renovaciones, reposiciones, restampaciones ni Tarjetas adicionales.
- La primera compra se debe realizar con la Tarjeta Instantánea
- Hay miles de opciones para canjearlos, consulta todos los comercios en los que puedes comprar gratis con tus Puntos.

Obtén promociones y descuentos en miles de comercios a nivel nacional.

Seguridad Platinum: Con una amplia gama de Seguros con los que Usted puede estar tranquilo, ya que con los seguros que le ofrece su tarjeta Platinum, está usted protegido en todo momento

A partir del 2º Aniversario, cuota anual gratis de la Tarjeta Titular al sumar compras iguales o mayores a \$400,000 anuales

Tasa de interés preferencial

Abono inmediato en aclaraciones por cargos no Reconocidos

Disposición de efectivo durante sus viajes en más de 240 países del mundo en moneda local a través de cajeros automáticos

Requisitos

1. Clientes del Segmento Personal.
2. Residentes en la República Mexicana (Nacionales y Extranjeros).
3. Edad mínima de 18 años.
4. Ingresos mínimos mensuales:\$50,000.00.
5. Identificación oficial vigente.
6. Comprobante de domicilio (cuando la identificación no lo contenga).
7. Firma del cliente (solicitud de tarjeta de crédito y consulta al buró de crédito).

Sujeto a aprobación de crédito. Acude a una Sucursal de la institución financiera y uno de nuestros ejecutivos te atenderá

Modalidades de contratación:

- Por sucursal
- En Moneda Nacional
- Cobertura Nacional e Internacional

Características

- La tarjeta Platinum le ofrece un sistema permanente de seguridad en el monitoreo de transacciones para prevención de fraudes
- Servicio de Concierge. Solicite este servicio, sin cargo adicional, en sus actividades cotidianas para ahorrar tiempo y simplificar su vida. Disfrute de sus valiosos beneficios en Comisiones

CAT Promedio 34.5% Sin IVA, Tasa de interés promedio ponderada por saldo en términos anuales 26.47%, comisión anual \$2105.00, Sin IVA, Informativo. Fecha de cálculo 18 de Diciembre 2015.

Tabla 7. Costos Tarjeta Platinum

Anualidad	\$2,105.00
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos Extranjeros	\$1.5 USD
Retiro de efectivo por el uso de Cajeros Automáticos Extranjeros	\$3.5 USD
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Propios	3% sobre el monto dispuesto

Disposición del Crédito en efectivo en Ventanilla	3% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Extranjeros	3% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Red	3% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Línea Bancomer	3% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Banca en Línea	3% sobre el monto dispuesto
Emisión de estado de cuenta adicional por teléfono	\$20.00
Gastos de cobranza	\$365.00
Reposición de plástico por robo o extravío	\$157.00
Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos triples:30%	\$700.00

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio

Comisiones más IVA

3.1.1.4.8 Tarjeta rayados

Descripción

La Tarjeta Rayados es una Tarjeta te lleva directo al mundo de los Rayados de Monterrey.

- Cuenta con el Programa de Recompensas con el que Ganas Puntos y Obtienes Descuentos en miles de comercios a nivel nacional.

Beneficios

Con la Tarjeta de Crédito Rayados puedes obtener estos beneficios:

- 6 Meses sin Intereses en todo lo que compres los primeros 7 días a partir de la contratación de tu Tarjeta
- Firma de autógrafos con jugadores del Equipo
- Visita exclusiva al entrenamiento Rayado
- Promociones especiales en la Tienda Oficial de Rayados en el Club y en las Tiendas del Estadio
- La oportunidad de llevarte artículos oficiales autografiados
- Ser el elegido para tomarte la foto oficial con el Equipo
- Regalos sorpresa y artículos oficiales del Club

- Gana el 9% de todas tus compras en Puntos al pagar con tu Tarjeta en México y en el extranjero. Con ellos, puedes comprar gratis lo que más te guste en miles de establecimientos a nivel nacional.
- Hay miles de opciones para canjearlos, consulta todos los comercios en los que puedes comprar gratis con tus Puntos.

Vida Bancomer Descuentos

- Obtén promociones y descuentos en miles de comercios a nivel nacional.
- Alianzas con comercios por ejemplo: Walmart, Sams Club, Chedraui, Liverpool, El Palacio de Hierro, Restaurantes, etc.; en los que podrás disfrutar ofertas a Meses Sin Intereses y descuentos.
- Efectivos inmediatos
- Meses sin Intereses
- Compras a tasa de interés preferencial

Aceptación Nacional e Internacional en miles de establecimientos y cajeros automáticos.

Puedes solicitar cargos recurrentes a la Tarjeta de servicios como teléfono, gas, luz, agua, televisión de paga, teléfono fijo, celular, etc.

Protección en cargos no reconocidos, ya sea por fraude, robo, extravío o clonación.

Requisitos

Para obtener la Tarjeta de Crédito Rayados es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

1. Residentes en la República Mexicana (Nacionales y Extranjeros)
2. Edad mínima de 18 años
3. Ingresos mínimos mensuales: \$5,000.00
4. Identificación oficial vigente.
5. Comprobante de domicilio (cuando la identificación no lo contenga).
6. Firma del cliente (solicitud de tarjeta de crédito y consulta al buró de crédito)

Sujeto a aprobación de crédito.

Acude a una Sucursal de la institución financiera y uno de nuestros ejecutivos te atenderá

Modalidades de contratación

- Por sucursal
- En Moneda Nacional
- Cobertura Nacional e Internacional

Características

- Adelanto de efectivo de emergencia y asistencia en tu idioma, para realizar el reporte de tu Tarjeta de Crédito, durante tus viajes al extranjero
- Puedes realizar tus compras, a través del exclusivo plan de pagos fijos, con el que podrás diferir el pago de tus compras a 3,6,9,12,18 ó 24 meses con mensualidades fijas
- Protégete a tí y a tu familia durante tus viajes, con un Seguro de accidente en viajes, al liquidar tus boletos, de cualquier transporte público, con tu Tarjeta de Crédito Rayados Bancomer
- Liberación de Saldos Deudores por Fallecimiento Cubre el saldo deudor del Titular a la fecha de su fallecimiento con un máximo de hasta el total del límite del crédito de la tarjeta

Para hacerlo válido deberás llamar al 10 54 80 20 desde la Cd. de México o al 01 800 22 800 40 para el Interior de la República. El seguro de saldos deudores por fallecimiento está sujeto a las especificaciones vigentes.

Tabla 8. Costos Tarjeta Rayados

Anualidad	\$580.00
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos Extranjeros	\$1.5 USD
Retiro de efectivo por el uso de Cajeros Automáticos Extranjeros	\$3.5 USD
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Propios	5.5% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Ventanilla	5.5% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Extranjeros	5.5% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Red	5.5% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Línea Bancomer	5.5% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Banca en Línea	5.5% sobre el monto dispuesto
Emisión de estado de cuenta adicional por teléfono	\$20.00
Gastos de cobranza	\$335.00

Reposición de plástico por robo o extravi	\$145.00
Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos dobles:20%	\$450.00
Programa Más Puntos r (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos triples:30%	\$800.00

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio

Comisiones más IVA

3.1.1.4.9 Tarjeta Educación

Descripción

Con la Tarjeta de Crédito Educación se obtienen beneficios, por ejemplo:

- Cuenta con el Programa de Recompensas Vida con el que Ganas Puntos y Obtienes Descuentos en miles de comercios a nivel nacional.

Plataforma de Viajes – Viaje y Punto en la cual encontrarás todo el año una alternativa para viajar pagando con MSI, Puntos

Alianzas con comercios por ejemplo: Walmart, Sam’s Club, Chedrahui, Liverpool, El Palacio de Hierro, Restaurantes, etc.; en los que podrás disfrutar ofertas a Meses Sin Intereses y descuentos.

Puedes realizar disposiciones en efectivo en miles de cajeros nacionales e internacionales

Con tu Tarjeta Educación, puedes obtener de manera gratuita tu servicio básico de Banca en Línea para realizar traspasos y pagos entre tus cuentas, banca Móvil, para realizar transacciones financieras desde tu celular.

Beneficios

Tarjeta de Crédito Instantánea Definitiva al momento de la contratación

6 Meses sin Intereses en todo lo que compres los primeros 7 días a partir de la contratación de tu Tarjeta

Al adquirir tu Tarjeta Educación en automático entras al Programa de Recompensas

- Gana el 9% de todas tus compras en Puntos r al pagar con tu Tarjeta en México y en el extranjero. Con ellos, puedes comprar gratis lo que más te guste en miles de establecimientos a nivel nacional.
- Hay miles de opciones para canjearlos, consulta todos los comercios en los que puedes comprar gratis con tus Puntos.

Descuentos

- Obtén promociones y descuentos en miles de comercios a nivel nacional. o descarga gratis la aplicación móvil "Vida Bancomer Descuentos" desde App Store o Google Play

Ofertas Financieras como:

Efectivos inmediatos, Meses sin Intereses, Compras a tasa de interés preferencial.

Aceptación Nacional e Internacional en miles de establecimientos y cajeros automáticos.

Puedes solicitar cargos recurrentes a la Tarjeta de servicios como teléfono, gas, luz, agua, televisión de paga, teléfono fijo, celular, etc.

¿Sabías que puedes Armar tu Tarjeta de Crédito a Tu Medida?

Protección en cargos no reconocidos, ya sea por fraude, robo, extravío o clonación.

Requisitos

Para obtener la Tarjeta de Crédito Educación es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Residentes en la República Mexicana (Nacionales y Extranjeros).
- Edad mínima de 18 años.
- Ingresos mínimos mensuales: \$5,000.00
- Identificación oficial vigente.
- Comprobante de domicilio (cuando la identificación no lo contenga).
- Firma del cliente (solicitud de tarjeta de crédito y consulta al buró de crédito).
- Pertenecer al segmento Magisterial de la SEP

Sujeto a aprobación de crédito.

Acude a una Sucursal de la institución financiera y uno de nuestros ejecutivos te atenderá.

Modalidades de contratación

- Por sucursal
- En Moneda Nacional
- Cobertura Nacional e Internacional

Características

- Pago mensual de acuerdo al corte establecido.
- Liberación de saldo deudor por fallecimiento con un máximo de hasta el total del límite del crédito de la tarjeta. Para hacerlo válido deberás llamar al 10 54 80 20 desde la Cd. de México ó al 01 800 22 800 40 para el Interior de la República

- Tu Tarjeta de Crédito Educación, te permite contar con el servicio básico de Alertas Bancomer, al celular, para que te recuerde vía mensajes el monto y tu fecha límite de pago.
- Te alerta vía mensaje de los cargos mayores a \$1,000.- que se efectúen con tu Tarjeta

Tabla 9. Costos tarjeta Educación

Anualidad	\$610.00
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos Extranjeros	\$1.5 USD
Retiro de efectivo por el uso de Cajeros Automáticos Extranjero	\$3.5 USD
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Propios	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Ventanilla	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Extranjeros	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Red	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Línea Bancomer	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Banca en Línea	6% sobre el monto dispuesto
Emisión de estado de cuenta adicional por teléfono	\$20.00
Gastos de cobranza	\$365.00
Reposición de plástico por robo o extravío	\$157.00
Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos dobles:20%	\$450.00
Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos triples:30%	\$800.00

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio

Comisiones más IVA

3.1.1.4.10 Tarjeta vive

Descripción

La tarjeta VIVE te permite realizar tus compras a crédito, pagarlas cómodamente.

Cuenta con el Programa de Recompensas con el que Ganas Puntos y Obtienes Descuentos en miles de comercios a nivel nacional.

Plataforma de Viajes – Viaje y Punto en la cual encontrarás todo el año una alternativa para viajar pagando con MSI, Puntos y con pago normal a la Tarjeta.

Alianzas con comercios por ejemplo: Walmart, Sam's Club, Chedraui, Liverpool, El Palacio de Hierro, Restaurantes, etc.; en los que podrás disfrutar ofertas a MSI y descuentos. Puedes realizar disposiciones en efectivo en miles de cajeros nacionales e internacionales.

Beneficios

Tarjetas Adicionales sin Costo.

Ofertas Financieras como:

- Efectivos Inmediatos.
- Meses sin intereses.
- Compras a tasa de interés preferencial.

Aceptación Nacional e Internacional en miles de establecimientos y cajeros Automáticos.

Puedes solicitar cargos recurrentes de servicios a tu Tarjeta VIVE tales como, Teléfono, Gas, Luz, Agua, Televisión de Paga, Servicio de telefonía Celular etc.

Al adquirir tu Tarjeta VIVE en automático entras al Programa de Recompensas Vida Bancomer:

Vida Puntos

- Gana mensualmente un porcentaje de todas tus compras en Puntos al pagar con tu Tarjeta en México y en el extranjero. Con ellos, puedes comprar gratis lo que más te guste en miles de establecimientos a nivel nacional.
- Hay miles de opciones para canjearlos, consulta todos los comercios en los que puedes comprar gratis con tus Puntos

Vida Descuentos

- Obtén promociones y descuentos en miles de comercios a nivel nacional. o descarga gratis la aplicación móvil "Vida Descuentos" desde App Store o Google Play

Protección y Asistencia

Tu tarjeta Vive cuenta con el mejor esquema de Protección y coberturas para ti.

- **Protección de Precios:** Pensando en ti, tu Tarjeta de Crédito VIVE MasterCard te reembolsa la diferencia si encuentras un precio más bajo por algo que compraste con tu tarjeta.
- **Garantía Extendida.** Compra todo lo quieras con la tranquilidad que tu Tarjeta de Crédito VIVE MasterCard duplica los términos de la garantía original del fabricante hasta por un año adicional.
- **Protección de Cargos Recurrentes:** Tu Tarjeta de Crédito VIVE MasterCard es la mejor opción para domiciliar los pagos de tus compras con cargos recurrentes, ya que en caso de accidente las cuentas periódicas cargadas a tu Tarjeta estarán cubiertas.
- **Asistencia de Mascotas:** Tu Tarjeta de Crédito VIVE MasterCard te ofrece servicios de orientación veterinaria telefónica, referencias veterinarias y asistencia legal, para que tu mejor amigo siempre esté listo para la siguiente aventura.
- **Asistencia Médica:** Tu Tarjeta de Crédito VIVE MasterCard se preocupa por tu salud y te brinda valiosos servicios de asistencia médica telefónica, consulta a domicilio, descuentos, referencias médicas y ambulancia.
- **Asistencia para el Hogar:** Para que ocupes tu tiempo en lo más importante, tu Tarjeta de Crédito VIVE MasterCard te ofrece servicios especializados de asistencia para el hogar como cerrajería, plomería, electricidad, albañilería y muchas más.

Requisitos

1. Residentes en la República Mexicana (Nacionales y Extranjeros).
2. Edad mínima de 18 años.
3. Ingresos mínimos mensuales: \$5,000.00
4. Identificación oficial vigente.
5. Comprobante de domicilio (cuando la identificación no lo contenga).
6. Firma del cliente (solicitud de tarjeta de crédito y consulta al buró de crédito).

Sujeto a aprobación de crédito.

- Acude a una Sucursal Bancomer y uno de nuestros ejecutivos te atenderá

Características

- Pago mensual de acuerdo al corte establecido.
- Liberación de saldo deudor por fallecimiento con un máximo de hasta el total del límite de crédito de la tarjeta.

Para hacerlo válido deberás llamar al 10 54 80 20 desde la Cd. De México o al 01800 22 800 40 para el interior de la república.

Tu Tarjeta de crédito VIVE, te permite contar con el servicio básico de Alertas al celular, para que te recuerde vía mensajes el monto de tu fecha límite de pago.

Te alerta vía mensaje de los cargos mayores a \$1,000.- que se efectúen con tu Tarjeta.

Tabla 10. Costos Tarjeta Vive

Anualidad	\$580.00 más IVA
Cuota Anual adicional	\$0.00
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos Extranjeros	\$1.5 USD
Pago tardío	\$348.00 más IVA
Retiro de efectivo por el uso de Cajeros Automáticos Extranjeros	\$3.5 USD
Reposición de Plástico	\$151.00 más IVA
Disposición del Crédito en efectivo en Ventanilla	5.5% sobre el monto dispuesto
Consulta de saldo y retiro en efectivo en cajeros automáticos (retiro de efectivo también en el extranjero)	5.5% sobre el monto dispuesto
Solicitar por teléfono un Estado de Cuenta adicional vía Fax o e-mail	\$20.00 más IVA
Disposición del Crédito en efectivo en Línea	5.5% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Banca	5.5% sobre el monto dispuesto

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio

3.1.1.4.11 Tarjeta IPN

Descripción

La Tarjeta IPN te permite realizar compras a crédito y pagarlas cómodamente, obteniendo grandes beneficios, por ejemplo:

- Cuenta con el Programa de Recompensas Vida con el que Ganas Puntos y Obtienes Descuentos en miles de comercios a nivel nacional.
- Plataforma de Viajes - Viaje y Punto en la cual encontrarás todo el año una alternativa para viajar pagando con MSI, Puntos y con pago normal a la Tarjeta.
- Alianzas con comercios por ejemplo: Walmart, Sam's Club, Chedraui, Liverpool, El Palacio de Hierro, Restaurantes, etc.; en los que podrás disfrutar ofertas a Meses Sin Intereses y descuentos.
- Puedes realizar disposiciones en efectivo en miles de cajeros nacionales e internacionales
- Con tu Tarjeta IPN, puedes obtener de manera gratuita tu servicio básico de Banca en Línea para realizar traspasos y pagos entre tus cuentas y banca Móvil, para realizar transacciones financieras desde tu celular.

Beneficios

- Tarjeta de Crédito Instantánea Definitiva al momento de la contratación
- 6 Meses sin Intereses en todo lo que compres los primeros 7 días a partir de la contratación de tu Tarjeta

Al adquirir tu Tarjeta IPN en automático entras al Programa de Recompensas Vida

Vida Puntos

- Gana el 15% de todas tus compras en Puntos al pagar con tu Tarjeta en México y en el extranjero. Con ellos, puedes comprar gratis lo que más te guste en miles de establecimientos a nivel nacional.
- Hay miles de opciones para canjearlos, consulta todos los comercios en los que puedes comprar gratis con tus Puntos.

Vida Descuentos

- Obtén promociones y descuentos en miles de comercios a nivel nacional.
- o descarga gratis la aplicación móvil "Vida Descuentos" desde App Store o Google Play

Tarjetas adicionales sin costo

Ofertas Financieras como:

- Efectivos inmediatos
- Meses sin Intereses
- Compras a tasa de interés preferencial.

Aceptación Nacional e Internacional en miles de establecimientos y cajeros automáticos

Puedes solicitar cargos recurrentes a la Tarjeta de servicios como teléfono, gas, luz, agua, televisión de paga, teléfono fijo, celular, etc.

¿Sabías que puedes Armar tu Tarjeta de Crédito a Tu Medida?

Protección en cargos no reconocidos, ya sea por fraude, robo, extravío o clonación

Requisitos

Para obtener la Tarjeta de Crédito IPN es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Residentes en la República Mexicana (Nacionales y Extranjeros).
- Edad mínima de 18 años.
- Ingresos mínimos mensuales: \$5,000.00
- Identificación oficial vigente.
- Comprobante de domicilio (cuando la identificación no lo contenga).
- Firma del cliente (solicitud de tarjeta de crédito y consulta al buró de crédito).

Sujeto a aprobación de crédito.

Acude a una Sucursal de la institución financiera y uno de nuestros ejecutivos te atenderá

Modalidades de contratación

- Por sucursal
- En Moneda Nacional
- Cobertura Nacional e Internacional

Características

- Pago mensual de acuerdo al corte establecido.
- Liberación de saldo deudor por fallecimiento con un máximo de hasta el total del límite del crédito de la tarjeta
- Para hacerlo válido deberás llamar al 10 54 80 20 desde la Cd. de México ó al 01 800 22 800 40 para el Interior de la República

- Tu Tarjeta de Crédito IPN, te permite contar con el servicio básico de Alertas Bancomer, al celular, para que te recuerde vía mensajes el monto y tu fecha límite de pago.
- Te alerta vía mensaje de los cargos mayores a \$1,000.- que se efectúen con tu Tarjeta
- Este servicio lo puedes solicitar de manera gratuita a través de Línea Bancomer o vía Bancomer.com

Tabla 11. Costos Tarjeta IPN

Anualidad	\$610.00
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos Extranjeros	\$1.5 USD
Retiro de efectivo por el uso de Cajeros Automáticos Extranjeros	\$3.5 USD
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Propios	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Ventanilla	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Extranjeros	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Red	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Línea Bancomer	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Banca en Línea	6% sobre el monto dispuesto
Emisión de estado de cuenta adicional por teléfono	\$20.00
Gastos de cobranza	\$365.00
Reposición de plástico por robo o extravío	\$157.00
Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos dobles:20%	\$400.00
Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos triples:30%	\$800.00

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio

Comisiones más IVA

3.1.1.4.12 Tarjeta afinidad UNAM

Descripción

- La Tarjeta Afinidad UNAM te permite realizar compras a crédito y pagarlas cómodamente, obteniendo grandes beneficios.
- Cuenta con el Programa de Recompensas Vida con el que Ganas Puntos y Obtienes Descuentos en miles de comercios a nivel nacional.

Beneficios

- 6 Meses sin Intereses en todo lo que compres los primeros 7 días a partir de la contratación de tu Tarjeta
- Seguridad y Reconocimiento de tu Crédito en cualquier parte del mundo, ya que tu Tarjeta de Crédito es aceptada en más de 29 millones de establecimientos y 1.4 millones de Cajeros Automáticos alrededor del mundo gracias al respaldo de Mastercard
- Disfruta nuestras atractivas promociones exclusivas con prestigiados establecimientos, aprovecha y toma unas merecidas vacaciones, decora tu hogar o renueva tu guarda ropa, siempre con la tranquilidad y comodidad que significa pagar a ¡Meses sin intereses!

Al adquirir tu Tarjeta UNAM en automático entras al Programa de Recompensas vida

Vida Puntos

- Gana el 20% de todas tus compras en Puntos al pagar con tu Tarjeta en México y en el extranjero. Con ellos, puedes comprar gratis lo que más te guste en miles de establecimientos a nivel nacional.
- Hay miles de opciones para canjearlos, consulta todos los comercios en los que puedes comprar gratis con tus Puntos.

Vida Descuentos

Obtén promociones y descuentos en miles de comercios a nivel nacional. o descarga gratis la aplicación móvil "Vida Descuentos" desde App Store o Google Play

Disposición de efectivo en México y en más de 240 países del mundo, a través de Cajeros Automáticos de la institución financiera , otros bancos, Línea Bancomer.

Comparte los beneficios de tu Tarjeta de Crédito otorgando tarjetas adicionales

Certeza en tus Pagos con la promoción del Plan de Pagos Fijos, para traspasar tu saldo

¿Sabías que con esta opción puedes Armar tu Tarjeta de Crédito a Tu Medida?

Requisitos

Para obtener la Tarjeta de Crédito UNAM es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Residentes en la República Mexicana (Nacionales y Extranjeros).
- Edad mínima de 18 años.
- Ingresos mínimos mensuales: \$10,000.00
- Identificación oficial vigente.
- Comprobante de domicilio (cuando la identificación no lo contenga).
- Firma del cliente (solicitud de tarjeta de crédito y consulta al buró de crédito).

Sujeto a aprobación de crédito.

Acude a una Sucursal de la institución financiera y uno de nuestros ejecutivos te atenderá.

Modalidades de contratación:

- Por sucursal
- En Moneda Nacional
- Cobertura Nacional e Internacional

Características

Pago mensual de acuerdo al corte establecido.

Liberación de saldo deudor por fallecimiento con un máximo de hasta el total del límite del crédito de la tarjeta.

- Para hacerlo válido deberás llamar al 10 54 80 20 desde la Cd. de México ó al 01 800 22 800 40 para el Interior de la República
- Tu Tarjeta de Crédito UNAM, te permite contar con el servicio básico de Alertas Bancomer, al celular, para que te recuerde vía mensajes el monto y tu fecha límite de pago.
- Te alerta vía mensaje de los cargos mayores a \$1,000.- que se efectúen con tu Tarjeta
- Este servicio lo puedes solicitar de manera gratuita a través de Línea Bancomer o vía Bancomer.com
- Alternativas de Pago
- Seguros gratuitos
- Apoyo para la educación de tus hijos
- Beneficio para el cuidado de padres

- Protección contra accidentes
- Asistencia médica

Términos y Condiciones del Crédito

- Se documenta en contrato de crédito en cuenta corriente
- Tarjeta con el respaldo de Master Card

Medios de Pago

- A través de Sucursales de la institución financiera (incluyendo cheques de otros bancos)
- Medios electrónicos
- Domiciliación (cargo a cuenta con o sin chequera)

Tabla 11. Costos tarjeta Afinidad

Anualidad	\$940.00
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos Extranjeros	\$1.5 USD
Retiro de efectivo por el uso de Cajeros Automáticos Extranjeros	\$3.5 USD
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Propios	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Ventanilla	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Extranjeros	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Cajeros Automáticos Red	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Línea Bancomer	6% sobre el monto dispuesto
Disposición del Crédito en efectivo en Banca en Línea	6% sobre el monto dispuesto
Emisión de estado de cuenta adicional por teléfono*	\$20.00
Gastos de cobranza	\$365.00
Reposición de plástico por robo o extravío	\$157.00
Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos dobles:20%	N/A
Programa Más Puntos (Membresía por servicios adicionales a las Tarjetas) Puntos triples:30%	\$700.00

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio Comisiones más IVA

3.1.2 SEGUROS

3.1.2.1 Meta segura

Beneficios:

- Te ayuda a administrar dinero para llevar a cabo proyectos de vida.
- Ahorro en dólares que permite conservar el valor de tu dinero.
- Existen diferentes tipos de plazos que se adecuan a tus necesidades.
- Tienes la opción de elegir la suma asegurada.
- Incluye un Seguro de Vida que te permite en caso de fallecimiento dentro de la vigencia de la póliza, dejar el Ahorro Meta a los beneficiarios designados.
- No se requiere examen médico previo.
- Si lo necesitas, te damos la opción de rescatar tu ahorro a partir del 7° mes de aportaciones.
- Ofrece un beneficio opcional compuesto de una cobertura por muerte y una cobertura por supervivencia. Puedes adquirirlas pagando una única prima al inicio de la contratación del seguro.

Características:

- Puedes contratarlo en cualquier sucursal.
- Tú eliges la suma asegurada (Meta Ahorro) que desees. Desde \$6,000 dólares hasta \$200,000 dólares, en múltiplos de 1,000.
- Plazos desde 6 hasta 15 años.
- El periodo de vigencia es de un año.
- Con la opción de elegir entre aportaciones anuales, semestrales, trimestrales y mensuales.

Coberturas:

Meta Segura cuenta con 2 tipos de coberturas:

Supervivencia Al llegar el asegurado con vida al término del plazo contratado, Seguros pagará al asegurado la suma asegurada.

Fallecimiento

En caso de que el fallecimiento del asegurado ocurra dentro de la vigencia de la póliza, Seguros Bancomer pagará la suma asegurada para esta cobertura a los beneficiarios designados. En caso de suicidio dentro de los dos años siguientes al inicio de la póliza, Seguros únicamente pagará a los beneficiarios el importe del valor de la reserva correspondiente a la fecha en que ocurriera el fallecimiento.

Montos: el cliente podrá elegir su Ahorro Meta (la Suma Asegurada) en múltiplos de 1,000 dólares. Los límites del Ahorro Meta dependen del plazo elegido por el cliente de acuerdo a la siguiente tabla:

Requisitos:

La edad de contratación es de 18 a 60 años.

3.1.2.2 Vida segura personal

Beneficios:

- Proteges tu vida con una cobertura en dólares, que ampara al asegurado en caso de diagnóstico de cáncer y pueda elegir dónde atenderse
- Cuentas con recursos económicos para hacer frente a costosos tratamientos generados por una enfermedad como el cáncer
- Obtienes coberturas por fallecimiento, muerte accidental y diagnóstico de cáncer

Características:

- Seguro de vida
- Tres coberturas
 - Fallecimiento
 - Muerte accidental
 - Primer diagnóstico de cáncer
- Suma asegurada en dólares

Coberturas:

- La Cobertura de Primer Diagnóstico de Cáncer es el complemento perfecto si ya cuentas con un seguro de gastos médicos mayores.
- Con esta cobertura recibirás la Suma Asegurada indicada en la carátula de tu póliza, en moneda nacional al tipo de cambio del día en que se lleve a cabo la operación de indemnización.
- Tranquilidad al saber que tus Beneficiarios contarán con un respaldo económico en caso de que llegues a faltar
- En caso de fallecimiento, tus Beneficiarios recibirán en una sola exhibición, la Suma Asegurada que se indica en la carátula de tu póliza, en moneda nacional al tipo de cambio del día en que se lleve a cabo la operación.

- Si el fallecimiento es por Muerte Accidental, tus Beneficiarios recibirán adicionalmente la Suma Asegurada de esta cobertura, indicada también en la carátula de tu póliza

Requisitos:

- Tener una cuenta con o sin chequera o una Tarjeta de Crédito
- Tener entre 18 y 64 años de edad
- Responder el Cuestionario de:
 - Actividades
 - Salud
- Proporcionar datos verídicos (edad, estatura, peso, profesión)
- Firmar el original de la solicitud

3.1.2.3 Vida Segura:

Beneficios:

- Es un seguro de vida sencillo, que cubre el fallecimiento del asegurado por cualquier causa excepto suicidio durante los dos primeros años.
- Tú eliges la suma asegurada que dejarás a tus beneficiarios de acuerdo a sus necesidades. Puedes disfrutar de descuentos según el volumen de la suma asegurada contratada.
- Incluimos planes opcionales que permiten mantener o incrementar la suma asegurada a un precio muy económico. Puedes contar con coberturas adicionales de Muerte Accidental, Gastos Funerarios y Muerte Accidental Colectiva.
- Puedes incluir como asegurado a tu cónyuge.
- Como beneficio adicional, si la muerte del asegurado o su cónyuge en caso de incluirse, ocurre como consecuencia de un accidente, Seguros Bancomer pagará el doble de la suma asegurada contratada.
- No necesitas presentar un examen médico, únicamente responder un sencillo cuestionario de salud.
- Al contratarlo podrás disfrutar de un descuento adicional de un 7% si ya cuentas con una póliza de seguros en la institución.

Características:

- Cotiza y adquiere VidaSegura en cualquier sucursal.
- Su vigencia es de un año.
- Tú eliges la forma de pago: mensual, trimestral, semestral o anual.
- Puedes disfrutar de descuentos si eliges la forma de pago semestral o anual.
- Opción de pagos mensuales con cargo a cualquier cuenta o tarjeta de crédito Bancomer.
- Tu póliza se renovará automáticamente cada año sin necesidad de trámites adicionales.
- La prima mensual se fija en función al plan y a la suma asegurada elegida, así como a la edad del asegurado.

Coberturas:

- Fallecimiento por cualquier causa.
- Muerte Accidental por accidente amparado.
- A la renovación del seguro contarás con nuevas coberturas adicionales:

Tabla 13. Cobertura seguro de vida

AÑO	GASTOS FUNERARIOS	MUERTE ACCIDENTAL COLECTIVA
1	5% sobre la suma asegurada inicial	0
2	10% sobre la suma asegurada inicial	16,67% sobre la suma asegurada inicial
3	10% sobre la suma asegurada inicial	50% sobre la suma asegurada inicial
4	10% sobre la suma asegurada inicial	50% sobre la suma asegurada inicial

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio

3.1.2.4 Plan Individual o Conyugal

Puedes incluir como asegurado a tu cónyuge, quedando ambos asegurados por la misma suma a un precio muy económico.

Plan Fijo o Creciente

En el Plan Fijo el monto de la prima y la suma asegurada no sufren ningún incremento durante la vigencia del seguro.

Y en el Plan Creciente la prima y la suma asegurada se actualizan anualmente un 10% ó 20% según el plan que elija el asegurado hasta ese momento.

Requisitos:

- El límite de edad para la suscripción es desde los 18 años hasta los 65 años y su renovación hasta los 99 años.
- Debes responder a un cuestionario de salud.
- Debes responder a un cuestionario de actividades.
- Los datos generales proporcionados del asegurado y/o de su cónyuge deben ser verídicos.
- Es necesaria la firma del cliente en la solicitud original.

3.1.2.5 Seguro de auto:

Beneficios:

- Un seguro de auto con una amplia cobertura que incluye asistencia legal y auxilio vial sin costo extra.
- Valuación inmediata del daño en el lugar del accidente.
- Descuentos adicionales por características del conductor y al asegurar más de un automóvil.
- Más de 500 ajustadores especializados te atenderán de una manera rápida y personalizada en caso de robo o accidente.
- Convenio con más de 650 talleres y agencias seleccionadas cuidadosamente. Damos procedencia al siniestro cuando se carezca de Licencia (uso particular).
- Adicionalmente se pueden contratar las coberturas de Equipo Especial y Adaptaciones y Conversiones.

Características:

- Fácil contratación de tu seguro de auto en toda la red de sucursales.
- Renovación automática de tu seguro sin necesidad de trámites adicionales.
- Disposición de pago mensual, trimestral, semestral o anual y elección en la forma de pago a través de cualquier cuenta o tarjeta de crédito.
- Determinamos el valor comercial de tu auto de acuerdo al monto más alto que resulte de comparar las guías EBC y Autométrica.
- Amparamos daños materiales y robo cuando éstos sean causados por abuso de confianza o vandalismo.

Tabla 14. Cobertura Seguro de auto

Coberturas	Límite Máximo de Responsabilidad	Deducible
Daños Materiales	Valor comercial del vehículo al momento del siniestro	5%
Robo Total	Valor comercial del vehículo al momento del siniestro	10%
Responsabilidad Civil Legal por Daños a Terceros	\$600,000 pesos en Bienes por evento. \$600,000 pesos en Personas por evento	No opera
Gastos Médicos a Ocupantes	\$300,000 pesos para autos y camionetas y \$180,000 pesos para pick ups y camiones de hasta 3,5 tons. por evento	No opera
Asistencia Legal	Sin límite de eventos	No opera
Auxilio Vial	Hasta tres eventos por año	No opera
Cristales	Reposición del cristal	20% sobre el valor del cristal

Fuente: Institución Financiera sujeta de estudio

Políticas de contratación del seguro de auto:

- Automóviles, pick up y camiones de hasta 3.5 toneladas.

- Hasta 15 años de antigüedad.
- Uso y servicio particular.
- Vehículos comercializados en México (Se excluyen legalizados y fronterizos).
- Residentes en México.
- Sólo aplica en la República Mexicana.

3.1.2.5 Seguro de hogar

Beneficios:

- Protección integral garantizada tanto del hogar como de los bienes contenidos en él.
- Puedes contar con sumas aseguradas independientes por cada una de las coberturas.
- Te brindamos Asistencia Informática, un soporte tecnológico para tu hogar.
- Se ofrece la cobertura adicional incluida en el producto de Remoción de Escombros y renta de una habitación similar a la afectada y de una bodega para almacenar los bienes salvados, en caso de requerirse.
- En caso de contratar una suma asegurada mayor a \$800,000 pesos, se otorgan los beneficios de Asistencia en el Hogar y Asistencia Médica.

Características:

- Fácil contratación en toda la red de sucursales.
- Cubre los daños a causa de: incendio y/o rayo, explosión, fenómenos hidrometeorológicos (huracanes, granizo, inundaciones...etc.), rotura de cristales, huelgas, robo con violencia con daños a terceros...entre otros.
- Cuentas con cobertura opcional por terremoto o erupción volcánica.
- La suma asegurada para cubrir la Construcción Materia del inmueble, debe ser mínimo de \$450,000 pesos.

- La suma asegurada para cubrir los Contenidos (bienes), puede ser el 30% o el 50% del valor del (a elegir).
- La vigencia del seguro es anual.
- Puedes pagar con tarjeta de crédito, Visa o MasterCard.
- El cliente elige la forma de pago que más le convenga: mensual, trimestral, semestral o anual.
- Beneficio de descuentos al elegir la forma de pago semestral o anual.
- El cliente no tendrá que preocuparse de renovar cada año tu póliza, ya que la renovación la hacemos automáticamente.

Requisitos:

- El valor actual del inmueble debe ser mínimo de \$450,000 pesos, sin considerar el valor del terreno.
- Sólo se aseguran casas o departamentos de uso habitacional y de construcción sólida.
- Quedan excluidas casas o departamentos, bodegas o edificios que cuenten con un local de uso diferente al habitacional, que estén en proceso de construcción o que sean de madera.

Coberturas:

Inmueble							
Cobertura	Descripción		Planes			Deducible	Coaseguro
			% de Suma Asegurada sobre la base del inmueble				
			A*	B*	PLUS*		
Incendio y/o rayo	Cubre los daños materiales causados por un incendio y/o rayo.		100%			\$5,000 sobre la pérdida	N/A
	Extensión de Cubierta	Cubre daños materiales causados por explosión, huelgas, naves aéreas, vehículos, humo, rotura o filtraciones accidentales de tuberías, caída de árboles o antenas.					
Terremoto y/o erupción volcánica (Única Cobertura Opcional)	Cubre daños materiales causados por terremotos y/o erupción volcánica.		100%			sobre la suma asegurada Zona 1: 2% Zona 2: 2% Zona 3: 3%	Zona sísmica 1: 10% Zona sísmica 2: 20% Zona sísmica 3: 30%
Riesgos Hidrometeorológicos	Cubre daños materiales ocasionados por avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos.		100%			1%, 2% o 5% de la Suma Asegurada contratada, dependiendo la zona.	10% de toda pérdida

Contenidos							
Cobertura	Descripción		Planes a elegir			Deducible	Coaseguro
			% de Suma Asegurada sobre la base del inmueble				
			A*	B*	PLUS*		
Incendio y/o rayo	Extensión de Cubierta	Cubre daños materiales causados por explosión, huelgas, naves aéreas, vehículos, humo, rotura o filtraciones accidentales de tuberías, caída de árboles o antenas.	30%	50%	50%	\$5,000 sobre la pérdida	N/A
Terremoto y/o erupción volcánica (Única Cobertura Opcional)	Cubre daños materiales causados por terremotos y/o erupción volcánica.		30%	50%	50%	sobre la suma asegurada Zona 1: 2% Zona 2: 2% Zona 3: 3%	Zona sísmica 1: 10% Zona sísmica 2: 20% Zona sísmica 3: 30%
Riesgos Hidrometeorológicos	Cubre daños materiales ocasionados por avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada, nevada y vientos tempestuosos.		30%	50%	50%	1%, 2% o 5% de la Suma Asegurada contratada, dependiendo la zona.	10% sobre la pérdida
Robo con Violencia (Arte / Joyas dinero)	Se cubre el robo de los bienes del asegurado que sean sustraídos con violencia en el hogar como ropa, relojes o joyas.	Menaje de casa	5.00%	10.00%	15.00%	\$5,000.00 sobre la pérdida	N/A
		Obras de arte, colecciones, armas, joyas, pieles, etc.	5.00%	10.00%	15.00%		
		Dinero en efectivo, con límite por evento del equivalente a 150 DSMGVDF	1.00%	1.00%	1.00%		
Equipo Electrónico	Se cubren los equipos electrónicos hasta 5 años de antigüedad que sufran daños a consecuencia de ciertos riesgos como corto circuito o defectos de fabricación.		10%	20%	20%	\$500 por Equipo	N/A
Cristales	Queda cubierta la rotura accidental de cristales interiores y exteriores como lunas, cubiertas o vitrinas.		5%	10%	10%	\$500 por Cristal	N/A

Otras Coberturas						
Cobertura	Descripción	Planes a elegir			Deducible	Coaseguro
		% de Suma Asegurada sobre la base del inmueble				
		A*	B*	PLUS*		
Responsabilidad Civil Privada y Familiar	Quedan amparados los daños o gastos que ocasione el Asegurado a terceros.	100% sobre el valor del inmueble			N/A	N/A
Asistencias	Envío de personal experto en caso de emergencias con costo preferencial. Sólo aplica paquete P.	N/A	N/A	Costo preferencial	N/A	N/A

Coberturas para Incendio, Terremoto y/o erupción volcánica y Riesgos Hidrometeorológicos						
Cobertura	Descripción	Planes a elegir			Deducible	Coaseguro
		% de Suma Asegurada sobre la base del inmueble				
		A*	B*	PLUS*		
Gastos Extraordinarios	Cubre gastos derivados de un siniestro amparado como la renta de casa temporal, gastos de mudanza o renta de bodega hasta por 9 meses.	20%			7 días de espera.	N/A
Remoción de Escombros	Se cubren los gastos para remover los escombros como desmontaje, demolición o limpieza.	20%			N/A	N/A

A*	S.A. mínima de \$500,000.00
B*	
PLUS*	S.A. mínima de \$800,000.00

**El porcentaje depende del valor de la vivienda que es determinado por el asegurado. Aplican condiciones generales del seguro.

Recomendaciones:

1. Mantener la póliza vigente y al corriente en pago de primas para que cualquier indemnización proceda.
2. Verificar que la Suma Asegurada contratada sea lo más cercano posible al valor de reposición de la construcción material de tu casa o departamento. Valor de reposición es la cantidad requerida para volver a construir sin contar el valor del terreno.
3. La Cobertura de Terremoto y Erupción Volcánica es la única cobertura opcional, si no aparece en tu póliza solicítala por teléfono al Centro de Servicio a Clientes de Seguros, en el DF al 11.02.00.00 o del interior al 01.800.849.6600, de Lunes a Viernes, de las 8:30 a las 19:00 horas. Por favor considera que daños ocasionados por vibraciones o asentamientos propios del inmueble no están cubiertos.
4. En caso de remodelación o ampliación, llama al Centro de Servicio a Clientes de Seguros para actualizar la Suma Asegurada contratada, en el DF al 11.02.00.00 o del interior al 01.800.849.6600, de lunes a viernes, de las 8:30 a las 19:00 horas.
5. Procura dar mantenimiento a tu hogar, impermeabilizando y revisando el buen estado de la instalación hidráulica (tuberías) y eléctrica. Los seguros de hogar generalmente no cubren daños por falta de mantenimiento o deterioro paulatino del inmueble.
6. En caso de un posible siniestro y para facilitar el trámite de indemnización, te sugerimos conservar facturas y/o tickets de compra de tus bienes como: equipo

electrónico, muebles, joyas y/o relojes. Si lo prefieres, puedes tomar fotografías o video de los mismos.

7. Adicionalmente a los riesgos hidrometeorológicos, de incendio y de terremoto, Hogar Seguro cubre el Equipo Electrónico contra daños internos como: cortó circuito, caída del equipo, defectos de fabricación, errores de manejo. Para que proceda la indemnización el equipo debe tener menos de 5 años de antigüedad.
8. Se considera Equipo Electrónico: computadoras personales no portátiles, impresoras, televisores, antenas, videocaseteras, cámaras de video, equipos DVD, equipos de sonido y juegos de video (sin incluir los cartuchos, cables y controles de juego) que sean exclusivamente para uso doméstico.
9. Si rentas la casa o departamento, por favor considera que sólo estarán cubiertos los contenidos de tu hogar.
10. Antes de reportar algún siniestro, te sugerimos consultar el monto de los deducibles y coaseguros aplicables.

4. EXPERIENCIA PROFESIONAL

Crédito al consumo

El crédito al consumo se pide un monto mensual desde \$1'000,000.00 hasta \$1'338,000.00 dependiendo del mes

Crédito de auto

El monto del crédito de auto es opcional, por así decirlo ya que cada crédito de auto que se vende por cantidad hablando en pesos, ayuda a la meta de la sucursal

Crédito hipotecario

El crédito hipotecario se pide por monto trimestral desde \$1'000,000.00 hasta \$1'500,000.00

Tarjeta de crédito

Mensualmente la meta es vender de 25 a 34 tarjetas del tipo que sean dependiendo del mes.

Seguros:

La familia de seguros se mide en puntos, pidiendo los siguientes para cada seguro, es decir que en total el presupuesto es de 87 puntos mensuales:

Familia segura	}	51 puntos.
Meta segura		
Vida segura personal		
Vida segura		
Seguro de auto	25 puntos	
Seguro de hogar	11 puntos	

4.1. Técnicas y métodos utilizados para cumplir la meta:

*Los siete pasos de mercadotecnia

1. Acercarse
2. Identificar necesidades
3. Mostrar el producto
4. Superar objeciones y preguntas
5. Cerrar la venta
6. Venta sugerida
7. Mantener una relación

*Venta cara a cara

* Publicidad masiva en diferentes medios de comunicación

(Tv, radio, trípticos, posters ubicados en la institución financiera)

* Llamadas telefónicas a clientes prospectos de la institución financiera.

4.2. Meta a Lograr Mensualmente

En la zona de noroeste Hermosillo centro sucursal ocotillo se establece la siguiente meta anual a cumplir arriba del 100%.

Producto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	dic
Tarjeta de crédito	29	32	30	31	33	31	31	34	31	31	33	25
Consumo (miles)	1,214	1,282	1,206	1,292	1,266	1,270	1,240	1,338	1,197	1,205	1,214	1,159
Auto (puntos)	40	45	39	32	25	18	22	26	26	25	24	23
Hogar (puntos)	12	13	13	12	11	13	15	14	13	13	13	12
Vida (puntos)	53	60	56	47	51	43	52	56	56	55	51	47

4.3. Resultados Obtenidos por Medio de la Experiencia Profesional

A continuación se describe el resultado obtenido durante el primer cuatrimestre del año en curso, que fue muy satisfactorio tanto en lo personal como en lo laboral, que gracias al conocimiento de las técnicas de ventas aplicadas se pudieron lograr

Logro del mes en porcentaje mayor al 100 %

En el mes de enero el logro cumplido fue el siguiente:

- El presupuesto en consumo fue de \$1,214,000.00 logrando cumplir \$2,919,00.00 equivalente al 240.5%
- En tarjetas de crédito fue de 29 logrando cumplir 32 tarjetas equivalente al 110.3%
- En seguros de auto fue de 40 puntos logrando cumplir 80 puntos equivalente al 20834%
- En seguros de hogar fue de 12 puntos logrando cumplir 17 puntos equivalente al 145.7 %
- Finalizando con seguro de vida, fue de 53 puntos logrando cumplir 76 puntos equivalente al 142.9%

En el mes de febrero el logro cumplido fue el siguiente:

- El presupuesto en consumo fue de \$1,282,000.00 logrando cumplir \$2,815,000.00 equivalente al 219.6%
- En tarjetas de crédito fue de 32 logrando cumplir 40 tarjetas equivalente a 125%
- En seguros de auto fue de 45 puntos logrando cumplir 64 puntos equivalente al 142.2%
- En seguros de hogar fue de 13 puntos logrando cumplir 19 puntos equivalente al 142.5%
- Finalizando con seguro de vida, fue de 60 puntos logrando cumplir 90 puntos equivalente al 154.1%

En el mes de marzo el logro cumplido fue el siguiente:

- El presupuesto en consumo fue de \$1,206,000.00 logrando cumplir \$2,535,000.00 equivalente al 210.1%

- En tarjetas de crédito fue de 30 tarjetas logrando cumplir 41 tarjetas equivalente al 136.7%
- En seguros de auto fue de 39 puntos logrando cumplir 39 puntos equivalente al 100%
- En seguros de hogar fue de 13 puntos logrando cumplir 23 puntos equivalente al 172.5%
- Finalizando con seguro de vida, fue de 56 puntos logrando cumplir 60 puntos equivalente al 107.1%

En el mes de abril el logro cumplido fue el siguiente

- El presupuesto en consumo fue de \$1,292,000.00 logrando cumplir \$2,297,000.00 equivalente al 177.8%
- En tarjetas de crédito fue de 31 tarjetas logrando cumplir 33 tarjetas equivalente al 106.5%
- En seguros de auto fue de 32 puntos logrando cumplir 56 puntos equivalente al 173.2%
- En seguros de hogar fue de 12 puntos logrando cumplir 12 puntos equivalente al 100%
- Finalizando con seguro de vida, fue de 4 puntos logrando cumplir 50 puntos equivalente al 105.6%

En crédito hipotecario en el mes de febrero se logró cumplir \$1,130,000.00 equivalente al 130%

En crédito de auto fue de \$1,800.000.00 equivalente al 180% logrado en los meses de enero, febrero y marzo.

Todos los resultados obtenidos durante el primer cuatrimestre laborado en la institución financiera fueron obtenidos por medio de los conocimientos obtenidos durante la carrera universitaria aplicando la formula (producto y/o servicio + marketing = venta.).

En el primer cuatrimestre me funciono mucho la técnica de venta cara a cara, ya que cuando el cliente llegaba a sucursal y pasaba al área de ejecutivo a pedir un estado de cuenta para ver sus gastos era cuando aprovechaba y le ofrecía un producto, en ejemplo un crédito de consumo para cubrir sus deudas y que el cliente se quedara con un solo pago fijo que se descuenta quincenalmente de su cuenta sin la necesidad de venir al banco a cubrir dicho pago.

Las ventas personales son la única herramienta de la promoción que permite establecer una comunicación directa con los clientes actuales y potenciales mediante la fuerza de ventas de la empresa, la cual, 1) realiza presentaciones de ventas para relacionar los beneficios que brindan los productos y servicios con las necesidades y deseos de los clientes, 2) brinda asesoramiento personalizado y 3) genera relaciones personales a corto y largo plazo con ellos.

Todo esto, para lograr situaciones en la que los clientes realizan la compra del producto o servicio que la empresa comercializa y los resultados siempre fueron muy favorables para ir cumpliendo la meta mes con mes, otra técnica que aplique gracias al aprendizaje que obtuve fue los siete pasos de venta de mercadotecnia en especial el servicio de pos venta ya que le llamaba a los clientes para ver cómo les había ido con su producto y en la llamada les ofrecía más productos y terminaban regresando a sucursal para tomarlo, también me comentaban que les ha gustado mucho el trato que les he dado y me recomendaban a familiares y amigos.

Cuando las ventas no se daban por que la sucursal estaba un poco sola, optaba por utilizar la técnica de contactacion telefónica, que mediante la cartera de clientes que el director de sucursal me asignaba les hacía llamadas telefónicas para ofrecerles productos y/o servicios que más se adaptaran a cubrir su necesidad, es decir que si el cliente tiene deudas en otras instituciones financieras le ofrecía un crédito con tasa más atractiva convenciendo al cliente para que este obtenga el producto.

La publicidad es una herramienta muy importante en la venta, ya que los clientes se enteran por diferentes medios de comunicación como llamadas y mensajes de texto al cliente,

trípticos que mandan al domicilio del cliente con las ofertas, televisor, redes sociales y radio informando al cliente sobre las promociones que ofrece la institución financiera haciendo que el cliente acuda a sucursal para más información y es en ese momento cuando le damos toda la información y aclaramos sus dudas y aplicando los conocimientos es cuando el cliente sale de la sucursal muy satisfecho por su producto y/o servicio obtenido.

Hay varias técnicas de venta que hasta el momento, como profesional han ayudado a cumplir las metas de la institución financiera, mismas que se han estado aplicando durante el paso de los días y que es necesario seguir aplicando a futuro para sobresalir y seguir cumpliendo la meta arriba del 100%, todos estos logros fueron gracias a la mercadotecnia, y en el futuro, es necesario la formación continua, tales como asistencia a cursos sobre técnicas de ventas, calidad y servicio entre otros, para seguir adelante y seguir creciendo laboral y profesionalmente en la institución financiera.

5. CONCLUSIONES

En el tiempo transcurrido, en el desempeño del puesto, el cual ha traído como consecuencia la experiencia profesional, descrita en este documento, se ha alcanzado la meta de cada mes superando más del 100% que se pide de presupuesto. Todo esto no se hubiera logrado alcanzar, sin las técnicas, metas y estrategias que a lo largo del documento se han venido

detallando, como parte de la técnica de ventas personales, elemento imprescindible de la mezcla promocional; en el tiempo subsecuente, también se espera sobrepasar la meta propuesta.

La principal función como profesional de la materia de mercadotecnia, en el cargo desempeñado en la institución financiera, es decir, para cumplir la meta, es vender, pero lo cierto es, que es algo más complejo de lo que parece y forma parte de un proceso muy delicado que comienza conociendo e identificando a los potenciales clientes, por lo tanto, antes de contactarlos, es muy importante considerar la identificación de sus necesidades, ya que el cliente es quien realmente tomará la decisión de compra.

Con todos los datos que se obtengan, es posible dibujar una estrategia de comunicación con la que se pueda obtener aún más datos, eligiendo los medios más adecuados para ello y tratando de garantizar una venta rápida y de calidad.

Normalmente es importante contar con una técnica o método conocido basado en potenciar las características, las ventajas, los beneficios y el valor de aquello que se intenta vender. Es decir, hay que ir un paso más allá de describir las características del producto, para lograr resaltar el valor.

Este enfoque lleva desde una venta basada en el producto a una basada en el cliente, las personas siempre transmiten algo, incluso con el silencio, por lo que resulta importante conocer las dudas y carencias que habitualmente resaltan los clientes, para adelantarse en lo posible y resolverle sus inquietudes, deseos y necesidades con naturalidad y empatía.

Es normal que exista cierta resistencia psicológica durante una venta, pero la tarea consiste en orientar el proceso de venta hacia la transacción final. Cuando un cliente se acerca a sucursal por algún motivo en especial y es atendido, ahí es precisamente, donde nace la oportunidad de venderle algún producto o servicio, aunado a la respuesta a la necesidad presentada.

Si es cliente de la institución financiera, es decir si recibe su nómina con dicha institución o simplemente tiene cuenta donde guarda su dinero, el sistema crea un ingreso mensual y les oferta productos tales como préstamos, tarjetas de crédito, crédito hipotecario y crédito de auto. Basándome en las promociones que da el sistema para cada cliente es cuando decido que producto o servicio le ofreceré al cliente.

Si no es cliente de la institución financiera, lo primero que se debe hacer, es convencerlo de que sea cliente, después si el cliente desea adquirir un producto o servicio solo basta con que tenga los últimos tres estados de cuenta de su institución financiera para poder otorgarle lo que desee.

Basándose en la cartera de clientes, es posible contactar vía telefónica, llamando al cliente para ofrecerle un producto o servicio. Para ayudar a la venta la institución financiera cuenta con campañas de promoción, que incentivan la venta, por ejemplo, al contratar un producto o servicio se le obsequia un regalo, ejemplo: cámaras, bocinas inalámbricas, baterías de cocina etc. Las cuales se dan a conocer por diferentes medios de comunicación.

REFERENCIAS

Bonilla, L. (2013). Publicidad, promoción de ventas y relaciones públicas. Recuperado de:

<http://e-learningmarketing.blogspot.mx/2012/07/publicidad-promocion-de-ventas-y.html>

Cardona, L. (2009). Conceptos básicos de la Mercadotecnia. Recuperado de:

<http://mercadotecniaiuta.blogspot.mx/2009/04/conceptos-basicos-de-la-mercadotecnia.html>

Fisher, L y Espejo, J. (2003) Mercadotecnia. (3ª edición) México.: Mc Graw Hill.

Kotler, Philip, Armstrong, Gary. (2007). Marketing versión para Latinoamérica. (14ª edición) México: Pearson.

Ortega, A. (2013). “Programa de capacitación sobre la técnica de ventas A.I.D.A para mejorar el proceso de ventas en una empresa comercializadora de vidrios y aluminios”. (Tesis de Licenciatura). Obregón: Instituto Tecnológico de Sonora.

Thompson, I (2005). La mezcla de Promoción. Recuperado de:

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mezcla-promocion-mix.html>

Thompson, I (2006) Ventas personales. Recuperado de:

<http://www.promonegocios.net/venta/ventas-personales.html>

ANEXOS

Capacitación por parte de la institución financiera

- Riesgo operacional básico
- Protección de datos personales
- Actualización protección de datos personales
- Prácticas de venta en servicios de inversión
- Colocación de productos financieros
- Fundamentos ejecutivo comercial
- Descripción de productos segmento bancario
- Acceso escenarios comerciales
- Nuevo circuito de contratación de crédito al consumo
- Nuevo circuito de contratación de cheques, ahorro y plazo
- Calidad y servicio
- Curso básico de continuidad de negocio
- Prevención de lavado de dinero
- Abm simulador
- Ética amib
- Riesgo de admisión de crédito para ejecutivo
- Guía autodiagnóstico
- Autodiagnóstico técnicas de venta, venta telefónica y asignación de token
- Programa de seguridad
- Reforzamiento AMIB
- Protección civil