

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

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas a 29 de Enero del 2020

Para: Líder de Marca  
Gerente General y/o Gerente Comercial  
Gerente de Ventas  
Gerente de Seminuevos  
Gerente de Crédito y Cobranza  
Gerente Administrativo y/o Coordinador Administrativo y Crédito

**Circular AIC-01-2020-GF**  
**Identificación del cliente en venta de unidades nuevas y usadas, a través de fotografías**

Por este medio se dan a conocer los procedimientos de identificación del cliente durante el proceso de venta, verificando que la identidad del cliente corresponda con el titular de la factura y a quien se entrega la unidad físicamente, mediante fotografías y video filmaciones digitalizadas.

**1. Identificación del cliente a través de la firma de contratos con financiera, por conducto del encargado de F&I financiera:**

Adicional a la identificación del cliente mediante el sistema de la financiera, identificación de huella digital o en su caso biométrico, fotografía y autenticidad de la identificación oficial (INE). El responsable de F&I, (financiera), **deberá documentar con fotografía clara y legible el momento de la firma del contrato de crédito, anexando al expediente de ventas correspondiente.**

**2. Llenado del Formato y Entrega Física de la Unidad:**

El responsable de ventas de nuevos y/o usados, en coordinación con el área de crédito y cobranza, deberán documentar con fotografía la entrega física de la unidad al cliente, validando que efectivamente se **entregue la unidad al titular de la factura.** Por lo que la entrega de unidad deberá ser en horarios y días laborables para ambos departamentos y **deberán anexar al expediente de ventas evidencia fotográfica.** Se especifica que en el **formato de entrega física de Unidad** deben llenar (marcar) el check list de todas las herramientas y accesorios que se entregan, por lo que el cliente debe manifestar de puño y letra, "recibí 2 llaves y manual de propietario".

**3. Entrega de factura original en operaciones de contado:**

El responsable del área de Crédito y Cobranza, deberá **documentar con fotografía el momento de la entrega de la factura de la unidad,** verificando que el titular de la factura plasme de puño y letra: la leyenda "recibí factura original con fecha: día, mes (letra) y año (4 dígitos)", su nombre completo y firma, anexando al expediente de **ventas correspondiente.**



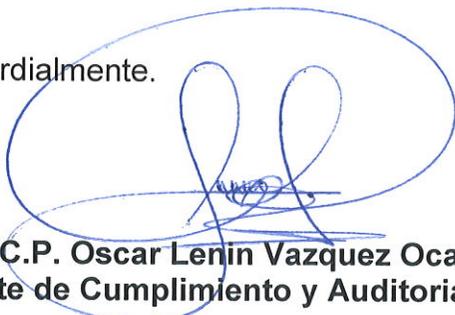
**PROCESOS Y SISTEMAS FARRERA, S.A. DE C.V.**  
**DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO Y AUDITORIA INTEGRAL**

Se especifica, que la entrega de la unidad deberá ser en el lugar exclusivo, que para ello se tiene destinado en la agencia.

En los casos que el cliente autorice la entrega de la unidad o factura a otra persona; éste deberá contar con poder notarial, el cual deberá exhibir en original y proporcionar copia certificada como soporte para anexarlo al expediente.

En los casos de negativa del cliente, para la toma de fotografías, se deberán auxiliar con las cámaras de vigilancia que para esos casos tiene instalada el área de informática, para lo cual deberán solicitar la filmación de cada momento mencionado, identificando e imprimir la evidencia y anexarlas al expediente.

Sin otro asunto en particular, cordialmente.

  
**C.P. Oscar Lenin Vazquez Ocaña**  
**Gerente de Cumplimiento y Auditoria Integral**



c.c.p. Lic. Fernando Vazquez Farrera.- Director General Automotriz  
c.c.p. CP. Ignacio Escobar Castillejos.- GCSC  
c.c.p. Auditores Internos para su validación  
c.c.p. Archivo