

SCRIPT DE RENOVACION DE TARJETAS

Buenos días/tardes Sr.(a) XXX (nombre del cliente dueño del plástico), le habla XXX (nombre de ejecutivo) de Banco General, el motivo de mi llamada es para informarle que mantenemos lista EL REEMPLAZO DE SU TARJETA MASTERCARD con la nueva tecnología CHIP, para ser entregada en su oficina o residencia para el día XXXXXX.

Me indica la dirección detallada por favor:

HORARIO: DE 8:00 AM A 5:00 PM

Ejecutivo anota la información, si el cliente muestra resistencia a la entrega por mensajería (siempre estoy en reunión, trabajo en la calle) indicar:

Sr(a) XX, usted puede dejar una nota de autorización para que un tercero reciba el sobre con la tarjeta. Permítame su correo electrónico para enviarle un modelo de nota de autorización y contrato de tarjeta que se debe entregar firmado en original al mensajero.

IMPORTANTE, antes de concluir la llamada, se debe preguntar al cliente:

Sr (a) **<nombre del cliente>**.....usted tiene cargos recurrentes locales programados en la tarjeta de crédito que está próxima a vencer? (Cargos recurrentes son cargos de celulares, aseguradoras, que se hacen automáticamente mensualmente?

En caso afirmativo, preguntar al cliente:

Sr (a) XXX cuneta con alguna dirección de correo electrónico dónde podamos enviarle el formulario de notificación del cambio de su tarjeta a las empresas que realizan estos cargos?

Una vez completado, podrá llamar al 800-5000 o acercarse a cualquier sucursal, para solicitar que el banco proceda a informar a las empresas los datos de su renovación (nueva fecha de expiración, nuevo código de seguridad)