



Manual de Operaciones post venta FNT - Payjoy

Bienvenido, ahora que has ingresado al red de FNT Solutions MX - Payjoy y ya completaste tu capacitación de ventas, te informamos cuales son las preguntas más frecuentes después que un equipo ya fue financiado, para ello te compartimos esta presentación.

Antes de todo, debes saber que es muy importante iniciar todas tus ventas utilizando la liga de validación de FNT <https://validacionpayjoy.fntsolutions.mx/> y además llevar un registro de tus ventas realizadas en cada punto de venta subiéndolas inmediatamente al final tu proceso en la liga <https://sucursales.fntsolutions.mx/>, ya que será tu soporte para concursos y comisiones.

Muy bien, ahora que ya sabes cuales son los pasos indispensables para tener un control total en cuanto a las ventas, veamos cuales son las dudas o sucesos más frecuentes entre nuestros clientes al haber adquirido un equipo con FNT - Payjoy.

1-Mi cliente ya realizó su pago, pero su teléfono sigue bloqueado, a que se debe?

1R= Primero debemos tener en cuenta dónde se realizó el pago, si fue en nuestro negocio tenemos que verificar que el equipo tenga conexión a internet, ya sea con Wifi o datos móviles libre para navegar, si esto se cumple y al abrir la app no se actualiza el pago, puedes contactarnos a través de chat con el grupo de FNT para tu DAT para dar seguimiento a este caso, de acuerdo a lo que nos indiquen los ejecutivos.

2R= El equipo se pagó en tienda de conveniencia, igual ya se verificó la conexión a internet pero el equipo continúa bloqueado, es importante mencionarle al cliente que al realizar su pago en tienda de conveniencia, el pago suele demorar unos 15 minutos máximo en reflejarse, de no ser así, que conserve el ticket de pago para hacer la aclaración, ya sea que el cliente mande sus datos (Device TAG, nombre completo, modelo, número) junto con su comprobante a clientes@payjoy.com (solo el cliente)

2-Mi cliente trae su equipo para revisión a garantía, ¿que procede?

R= En el caso de garantía, normalmente se gestiona sin ningún cambio, solo que hay que tener en cuenta que la app de Payjoy puede interferir en la revisión del equipo, por lo que es importante que la persona designada como autorizada de tu DAT suba el caso al grupo de WhatsApp con Soporte FNT para solicitar estos movimientos; cabe mencionar que en estos casos **no podemos mandar al cliente directo a la marca o carrier**, pues el equipo no tendrá asegurada la app y se corre el riesgo que si el cliente lo lleva, el adeudo va a quedar pendiente, por lo que en este caso el distribuidor debe gestionar el proceso de garantía.



3-Mi cliente trae su equipo a reparación, cuales son los pasos a seguir?

R= Si el tu distribuidor cuenta con servicio técnico para la reparación, también se envía por parte de la persona autorizada de tu DAT al contacto de FNT Solutions de para remover la aplicación y que se pueda hacer la evaluación del daño, es importante que antes de reparar el equipo se debe enviar la cotización para que se autorice por parte de nuestro equipo de garantías.

En caso que el distribuidor no cuente con este servicio, se le enviará al cliente la información de Dr. Celular al correo electrónico del cliente para que se le indique cómo gestionar la reparación del equipo, el seguimiento es directo con Dr celular y Payjoy.

4-El equipo de mi cliente fue robado/perdido, que pasa con el financiamiento, se puede recuperar el equipo o reponer?

R= En casos de pérdida o robo, como tal no podemos reponerlo, sin embargo el financiamiento continúa activo, por lo que es importante seguir con los pagos para que no afecte el historial de crédito del cliente. El equipo se puede bloquear de manera preventiva, si el cliente lo quiere efectuar necesitamos que nos envíe foto sosteniendo su INE. Lo ideal es que reporte el IMEI al IFT al igual que su línea telefónica a la compañía de servicio. Casos especiales, la persona autorizada de tu DAT lo valida con su contacto de FNT Solutions.

5-Mi cliente olvidó su clave/patrón de desbloqueo, ¿cómo lo podemos ayudar?

R= Se deben hacer pruebas de conexión con nuestro sistema, ya sea con redes Wifi o probar con distintas SIMs, y en cuanto nos indiquen que ya se estableció la conexión, la app se podrá remover para hacerle un hard reset al equipo (este proceso lo podemos encontrar en internet o incluso youtube) en caso que no haya conexión, la opción es cambiarle la tarjeta lógica al equipo, para esto se le puede apoyar al cliente con el plan de reparación.

Este punto es importante, por lo que debes comentarle a tu cliente durante la venta que es el único responsable de sus claves y en caso de usarlas para proteger su dispositivo, debe aprenderlas bien o anotarlas, para evitar el cambio de tarjeta lógica.

6-No es aceptado mi cliente y este es su segundo financiamiento, ¿por qué ocurre esto?

R= En ocasiones los clientes tienen dos o más cuentas de Facebook, por lo que sería recomendable preguntar al cliente si es su primer compra con Payjoy, si es la segunda o

tercera, recomendamos al cliente que no olvide usar su cuenta de Facebook con la que hizo su primer financiamiento, ya que el sistema no admite duplicados, es por esto que cuando ingresa con otra cuenta, lo detecta como duplicado, además, al usar siempre la misma cuenta, le ayuda con su historial de Payjoy.

También puede ser por el comportamiento de los pagos con los financiamientos previos.



7-El equipo de mi cliente salió con defectos de fábrica y es necesario cambiarlo, ¿cómo se realiza el cambio?

R= Para realizar el cambio del equipo el cliente debe de estar al corriente con sus pagos, y tiene que ser por el mismo modelo, de lo contrario, el cliente debe estar de acuerdo con el cambio y especificarlo en el correo.

Es necesario instalar la app de PayJoy en el nuevo equipo, y enviar al autorizado de tiendas el siguiente formulario:

Nombre completo del cliente:

Número de teléfono:

Tag pasado:

IMEI pasado:

Tag nuevo:

IMEI nuevo:

A su vez, el autorizado de tiendas deberá enviar esta información a FNT Solutions.

Tan pronto aparezca la opción, por favor acepta los términos que salgan en pantalla para finalizar el proceso. En cuanto el nuevo equipo quede correctamente vinculado, se retirará la app en el equipo anterior automáticamente.

Además de estos puntos que posiblemente puedan suceder, les comparto algunos consejos adicionales para tenerlos en cuenta y que los procesos sean más ágiles.



Cuando venden un equipo con Payjoy, por default el sistema pide el primer pago a los 7 días, si su cliente quiere manejar los pagos de forma quincenal/mensual, deben aclararle que su próximo pago será la siguiente semana y deberá realizar el pago equivalente de *2 semanas/o el mes* y en la app le indicará la fecha del siguiente pago



Las ventas realizadas con PayJoy, no incluyen ningún tipo de plan de telefonía, esto es completamente independiente a los pagos que el cliente realiza semanalmente, o los plazos de financiamiento que haya escogido el cliente durante la venta activa.

 **Queda prohibido decirle al cliente que si su equipo va a tardar en su proceso de garantía/reparación, no pague**, el financiamiento se debe pagar y, aunque no le genere intereses, debe cumplirse al pie de la letra, pues si se reporta el comportamiento de sus pagos a Buró de Crédito, lo cual le puede afectar o beneficiar.

 **Los equipos Huawei deben tener el Android 9 (no la 8 ni la 10) y la versión del EMUI debe ser 9.1 al 9.9** Se debe validar antes de instalar la aplicación, pues si la versión de EMUI es 9.0.1, 9.0.2, 9.0.3, etc. **No se podrá instalar la app bien y el equipo no nos dejará remover los archivos de PayJoy. Si presenta una versión inferior a la 9.1, solo basta con actualizar el sistema del equipo hasta que tengamos una compatible. Solo los equipos Y6P, P40 Lite y el P smart 2019 aceptan android 10 y el EMUI version 10, mucho ojo. (se anexa tabla de compatibilidad Huawei)**

 Apagar la protección fuerte, en los modelos A10, A20, A30, A50 y A70, con su respectiva versión s (A10s, A20s, etc...)
¿Cómo lo hacemos?
Ajustes>Datos biométricos y seguridad>otros ajustes de seguridad>*apagamos protección fuerte*

Se deja la lista de los equipos Huawei y la compatibilidad del sistema Android de estos

El equipo que quiero vender aparece en consola como:	Como lo debo seleccionar**	Version de android
Y9 Prime 2019*	HUAWEI STK-LX3//HUAWEI STK-LX3Y9s//Y9s STL-L22	Android 9
Huawei Y9a	HUAWEI FRL-L23	Android 10
HUAWEI Y9 2019/HUAWEI Y8s	HUAWEI JKM-LX3//HUAWEI JKM-LX3 Y9 2019//HUAWEI JKM-LX3 Y8s	Android 10
HUAWEI Y9 Prime 2019	HUAWEI STK-L21	Android 9
HUAWEI Y9 2018	HUAWEI FLA-LX3	Android 9
HUAWEI Y6s/HONOR 8a	HUAWEI JAT-LX3 Y6s//HUAWEI JAT-LX3//HUAWEI JAT-LX3 8a//HUAWEI JAT-LX1	Android 9
HUAWEI Y6P	HUAWEI MED-LX9N//HUAWEI MED-LX9	Android 10
HUAWEI Y6 2019	HUAWEI MRD-LX3	Android 9
HUAWEI Y5p	HUAWEI DRA-LX9	Android 10

HUAWEI Y5 2019	HUAWEI AMN-LX9//HUAWEI AMN-LX3	Android 9
HUAWEI P40 Lite	HUAWEI JNY-LX2//HUAWEI JNY-LX1	Android 10
HUAWEI P30 Lite	HUAWEI MAR-LX3A//HUAWEI MAR-LX3AM//HUAWEI MAR-LX3BM//MAR-LX1B//MAR-LX1A//MAR-LX1M	Android 9
HUAWEI Y7a	HUAWEI PPA-LX3	Android 10
HUAWEI P Smart 2021	HUAWEI PPA-LX2	Android 10
HUAWEI P smart 2019	HUAWEI POT-LX3	Android 10
HUAWEI HONOR 9n	HUAWEI LLD-AL20	Android 9
HUAWEI Y8 p	HUAWEI AQM-Lx1	Android 10
HUAWEI Y7 p/ P40 Lite E	HUAWEI ART-L28//HUAWEI ART-L29 P40 Lite E	Android 10
	*Para seleccionar el Y9s, debe seleccionar el Y9 Prime 2019	**en caso de duda, verificar el SKU en la caja del equipo

Esperando que esta información te resulte de utilidad, te recuerdo que estamos a tus órdenes en el grupo de WhatsApp creado exclusivamente para tu DAT.

Sube siempre tus casos a tu grupo y solo si un ejecutivo te lo indica se atiende de manera particular.

ATENTAMENTE.

FNT Solutions Mx S.A. de C.V