

Conoce la lista de asuntos que puedes consultar a través del **Dealer Support Online** y sus tiempos de respuesta establecidos en horas hábiles.



Marketing

Cargos Cuenta Integral

3 hrs	Cargos GAP/GE
3 hrs	Cargos Lo Jack
3 hrs	Cargos Seguros
6 hrs	Duda pago de contrato
6 hrs	Cargos SUA0
8 hrs	Aclaración de cargos subvenciones
3 hrs	Pago de subvenciones

Cotización especial

1 hrs	Ajuste de condiciones
2 hrs	Autorizaciones
1 hrs	Comisión/tasa vs. incentivo
1 hrs	Réplica por oferta vencida o error cotizador

Dudas de Productos Financieros

2 hrs	Credit
2 hrs	Leasing
2 hrs	Premium credit

Dealer Online/ FS Xclusive

5 hrs	Bases de datos dentro de GSF Tools
8 hrs	Dudas del programa FS Xclusive
1 hrs	Registro Dealer Online

Herramientas VWFS

1 hrs	Falla/Intermitencia en preevaluador
2 hrs	Falla en cotizador (no hay servicio/conexión)
1 hrs	Falla en SIF (no hay servicio/conexión)
1 hrs	No hay auto/plan en SIF

Material / Papelería

1 hrs	Clausulados
1 hrs	Publicidad
1 hrs	Sobres para contratos

Modelo de incentivos FS+

2 hrs	Aclaración de cálculo de incentivo
2 hrs	Aclaración de pago de incentivos
36 hrs	Alta de usuarios
8 hrs	Desbloqueo de usuarios
6 hrs	Portal de facturas de concesionarios

Oferta y cotizador

1 hrs	Alta de vehículo usado multimarca
1 hrs	Descuadre entre resumen de operación vs. CRM
1 hrs	Dudas sobre oferta vigente
1 hrs	No hay auto/plan en cotizador
4 hrs	No hay seguro en cotizador

Pagos iniciales

1 hrs	Reclasificación de pago
-------	-------------------------

Servicios adicionales

1 hrs	Dudas sobre Seguro de Vida
1 hrs	Dudas sobre FS Recovery/Lo Jack instalación y precios
3 hrs	Dudas sobre GAP/GE precios, procesos o cancelaciones
1 hrs	Servicio de Protección de Llantas

Servicios de Mantenimiento

3 hrs	Cancelaciones/modificaciones
1 hrs	Dudas del producto
3 hrs	Errores técnicos durante o posterior a la emisión de certificados en DO
3 hrs	Facturación de servicios

Proceso de terminaciones: crédito con pago final

3 hrs	Refinancing Center
-------	--------------------

Usuarios

1 hrs	Alta de correo para comunicados
1 hrs	Alta de usuario ESTAFETA
8 hrs	Alta de usuario SIF
3 hrs	Desbloqueo de usuario ESTAFETA

Venta de vehículo usados

1 hrs	Facturación unidades flotilla interna
1 hrs	Venta de vehículos recuperados



Crédito

Crédito VWB

3 hrs	Cancelaciones VWB
3 hrs	Casos de validación VWB
3 hrs	Correcciones VWB
3 hrs	Dudas de evaluación VWB
3 hrs	Generación de contrato VWB
3 hrs	Modificación de contrato VWB
3 hrs	Reconsideraciones de evaluación VWB

Crédito VWL

3 hrs	Cancelaciones VWL
3 hrs	Casos de validación VWL
3 hrs	Correcciones VWL
3 hrs	Dudas sobre evaluación VWL
3 hrs	Generación de contrato VWL
3 hrs	Modificación de contrato VWL
3 hrs	Reconsideraciones Evaluación VWL
3 hrs	Dudas sobre solicitudes SIO

Sistema de Validación de Identidad VWB

8 hrs	Funcionamiento del sistema/dispositivo VWB
3 hrs	Instalación del sistema VWB
3 hrs	Solicitud validación de contrato VWB
3 hrs	Usuario y contraseña VWB

Sistema de Validación de Identidad VWL

8 hrs	Funcionamiento del sistema/dispositivo VWL
3 hrs	Instalación del sistema VWL
3 hrs	Solicitud de validación de contrato VWL
3 hrs	Usuario y contraseña VWL



Seguros

Seguros VWIB

6 hrs	Cancelación urgente de pólizas de Mercado Abierto sin pago de primas
3 hrs	Cliente extranjero
2 hrs	Cotizaciones especiales de Camiones y Autobuses (MAN y VW T&B)
2 hrs	Cotizaciones especiales de vehículos de alto valor (+3.5 millones)
2 hrs	Cotizaciones especiales VW PC, SEAT, AUDI y PORSCHE
2 hrs	Cotizaciones especiales (SAVEIRO, AMAROK, CADDY, CRAFTER y TRANSPORTER)
6 hrs	Dudas Nueva Plataforma VWIB/ No existe código postal
4 hrs	Emisiones especiales de Camiones y Autobuses (MAN y VW T&B)
4 hrs	Emisiones especiales de vehículos de alto valor (+3.5 millones)
4 hrs	Emisiones especiales para VW PC, SEAT, AUDI, PORSCHE
4 hrs	Emisiones especiales (SAVEIRO, AMAROK, CADDY, CRAFTER y TRANSPORTER)
6 hrs	Incidencias Nuevas Plataformas VWIB
16 hrs	Solicitar cancelación de póliza de auto propiedad del concesionario
6 hrs	Solicitar liberación de VIN derivado de un refinanciamiento
3 hrs	Solicitud de beneficiario preferente en pólizas de Mercado Abierto

Usuarios

24 hrs	Incidencias usuarios VWIB
--------	---------------------------



Comercial & Flotillas

Cotizaciones especiales Flotillas

4 hrs	Cotización de unidades con oferta especial del cliente
4 hrs	Cotizaciones especiales multimarca
4 hrs	Dudas de oferta del cliente
4 hrs	Formato de solicitud de cotizaciones

Demo / Movilidad

4 hrs	Dudas en precio o renta mensual
4 hrs	Prórroga para activación
4 hrs	Renta mensual sin IVA mayor a \$1.00 M.N.
10 hrs	Solicitud de alta de modelo en cotizador
4 hrs	Solicitud de listados de anticipo a rentas
3 hrs	Solicitud de póliza de seguro demo (colectiva)
4 hrs	Solicitud de soporte para siniestro

Financiamiento a Concesionarios

3 hrs	Aplicación de parcialidades a documentos ERA0, DEA0 y REA0
2 hrs	Consultas específicas de financiamiento a concesionarios
3 hrs	Créditos de casa wholesale (Audi y Porsche)
2 hrs	Desbloqueo de usuarios SIF en Cuenta Integral
1 hrs	Desbloqueo de línea de crédito
2 hrs	Financiamiento para toma de autos usados
3 hrs	Líneas adicionales temporales y redistribuciones
160 hrs	Préstamos a concesionarios
3 hrs	Recuperación de pagos sin referencia
2 hrs	Traspaso de unidades de flotilla en plan piso a capital de trabajo
3 hrs	Traspasos de saldo a favor (mismo y diferente concesionario)

Usuarios

5 hrs	Alta/modificación de usuario cotizador online
3 hrs	Alta de usuario SIO
3 hrs	Desbloqueo de usuario SIO/contraseña vencida

Plataforma University

8 hrs	Búsqueda de información en plataforma
8 hrs	Solicitud de calificación final de cursos
16 hrs	Solicitud de curso a concesionario
8 hrs	Usuarios y contraseñas



Servicio al cliente

Cancelaciones de origen

5 hrs	Solicitud de cancelación de origen VWB
7 hrs	Solicitud de cancelación de origen VWL

Proceso de terminaciones: crédito con pago final

4 hrs	Devolución con toma de unidad
4 hrs	Renovación con toma de unidad
2 hrs	Envío de carta VWMG

Usuarios

1 hrs	Desbloqueo SIF
1 hrs	Desbloqueo SIO

Demo / Movilidad

4 hrs	Terminación anticipada
-------	------------------------