



1 El Comprador ingresa a portal Ventura (<https://subastasventura.com/inicio.php>) los primeros 20 días de cada mes, captura su usuario y contraseña y genera la carta solicitud por baja de membresía. En caso de que el comprador no tenga ningún adeudo, el SIS generará la instrucción por devolución del monto de garantía al número de Cuenta Bancaria indicada por el Comprador. El área de Tesorería realiza el Proceso de Devolución de Garantías (automático o manual) dentro de los 15 días hábiles posteriores a la solicitud, y pasa al punto 2. En caso de que el comprador tenga algún adeudo por no retiro de unidades, el SIS solo cancela la membresía.

2 El Comprador, recibe el depósito de devolución de garantía por transferencia bancaria y valida el monto recibido, ya sea, directo en su portal bancario, en su estado de cuenta o bien, por notificación bancaria.

4 El Analista de SAC de Onboarding ingresa al SIS / Compradores / Estadísticas y extrae el Reporte Mensual de Bajas Voluntarias.

5 El Analista de SAC de Onboarding contacta al Comprador y solicita retroalimentación respecto de la baja de membresía solicitada identificando las causas de la pérdida de este Comprador y las clasifica según el nivel de criticidad y el área involucrada.

6 El Analista de SAC de Onboarding elabora y presenta resultados de cierre mensual. En caso de ser posible, se proponen acciones de mejora que eviten la pérdida de Compradores y se documentan los compromisos indicando responsable y fecha de cumplimiento. Estos mismos resultados se presentan en la Junta Trimestral del Comité de MKT y CRM.

Información

A Reporte Mensual de Bajas Voluntarias

Normatividad

Reglamento de Compradores

SAC-5

Trámite de Reembolsos:
1-20 de cada mes

SAC-6

Pago de Reembolsos:
15 días hábiles después de
realizado el Trámite de Reembolso