



PYME FIJO ClaroVTR - Desafío Agosto

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 24 DE AGOSTO

SERVICIOS FIJOS CLARO

 COBRANZA FIJO - CLARO

 ACTIVIDAD

 PROTOCOLO DE RECLAMOS SUBTEL-SERNAC - CLARO

SERVICIOS FIJOS VTR

 VTR - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



ACTIVIDAD



VTR - PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



DESAFÍO TERMINADO

COBRANZA FIJO - CLARO



El objetivo de este procedimiento es: Detallar la información respecto a los flujos de cobranza y cómo detener momentáneamente una gestión de cobranza reestableciendo los servicios en caso de estar suspendidos.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

TOMA EN CUENTA

✓ ¿A quién se brinda esta atención?:

Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**.

✓ ¿Aplica Validación de Identidad?:

No aplica validación de identidad.

✓ ¿Qué debes saber sobre los Flujos de Cobranza?:

Toda venta nueva debe ser ingresada con **flujo de cobranza duro**.

Los flujos de cobranza **se asignan por cuenta de facturación o contrato de servicios** y se clasifican según el sistema de origen de la cuenta de servicios.

Según el flujo asignado serán las fechas de suspensión por mora.

No está permitido realizar modificaciones de los flujos de cobranzas. La modificación de flujos de cobranza depende de la **Gerencia de Facturación y Recaudación**.

✓ ¿Qué debes saber sobre la inhibición de cobranza / desbloqueo de confianza?:

Evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

Puede ser aplicable a clientes con **cuentas al día** o **vencidas**.

En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán reanudados en un **plazo máximo de 2 horas**.

El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corridos** (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).



FLUJOS DE COBRANZAS:

Tipos de Flujos de Cobranza

Existe 1 flujo de cobranza en el servicio fijo: Flujo Duro Hogar

Actividades Flujos de Cobranza servicio fijo:

(Según días mora, considerando día "0" la fecha de vencimiento de la primera boleta adeudada).

Nombre del flujo: Duro Hogar

Corresponde a la cuenta con Dx de servicios con 1 boleta impaga.

RGU:

- **Cable:** Corte Unidireccional 7, Día que se realiza DX 35
- **Fono:** Corte Unidireccional 7, Día que se realiza DX 35
- **Internet:** Corte Unidireccional 7, Día que se realiza DX 35
- **Premium:** Corte Unidireccional 7, Día que se realiza DX 35

Verificación de Flujos de Cobranzas en Andes —

1. Desde la vista principal **CLIENTE**, hacer clic en la cuenta de facturación en donde se desea visualizar el flujo de cobranza.

2. Una vez seleccionada la opción **PERFILES**, se debe desplazar hacia la derecha para visualizar el Flujo de Cobranza.

REGISTRA:

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explic Cobros Corte y Repo. Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

Rut	Identificador cuenta	Clase	Nombre	Apellido paterno	Apellido materno	Dirección
13701835-7	13701835-7-S-001	Servicio	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	4145089	Facturación	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO
13701835-7	13701 4145089	Cliente	LISETTE PATRI...	VERA	ABARCA	JORGE ROSS OSSA AV ... PUENTE ALTO

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA:

TOMA EN CUENTA

✓ Está **prohibido** ingresar una inhibición como herramienta de retención.

- La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:

✎ **Pago no aplicado:** cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.

✎ **Reclamo en curso** a la espera de su resolución.

✎ **Para ingresar la desconexión** a un cliente suspendido.

✎ **Para ingresar un descuento/cambio de plan** a un cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos.

✓ Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado **como fuera de política**.

✓ **La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.

⚠ **IMPORTANTE:** por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 7 días después que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales.

✓ Para clientes que poseen PAC/PAT activo, **SÓLO** se debe ingresar inhibición cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.

✓ La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO**

⚠ **VERIFICACIONES PREVIAS:**

1. Confirma el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO** o **SUSPENDIDO**. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa.
2. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.
3. Verifica si el cliente mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación **ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO**.

⚠ **GESTIÓN:**

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la cuenta de facturación.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente. Deben haber pasado 30 días desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.
4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y confirma la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto. El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de **6 días de corridos**.
5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.
6. Verifica que el pedido de **REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (en caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación **GESTIÓN DE PEDIDOS**.

 INFORMA:

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión
- Plazo de solución

 REGISTRA:

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Prórroga /Inhibición

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Es correcto afirmar que el plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de 6 días de corridos (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

PROTOCOLO DE RECLAMOS SUBTEL-SERNAC - CLARO



SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

Servicio Nacional del Consumidor: Es el ente **mediador** de los servicios de telecomunicaciones, que además puede intervenir en garantías de equipos, clientes prospecto y todo lo relativo a la ley del consumidor.



Subsecretaría de Telecomunicaciones. Ente **regulador** de los servicios de telecomunicaciones. Interviene en todo lo referente al suministro de los servicios de Telecomunicaciones. También cumple un rol fiscalizador.

TIPO DE SOLICITUDES O RECLAMOS:

MEDIACIÓN: Solicitud o reclamo directo a la Compañía, cuyo objetivo es impedir un reclamo directo en SUBTEL.

Claro Chile cuenta con una oficina, que cumple con la función de mediar con el cliente, de manera presencial. Este tipo de solicitud, no conlleva número de reclamo.

 **RSI:** (Reclamo sin constancia de interposición previa): Reclamo directo a la Compañía, que el cliente realiza en SUBTEL o SERNAC, en primera instancia, el cual tiene el mismo valor que un reclamo inicial, en cualquiera de nuestros canales de atención.

 **RCI:** (Reclamo con Insistencia): Reclamo interpuesto en SUBTEL, toda vez que el cliente no está conforme con la respuesta a su reclamo inicial. El RCI aplica solo en SUBTEL (No aplica para SERNAC).

 **RESOLUCIÓN EXENTA:** Pronunciamiento final, por parte del regulador, a un reclamo con insistencia. Existen tres posibles respuestas por parte de SUBTEL, las cuales deben ser ejecutadas íntegramente, por parte de la compañía: Acoger, Acoger parcial o Rechazar la pretensión del cliente.

PLAZOS PARA RESPONDER REQUERIMIENTOS:

Veamos a continuación, los tiempos de respuesta por parte de las áreas según tipo de reclamo:

 **Mediación:** 24 horas

 **RSI:** 24 horas

 **RCI:** 24 horas

 **RESOLUCIÓN EXENTA:** 24 horas



Complete the content above before moving on.

VTR - CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

- Desde el mes de **noviembre del 2024** se estarán realizando los **cobros correspondiente por conceptos de corte y reposición de servicios a clientes móvil**
- La **suspensión unidireccional (UNI)**, por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios, Puedes

revisar la publicación [FLUJOS DE COBRANZA](#)

- El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios
- Ejecutivos de Sucursal deben validar ajuste con jefatura, quien realizará el procedimiento en Andes.
- El Ajuste por el motivo de corte y reposición **no debe ser mayor a los valores que corresponden por este concepto**, es decir, si estás ajustando el cobro de corte y reposición de los servicios de internet (\$2.500) y televisión (\$750), el monto a acreditar no puede ser mayor a \$3.500.- de lo contrario se considerará como mala práctica.

DEBES SABER

- **Una vez recepcionado el pago en nuestro sistema, los servicios se restablecerán en una hora máximo.**

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1 —

1. Verifica si se encuentra **facturado el cobro de corte y reposición en la boleta** del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de **FACTURAS**, descarga la boleta.

- Una vez descargada la boleta, puedes visualizar en los consumos y servicios adicionales, respectivamente
- Si no existen cobros por concepto de Corte y Reposición de Servicio, informa al cliente que no existe cargo indicado en su boleta.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 78687590330 | Portal del cliente 78687590330 | Factura

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Perfil de facturación

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Facturas

Referencias General NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Numero de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago
11/06/2020 - 11/07/2020	\$16.784	31/07/2020	\$41.960	\$0	-\$19.784			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/05/2020 - 11/06/2020	\$20.990	01/07/2020	\$20.990	\$0	-\$16.990			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/05/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	03/04/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$20.980	-\$37.970	06/03/2020		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
10/01/2020 - 10/01/2020	\$0	10/01/2020	-\$14.989	-\$14.989	-\$42.977			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Deuda
11/04/2020 - 11/05/2020	\$18.990	31/05/2020	\$0	-\$2.000	-\$16.990			Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s	Pagada
11/04/2020 - 11/05/2020	\$0	23/06/2020	\$0	\$0	\$0			Nota de Crédito	http://condor.vtr.s	

Rentas Servicios Principales

Rentas Mensuales	F. Contrato	F. Periodo	
V1 Full Digital HD	28/Jun/2017	5-Jun/4-Jul	24.814
Mega 200			35.158
Descuento Multiservicio			-6.195

Total Rentas Servicios Principales

53.777

Consumos y Servicios Adicionales Televisión

Servicios Adicionales Televisión			
8-BOX HD	5-Jun/4-Jul		3.990
Otros Servicios y Cargos			750
Corte y Reposición de Servicio			-3.990

Total Consumos y Servicios Adicionales Televisión

750

Consumos y Servicios Adicionales Internet

Otros Servicios y Cargos			2.500
Corte y Reposición de Servicio			

Total Consumos y Servicios Adicionales Internet

2.500

PASO 2

En la misma sección donde descargas la boleta, puedes **verificar la fecha de pago del cliente**. Recuerda que el corte se realiza al 7º día, a partir del día de vencimiento (flujo duro).

Facturas

Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Numero de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas
76461744	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	-\$9.990	-\$16.000		Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
591474	11/03/2020 - 11/04/2020	\$0	01/05/2020	\$0	\$0	\$0		Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
75722624	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	31/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	04/04/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s
760589	11/02/2020 - 11/03/2020	\$0	18/02/2021	\$0	\$0	\$0	04/04/2020	Nota de Crédito	http://condor.vtr.s
74545830	10/01/2020 - 11/02/2020	\$0	02/03/2020	\$0	-\$25.990	\$0	06/03/2020	Boleta Electrónica	http://condor.vtr.s

El corte corresponde al 7 de mayo

PASO 3

Confirma **cuál es el flujo de cobranza del cliente**. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido 1-185636154019 | Cuenta 16808895-7 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16808895-7 Dirección: JOSE LOPEZ C Telefono principal: 945190591 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: ☒ Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: CAROLINA ANDRE Comuna: ANTOFAGASTA e-mail: carolina.videla0@ Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: VIDELA Edad: 33 Reiterados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: SANTIBANEZ Cuenta Migrada: ☐ Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago	Medio de Distribución de	Dirección de Emi	Dirección Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago	En Trámite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	carolina.videla0...	JOSE LOPEZ GO...15	Boleta	DURO-HOGAR	30		

Medio Pago no Contratado 1 de 1

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 4

En la misma sección, **revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza** en la fecha del corte.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 2612261 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 16780711-9 Dirección: ELEUTERIO RA Telefono principal: 965150538 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPA: Apellido paterno: ANDREA ALEJANI Comuna: OSORNO e-mail: andrea.alejandra.y Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Apellido materno: VASQUEZ Edad: 34 Reiterados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: PEREZ Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Perfil de facturación

Perfil de facturación

Método de pago	Medio de Distribución de	Dirección de Emi	Dirección Día de Tarificación del Mes (Tipo de Docu	Fecha Hasta Inhibición Cobranza	Flujo de Cobranza	Días Plazo Pago	En Trámite	Comentarios
Pago no Contratado	Electrónico	andrea.alejandr...	ELEUTERIO RA... 23	Boleta	15/04/2021 01:59:00	DURO-HOGAR	20	

Medio Pago no Contratado 1 de 1

Medio Pago no Contratado 1 de 1

PASO 5

Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos.

Cuenta: 3097232 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Lista de clientes Lista de clientes

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
3097232	Medio Pago no ...	Electrónico	1

Productos Instalados

Sin registros

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado N° de activo Tipo de servicio (Ordenable)

Pedidos

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creaci	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	27/05/2019 20:...	Reanudacion	Fija	1
Completada	27/05/2019 02:...	Suspension Unidireccional	Fija	1
Completada	24/04/2019 12:...	Modificacion	Fija	1
Completada	04/03/2019 14:...	Reanudacion	Fija	1
Completada	27/02/2019 07:...	Suspension Unidireccional	Fija	1

PASO 6

Revisa las **Alertas de crédito**, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza.

Alertas de crédito						
Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta
4-BAJO	Rechazada		\$65.334	Suspension Parcial	12/08/2021 00:48:06	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.334	Entro en Cobranza	05/08/2021 00:53:08	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.123	Salio de Cobranza	10/07/2021 15:28:05	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$65.123	Entro en Cobranza	06/07/2021 02:27:29	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$54.267	Salio de Cobranza	06/05/2021 14:27:17	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$54.267	Entro en Cobranza	06/05/2021 00:23:05	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$61.821	Salio de Cobranza	11/04/2021 15:43:27	113626954997
4-BAJO	Rechazada		\$61.821	Suspension Parcial	11/04/2021 04:37:49	113626954997
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobranza	\$61.821	Entro en Cobranza	05/04/2021 00:48:00	113626954997
4-BAJO	Completada	Salio de Cobranza	\$65.071	Salio de Cobranza	11/03/2021 20:57:19	113626954997

GESTIONA

Revisar si fecha de pago del cliente fue posterior a la fecha de corte. Si es así, corresponde cobro cargado en boleta.

**CORRESPONDE COBRO EN
BOLETA**

**NO CORRESPONDE EL COBRO
EN BOLETA**

REGISTRA

1. Revisar en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cerca a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios

SI CLIENTE NO SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y NO HA TENIDO INHIBICIÓN

Debes informar que el cargo está correctamente cobrado en su boleta.

"Sr(a). XXX, su fecha de vencimiento son los XX de cada mes y adicionalmente tiene 6 días más para pagar su cuenta sin sufrir corte en sus servicios. En esta oportunidad, como el pago fue realizado el día XX, el servicio al día 7 de vencida la boleta se corta y por ello se genera el cobro de \$xxx (mencionar el cobro que tiene el cliente)"

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 3 meses por el mismo motivo.

Cliente tuvo ajustes -> Informar que se realizó un ajuste por excepción en los últimos 3 meses.

INFORMA

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo un ajuste por el mismo motivo en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Cliente no tuvo ajustes -> Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"

SI CLIENTE SE HA CONTACTADO ANTERIORMENTE Y/O HA TENIDO INHIBICIÓN SU BOLETA

1. **Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.**

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**

- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta"

**CORRESPONDE COBRO EN
BOLETA**

**NO CORRESPONDE EL COBRO
EN BOLETA**

REGISTRA

Fecha de pago del cliente no supera la fecha de corte.

1. Ajustar valor total cargado por concepto de Corte y Reposición.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**
- En la **observación del Ajuste registra el #CORTEYREPOSICION** para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve descripción.

INFORMA

"Sr.(a). XXX, le pedimos disculpas por el inconveniente. El valor \$XXXX será descontado de su boleta."

**CORRESPONDE COBRO EN
BOLETA**

**NO CORRESPONDE EL COBRO
EN BOLETA**

REGISTRA

Atención Comercial→Explicación cobros y boleta→Explic Cobros Corte y Repo.

En la observación registra #CORTEYREPOSICION (sólo si hiciste el ajuste por excepción)

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

• Gestión realizada



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

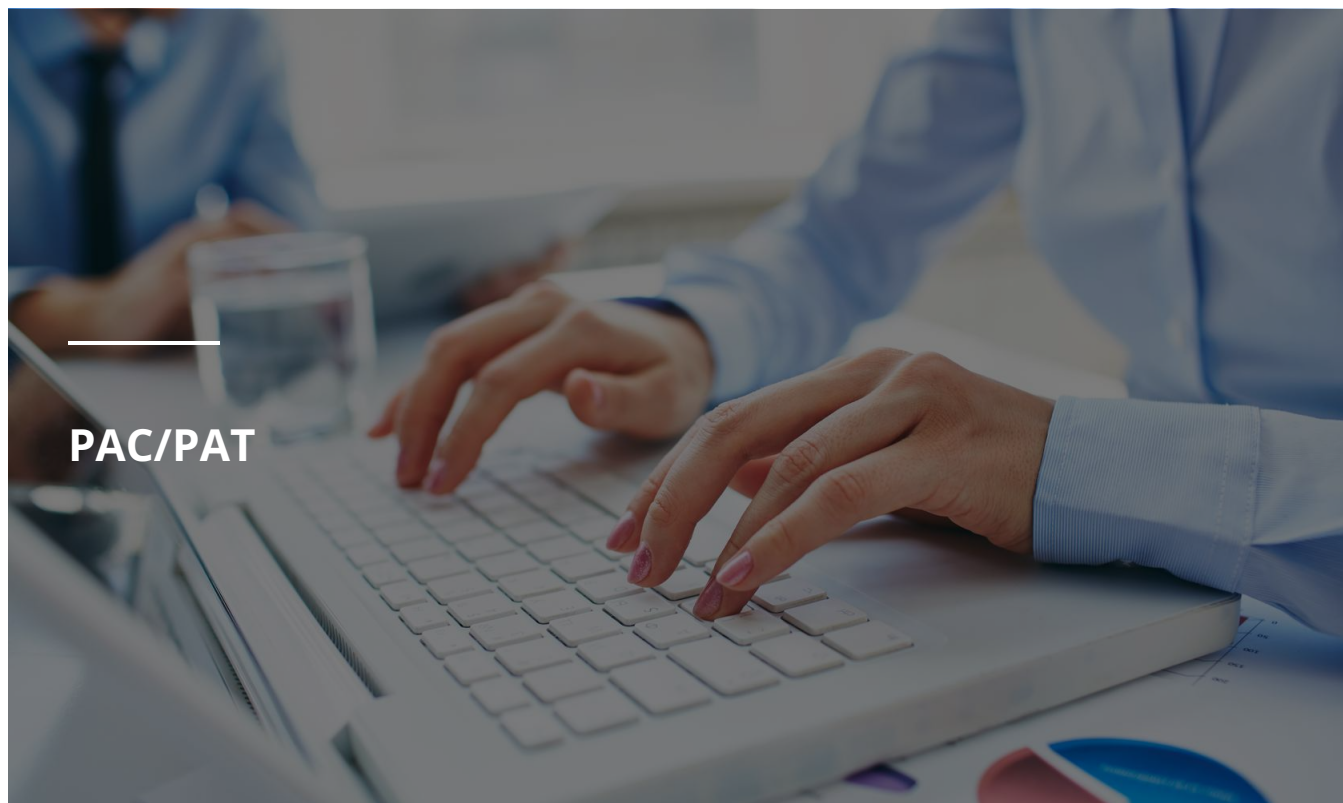
Pregunta

01/01

El Ajuste por el motivo de corte y reposición no debe ser mayor a los valores que corresponden por este concepto. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

VTR - PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



PAC/PAT

Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Valida los datos del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.

- **Valida domicilio y cuenta** por la que el cliente está consultando.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Pago automático **es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito**, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya **no tendrá que pagar manualmente sus boletas**.
 - **PAC:** Pago automático Cuenta Corriente
 - **PAT:** Pago Automático Tarjeta
- **¿Cuáles son las etapas de un pago automático?**
 - Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR
 - Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR
 - VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático. Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR
 - Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas
 - Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank
 - El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta
 - El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados
 - **VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Datos de contacto** del cliente deben **estar actualizados**
- Verifica el estado **ACTIVO** de los servicios.

SUSCRIBIR PAC/PAT

INFORMA

Informa suscripción según modalidades de pago PAC/PAT y tiempos de respuesta:

Modali dad de pago	Suscripción	Script
PAC	Entidad Bancaria	<i>"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su cuenta corriente, usted debe hacer la suscripción a través de la página web de su banco. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles, por lo tanto, la siguiente facturación probablemente deberá pagarla a través vtr.com o de nuestros recaudadores asociados, tales como: Servipag, Caja Vecina, Sencillito, entre otros".</i>
PAT	Entidad Bancaria y/o Sucursal Virtual	<i>"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su tarjeta, usted debe hacer la suscripción en la sucursal virtual de https://vtr.com o directamente en</i>

		<i>su Banco. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles"</i>
--	--	---

- Cuando la solicitud de suscripción está correctamente ingresada, VTR envía un SMS:

VTR Informa: Tu solicitud de suscripción a Pago Automático fue procesada exitosamente. Si aún no pagas tu boleta, esto se realizará de manera automática.

PAC EN PORTAL DE BANCO

Indica al cliente que se guíe por los siguientes pasos:

1. Seleccione Pago Automático de Cuentas
2. Ingrese a pago de cuentas/servicios
3. Haga clic en suscribir/inscribir PAC
4. Seleccione VTR

Revisa en clave el procedimiento para cada banco

PAT EN SUCURSAL VIRTUAL

1. Ingrese a la Sucursal Virtual y en la pestaña de **"Facturación"** haga clic en el botón de **"Suscripción a PAT"**

2. Ingrese los datos personales y de pago, y confirme la suscripción

En ID Servicio debe ingresar el N° de la cuenta de facturación del cliente

PAT EN PORTAL DE BANCO

1. Seleccione Pago Automático con Tarjeta
- a) Ingrese a pago de cuentas/servicios
- b) Haga clic en suscribir/contratar PAT

Revisa en clave el procedimiento para cada banco

PAT EN ENTIDADES NO BANCARIAS (TARJETAS CMR FALABELLA Y RIPLEY)

Utilizar el siguiente script cuando cliente solicita suscripción PAT no bancarios:

"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su tarjeta de crédito de casa comercial, usted debe hacer la suscripción directamente en la casa comercial respectiva. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles"

ELIMINACIÓN PAC/PAT

Utilizar el siguiente script cuando cliente solicite cambio de medio de pago desde PAT-PAC a medio de pago no contratado (pago manual):

"Sr(a) XXX, para poder eliminar su PAC/PAT Bancario o casa Comercial, lo debe realizar directamente con la entidad respectiva y es el banco o casa comercial quien informa la baja de los pagos automáticos a VTR para que se reflejen en nuestros sistemas. Le recuerdo que una vez anulado su PAC-PAT podrá pagar en vtr.com o bien utilizar algún recaudador autorizado por VTR para el pago de su boleta (Servipag, Sencillito, etc.). Además de contar con el portal de pago en VTR.COM".

PAC/PAT RECHAZADO

MOTIVOS DE RECHAZO

El rechazo de este pago, se da cuando la institución bancaria no puede efectuar el cargo en la cuenta corriente o tarjeta de crédito. del cliente generalmente por:

MOTIVOS DE RECHAZO	
Cargo excede máximo autorizado	No existe mandato
Cuenta Cerrada / no Operativa	Solicitado por mandatario en Banco
Cuenta con orden de cierre	Tarjeta bloqueada
Cuenta destino de cliente difunto	Tarjeta con problemas, contactar al cliente
Cuenta no existe en el Banco	Tarjeta no existe, contactar al cliente
Detención del pago	Tarjeta perdida o robada, contactar al cliente

Fondos insuficientes	Tarjeta rechazada con baja informada
No Existe Identificador del Cliente	No tiene el pago automático asociado en sistema
No se envió a cargo	Se realizó el cargo, pero su pago aún no es aplicado

- En ANDES **no se puede visualizar el rechazo de un pago automático**, por lo que se debe revisar si el cliente se encuentra en el siguiente listado [DESCARGA BASE DE PAC PAT RECHAZADO](#), en dónde puedes buscar por N° de Cuenta.
- A los clientes que tienen un rechazo de pago automático se les informa mediante SMS.
 - *VTR Informa: Te contamos que el Pago Automático de tu actual boleta fue rechazado por tu banco emisor. Págala hoy a través de Pago Express en vtr.com*
- Si el cliente **tuvo un rechazo y al momento de la atención posee deuda**, se debe invitar a pagar por otro canal de pago. Por ejemplo: Pago express, sucursal virtual, Servipag, Sencillito, otros. Haz clic en [LUGARES DE PAGO](#) para verificar. O si desea pagar en sucursales VTR (considerar las que cuenten con caja), Revisa los horarios sucursales en el Home de Clave

INDAGA —

- ¿Cómo supo del rechazo?
- ¿Se suscribió a PAT o PAC?
- ¿Cuándo lo gestiono?
- ¿Con banco o casa comercial?

VERIFICA PRECONDICIONES —

- Revisar si el cliente está suscrito a pago automático, apóyate en la publicación **REVISAR MODALIDAD DE PAGO (PAC - PAT)**
- De estar activo, revisa si salió rechazado en la base de datos que aparece en el botón **DEBES SABER.**

GESTIÓN —

Si cliente no se encuentra en la base de rechazos, significa que posiblemente no fue enviado a cargo en la fecha correspondiente.

Se debe ingresar **Solicitud de Servicio** desde la cuenta de FACTURACIÓN.

TIPO: CUENTA

ÁREA: RECAUDACIÓN

SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

Indicar los siguientes datos de forma obligatoria:

- Nombre del Cliente
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- N° SS- Plazo informado.

ESCALA —

- **Si en 72 horas hábiles la Solicitud de Servicio no es atendida, enviar correo a escalamiento.recaudacion@vtr.cl.**

- **Sí no da respuesta en 48 horas hábiles**, escalar a Alejandra Torres (alejandra.torressalgado@vtr.cl) Margarita Henrique margarita.henriquez@clarochile.cl y Claudio Palmas claudio.palma@clarochile.cl

INFORMA —

CALL CENTER VOZ

"Sr(a) XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a su cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, le recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con su banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

CALL CENTER NO VOZ

"XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a tu cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, te recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con tu banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

REGISTRA —

Atención Comercial→Pagos→PAT-PAC (activ/desac/rechazo)

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME FIJO - AGOSTO FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
FIJO - AGOSTO!**

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR