



05 PYME MÓVIL CLAROVTR - DESAFÍO MAYO

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 06 AL 26 DE ABRIL 2026

SERVICIOS MÓVILES CLARO

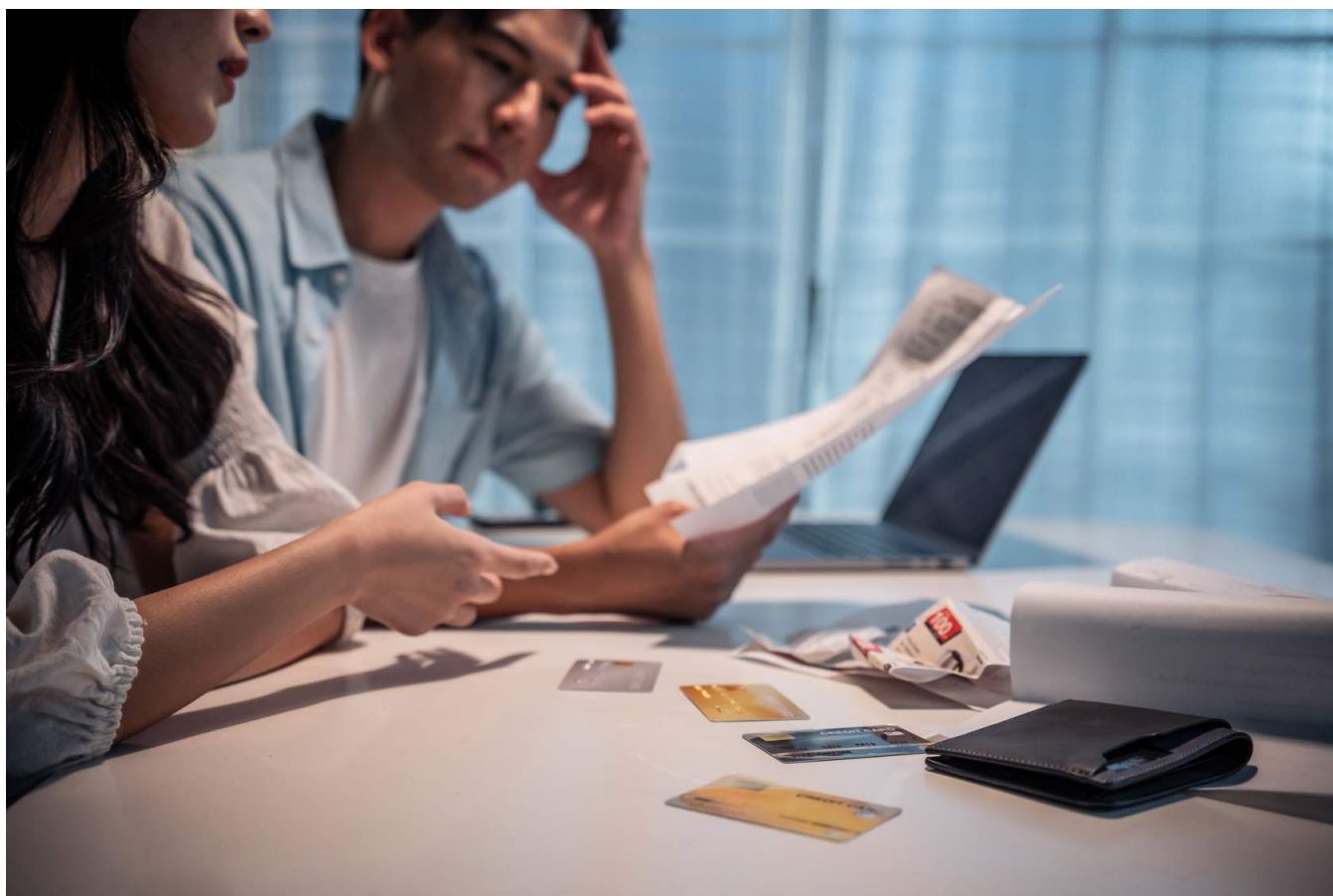


INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO

¿Quién lo solicita y dónde se puede solicitar?	Titular o Tercero usuario del servicio. Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud por un Pago no Aplicado?	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.

**Correcto ingreso
de la Solicitud**

SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista.

SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.

SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realiza el pago, estos pueden ser **presenciales** como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u **Online** como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. **No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).**



VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

**1. ESTADO
COMERCIAL**

2. MEDIO DE PAGO

**3. PAGO EN OTRA
CUENTA**

**4. LINEA CUENTA
EXACTA**

**5.
DEVOLUCIÓN**

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta financiera del servicio del cliente.

1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.

a. **Si se encuentra activo**, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

b. **Se si encuentra suspendido**, revisa el en Clave el apartado [SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA](#).

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el **paso N°2**.



1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
---------------------	------------------	------------------------	------------------------	---------------

2. Verifica el **método de pago** que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

2.1. Medio de Pago Débito, Efectivo o Crédito: continúa con en el **paso N°3**

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta. 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta financiera, continúa con el paso N°4. 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta financiera, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS de la publicación en Clave. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.				

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCION
4. Si la línea es cuenta exacta, revisa que el pago no se haya recargado como prepago. 4.1. Si el pago se recargó al número del cliente, continúa con el apartado RECARGA POR ERROR EN VEZ DE PAGO DE CUENTA.				

4.2. Si el pago no se recargó o la línea es postpago, continúa con el **paso N°5.**

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. LINEA CUENTA EXACTA	5. DEVOLUCIÓN
5. Revisa si el monto pagado se devolvió a la cuenta del cliente 5.1. Si han pasado más de 3 días hábiles desde el pago, solicita al cliente que revise la cuenta de donde hizo el pago para verificar si el total pagado se volvió a abonar a su cuenta. Además, consulta al cliente si recibió un SMS de parte de Claro indicando que el pago fue reversado. a. Si lo recibió, explica que este inconveniente se debe a que hay error de comunicación entre el recaudador y la compañía e informa al cliente que debe volver a pagar la cuenta. b. Si no lo recibió o el pago no se devolvió a su cuenta, continúa con el apartado PAGO NO APLICADO.				

TRASLADO DE PAGO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN- El traslado de un pago se puede utilizar en los siguientes escenarios:

- **Pago erróneo (mismo Rut):** El cliente tiene más de una cuenta con servicios contratados y por error paga la cuenta que no pretendía pagar.
- **Pago de cuenta de otro cliente:** El cliente realiza el pago de la deuda para Rut o cuenta de otro cliente por error y requiere trasladar

el pago de una cuenta o Rut a otra. Este pago puede haber sido realizado en cualquiera de los canales de recaudación internos o externos.

- **Pago duplicado:** El cliente paga más de una vez un documento adeudado, lo que genera un saldo a favor en una de sus cuentas. En este caso, se recomienda:

- Informar al cliente que puede optar por dejar pago como saldo a favor para su próxima boleta, en cuyo caso no habría que gestionar el traslado del pago.
- Trasladar el pago a una cuenta de su Rut con deuda.

- El Caso por traslado de pago debe ser realizado **en la cuenta que recibirá el pago.**- **El comprobante de pago** lo debes adjuntar en el gestor documental de CRM One, puedes apoyarte en la publicación **GESTOR DOCUMENTAL**. Si el cliente no presenta el comprobante de pago, puede solicitar una carta en su entidad bancaria con el detalle de la transacción y/o presentar su cartola bancaria en donde se visualice el cargo.

GESTIÓN

INFORMA

ESCALA

REGISTRA

1. Ingresa el siguiente **Caso en CRM One** adjuntando el **comprobante de pago**:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de cobros

Motivo 3: Pagos no registrados

Resultado: Se Genera Caso

En los subtipos utiliza lo siguiente,

Tipo 1: Recaudación,

Tipo 2: Transferencias,

Tipo 3: N/A

En el detalle del caso debes indicar lo siguiente: Monto a transferir, cuenta origen, motivo de la transferencia, pago asociado (indicar servicio móvil, número de boleta y monto), PCS y cuenta destino.

En caso de que el pago fue realizado por error a una cuenta finalizada con deuda castigo se debe indicar en el motivo de la transferencia "Pago realizado por error a otra cuenta ya finalizada con deuda castigo (VTV, ESAC, One, etc.)" **SLA:** 5 días hábiles.

2. Si el cliente tiene el servicio suspendido, activa el servicio utilizando el procedimiento **DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE C1OBRANZA**

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 5 días hábiles su pago se regularizará: <i>Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 5 días hábiles. Su número de caso es el CXXXXXX.</i>			

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
---------	---------	--------	----------

Si el Caso no es solucionado dentro del plazo estipulado, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl

Asunto: CRM ONE / TRASLADO DE PAGO NO RESUELTO / Rut XXXX / PCS XXXX / Cuenta financiera XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar Rut del cliente, Monto a transferir, cuenta origen, motivo de la transferencia, pago asociado (indicar servicio móvil, número de boleta y monto), PCS y cuenta destino, y N° de Caso. **SLA:** 3 días hábiles.

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Reclamos Financieros, Motivo 2: Impugnaciones de Cobros, Motivo 3: Pagos no Registrados Resultado: Imposible Completar. Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada			

PAGO NO APLICADO

Consideraciones

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
¡Hola! En Claro te informamos que el pago de tu boleta N XXXXXXXXX por un monto de \$XX.XXX se encuentra registrado exitosamente.				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
Para registrar el pago de tu boleta Claro XXXXXXXXX envía tu comprobante de pago en un plazo de 2 días hábiles al correo rdocumentos@clarochile.cl				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
¡Hola! En Claro te informamos que el comprobante recepcionado no corresponde a la boleta N XXXXXXXXX				

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO REGISTRADO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

¡Hola! En Claro hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXX, pero este no se visualiza correctamente.

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO EN PROCESO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

¡Hola! En Claro te informamos que no hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXX.

PAGO REGISTRADO	SOLICITUD DE COMPROBANTE	COMPROBANTE DE PAGO NO VALIDO	COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	COMPROBANTE DE PAGO EN PROCESO
-----------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

En Claro te informamos que el pago de tu boleta n° XXXXXXXXX ha sido reversado por tu banco. Puedes pagar tu boleta pendiente en <http://bit.ly/Pagueaquí>

- Para Sucursales, si el cliente **entrega el comprobante de pago** lo debes adjuntar en el gestor documental de CRM One, puedes apoyarte en la publicación **GESTOR DOCUMENTAL**.
- Se le debe informar al cliente, que en caso que se le pida el comprobante de pago, que la cartola del banco y el

comprobante del movimiento realizado desde la cuenta **no son considerados como comprobantes de pago**. El único documento válido, es el voucher de la transacción, donde aparezca el pago que realizado a **Claro Recaudación**.

- Ante casos de **pagos realizados dos veces** en la misma cuenta, ofrece al cliente mantener el saldo duplicado como saldo a favor. En caso que no acepte, realiza la devolución mediante el procedimiento **DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR MÓVIL**.

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
1. Si el pago fue realizado hace menos de 3 días hábiles informa al cliente que el pago aún está dentro plazo para que sea impactado. 2. Si el pago fue realizado hace más de 3 días hábiles, ingresa la siguiente interacción en CRM One para que se pueda regularizar el pago: Motivo 1: Reclamos Financieros Motivo 2: Impugnaciones de Cobros Motivo 3: Pagos no Registrados Resultado: Solicitud Completada En las notas debes indicar lo siguiente: • Si el pago fue en Servipag presencial, Caja Vecina y Unired (Pago en efectivo): Rut, N° boleta, monto pagado, fecha del pago, hora del pago, nombre del Recaudador. • Si el pago fue por Transbank (pago en tarjeta): 4 últimos dígitos de la tarjeta bancaria o comprobante de pago, nombre del Recaudador (web o sucursal), medio de pago (tarjeta débito o crédito), monto, fecha del pago y hora del pago.			

IMPORTANTE: Si el cliente no tiene a mano la tarjeta con la que pagó o rechaza explícitamente en mencionar los dígitos de su tarjeta, indica que para gestionar su caso es necesario que nos envíe el comprobante de pago al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles desde el contacto, posterior a ese plazo no será gestionado.

IMPORTANTE: Si el cliente tiene el servicio suspendido, activa el servicio utilizando el procedimiento [DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA](#)

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 5 días hábiles su pago se regularizará. Además, informa que, si es necesario, se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles (solo si el comprobante no fue entregado por el cliente): <i>Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el SMS, de lo contrario el caso se cerrará.</i>			

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
---------	---------	--------	----------

Si el pago aún no se refleja en la cuenta del cliente y el plazo entregado no se cumplió, realiza lo siguiente:

1. Verifica si la interacción no fue ingresada, fue ingresada erróneamente o incompleta, si es así, debes realizar la gestión descrita en el apartado GESTIÓN. En este caso, solicita las disculpas al cliente e indica que su caso se gestionará en máximo 5 días hábiles.
2. Si la interacción si fue ingresada correctamente pero el pago aún no se refleja, debes escalar el caso con tu supervisor de plataforma para que él escale el caso a Recaudación:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl.

Asunto: CRM ONE / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / PCS XXXX / Cuenta financiera XXXX.

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, cuenta financiera, monto pagado, fecha de pago, lugar de pago (recaudador).

SLA: 3 días hábiles.

3. Si el cliente tiene el servicio suspendido, activa el servicio utilizando el procedimiento **DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA**

GESTIÓN	INFORMA	ESCALA	REGISTRA
Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Reclamos Financieros, Motivo 2: Impugnaciones de Cobros, Motivo 3: Pagos no Registrados y Resultado: Imposible Completar.			

Registrar en la atención:

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

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
MÓVIL - MAYO!**

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

FINALIZAR