



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - CCDD MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

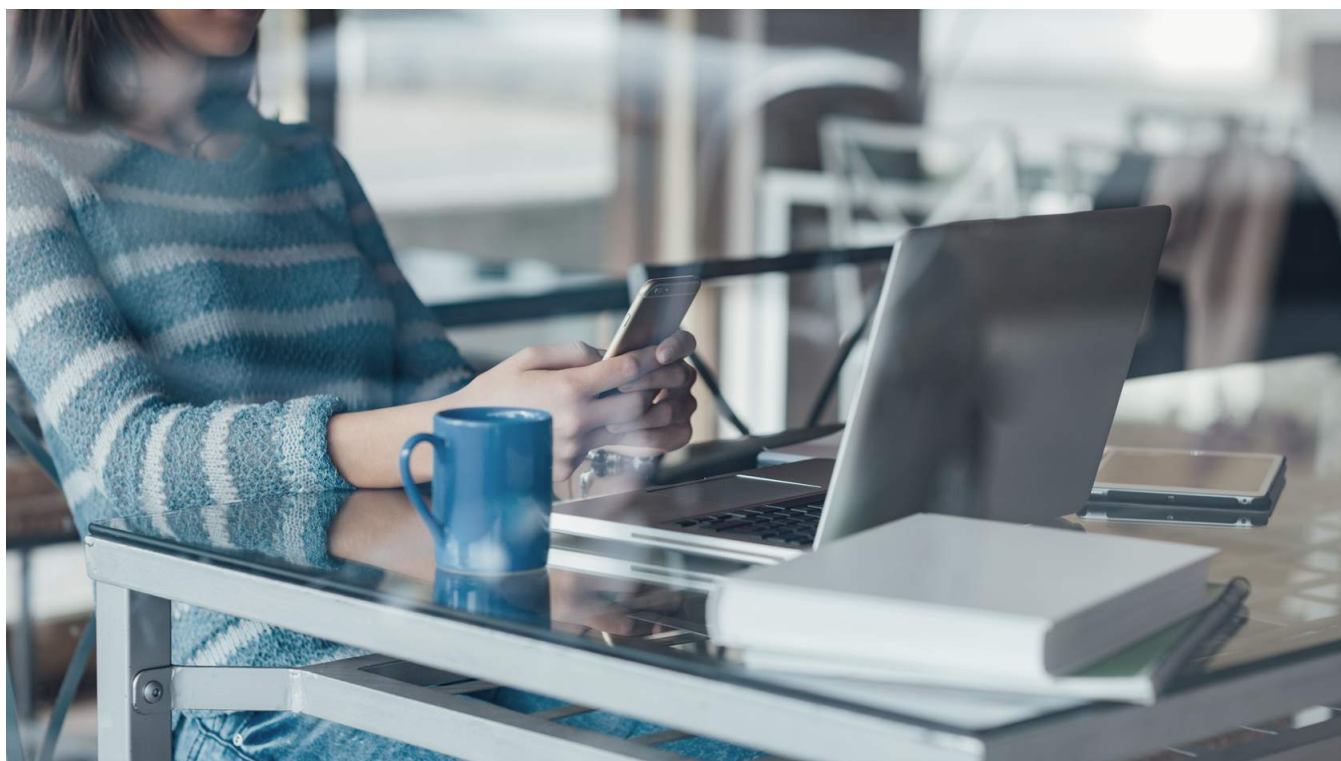
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos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

≡ EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR

≡ AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

≡ DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



Detallar como atender a clientes que soliciten la explicación de una boleta sea esta móvil o fijo.



ALCANCE:

Este procedimiento aplica para Call Center, Sucursales y Canales Digitales

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

- **Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior**, para comparar los cobros y así poder determinar el motivo de la variación.
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)
- **NO enviar la boleta a un mail diferente** al registrado.
- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por **Sucursal Virtual** seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile o a través de la APP Mi Claro

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿A QUIÉN ENTREGAR ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANAL DE ATENCIÓN?	VALIDACIÓN IDENTIDAD	VERIFICA
-----------------------------	----------------------------	----------------------	----------

Esta atención se puede dar al titular o un tercero usuario del servicio. Si la consulta es de un tercero, se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero **NO se deben entregar detalles específicos de los cobros.**

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN?

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN
IDENTIDAD

VERIFICA

Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN?

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN
IDENTIDAD

VERIFICA

Esta atención no requiere de validación de identidad, solo confirma los datos del cliente.

¿A QUIÉN ENTREGAR
ATENCIÓN?

¿EN QUÉ CANAL DE
ATENCIÓN?

VALIDACIÓN
IDENTIDAD

VERIFICA

Verifica RUT/PCS y boleta por el cual está consultando.

Importantes de la Atención:

- Siempre revisa boleta actual y compáralas con boletas anteriores, esto te permitirá identificar cual es motivo del alza o diferencia en la boleta.

**EQUIPO EN
ARRIENDO**

**CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS**

**CARGO POR
EQUIPO CLARO UP**

**SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)**

**ROAM
DIST**

Se debe considerar que existen 2 conceptos asociados a equipo en arriendo que encontrarás en la boleta:

1. Contrato de arrendamiento: Este cobro aparecerá reflejado en la boleta desde el mes 1 al mes 18 y se mantendrá sin cobro mientras el contrato de la línea móvil esté activo en Claro. Después del mes 18 este valor dejará de aparecer en la boleta y en los casos que el cliente finalice su servicio antes del mes 18, se cobrarán las cuotas restantes. Este cargo está diferenciado según tipo de equipo:

- **Tipo 1** \$4.000
- **Tipo 2** \$11.500 (todos los equipos Iphone)
- **Tipo 3** \$16.500, puedes revisar el tipo desde productos asignado en contexto de la suscripción

2. **Cuota de equipo:** son las cuotas pactadas y cobradas en la boleta del cliente por el equipo.

QUÉ REVISAR

1. En el ítem **"Cargo y descuentos de equipo"** de la sección **"Detalle cobros por móvil"**, puedes identificar la cuota de arrendamiento y la cuota de equipo.
2. Identifica a qué N° de cuota corresponde
3. En ONE puedes confirmar el tipo de equipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

INFORMA

Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde al cobro de un equipo 📱 que ha pactado en cuotas a su boleto. Actualmente se encuentra en la cuota XX de XX por un valor de \$XX.XXX 💵.

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56973336032	
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE ARR	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	18.991
Internet	18.400
Descuento Internet	-1.358
Telefonía	12.900
Descuento Telefonía	-10.951
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	8.994
Contrato arrendamiento cuota 3 de 18	4.000
Descuento Multiservicio	-3.641
Descuento Fidelización	-359
Cuota equipo 3 de 18	8.994
OTROS COBROS	0
SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0

Devolución de equipo y tarjeta SIM	
de Equipo	867170050550600
Marca	XIACM
SKU	70008992
Tipo de adquisición	Arrendamiento
Precio de Marketing del Equipo	
Porcentaje de subsidio para ...	0
Nombre de equipo	XIA REDMI 9T 128G CG POST
Cantidad de pagos a plazo	24
Clasificación de la Oferta	13
Precio de completo del equip...	
Reservation ID	0003170464
Clasificación de equipo	CHASITR-92455
Equipo Rango	1
Tecnología	4G
Dispositivo devuelto Ind	No
Modelo	REDMI 9T
Garantía de equipo	

EQUIPO EN
ARRIENDO

CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS

CARGO POR
EQUIPO CLARO UP

SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)

ROAM
DIST

El cargo fijo del plan viene detallado por concepto y su respectivo valor, es decir, internet y telefonía, con el descuento asociado por cada servicio. Adicional, es posible también visualizar si el cliente posee un descuento en su cargo fijo (porcentaje y plazo). Los descuentos que puedes encontrar en la boletoa son:

- **PYD:** Uno o más descuentos ofrecidos al cliente producto de una venta. Los puedes encontrar en la boletoa como **"Descuento al cargo fijo XX% por X meses"**
- **Fidelización o Contención:** Son descuentos otorgados como medida de fidelización o contención. Los puedes encontrar en la boletoa como **"Descuento**

de Fidelización XX% por X meses”

QUÉ REVISAR

- 1. Revisa si la diferencia de cobro corresponde a un descuento por concepto de venta nueva o por fidelización que ya se encuentre vencido.
- 2. Verifica en interacciones, ordenes, gestor documental y contrastar fecha de carga vs facturación, el motivo de la pérdida del descuento

INFORMA

“Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a un Descuento al cargo fijo por X por ciento 💰 por X meses 17 y/o Descuento de Fidelización X Porciento 🎉 por X meses (según corresponda) ya finalizado”

DETALLE COBROS POR MOVIL	DETALLE COBROS POR MOVIL
Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP	Móvil: Nombre del Plan: MAX M EP
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)6.331	CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)9.419
Internet11.941	Internet11.941
Descuento Internet-1.265	Descuento Internet-1.265
Telefonia12.465	Telefonia12.465
Descuento Telefonía-10.581	Descuento Telefonía-10.581
Plan base promocion 2x10	Plan base promocion 2x10
Descuento Cargo Fijo 34% por 6 meses-3.088	Descuento Cargo Fijo 25% permanente-3.140
Descuento Cargo Fijo 25% permanente-3.140	
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA0	CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL0	CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES0	OTROS SERVICIOS ADICIONALES0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS0	CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS0
OTROS COBROS0	OTROS COBROS0

EQUIPO EN
ARRIENDO

CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS

CARGO POR
EQUIPO CLARO UP

SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)

ROAM
DIST

Claro Up es un programa para la renovación y/o la venta con equipos, adquiridos mediante la firma de un Contrato asociado al programa. En el inicio debe pagar el pie + un pago up front, este último pago puede ser con su tarjeta de crédito o débito. Además, tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 13 cumplido u optar por la opción de seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24.

QUÉ REVISAR

1. En el ítem **"Cargo y descuentos por equipo"** de la sección **"Detalle cobros por móvil"** de la boleta puedes identificar el cobro de Claro UP
2. Identifica a qué N° de cuota corresponde

INFORMA

Sr(a) XXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a que ha pactado un equipo bajo la modalidad del Programa Claro UP en XX cuotas de \$ 🏠 XX.XXX. Actualmente va en la cuota XX de XX 📊. Recuerde que el contrato por XX meses 📅.

DETALLE COBROS POR MOVIL		DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil: 56965855281 Nombre del Plan: MAX L LIBRE		Móvil: 56965855281 Nombre del Plan: MAX L LIBRE	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	7.587	CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	7.587
Internet	15.075	Internet	15.075
Descuento Internet	-2.178	Descuento Internet	-2.178
Telefonia	14.642	Telefonia	14.642
Descuento Telefonía	-12.366	Descuento Telefonía	-12.366
Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-7.587	Descuento Cargo Fijo 50% por 12 meses	-7.587
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0	CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0	CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0	OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0	CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	31.000
Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	31.000	Cargo Cuota Programa Claro UP 13 de 24	31.000
Descuento Cargo Cuota Programa Claro UP 12 de 24	-31.000		
OTROS COBROS	0	OTROS COBROS	0

*BOLETA CON CUOTAS

EQUIPO EN
ARRIENDO

CARGO FIJO
MENSUAL Y
DESCUENTOS

CARGO POR
EQUIPO CLARO UP

SERVICIOS
ADICIONALES
(SVA)

ROAM
DIST

QUÉ REVISAR

1. En la sección Detalles cobros por móvil puedes identificar el cobro del SVA.
2. Para ver detalles de su contratación puedes revisar el ítem "Detalles de Servicios adicionales" donde encontrarás fecha, hora, servicio y valor.
3. En caso de que no reconozca la contratación apóyate en el procedimiento **NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL**

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al servicio XXX contratado el día XX por un monto de \$ xxx 📁💰"

DETALLE COBROS POR MÓVIL

Móvil:
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE

CARGO FLO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)		9.703
Internet		18.733
Descuento Internet		-10.000
Telefonía		19.304
Descuento Telefonía		-18.334
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA		0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL		0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES		5.808
Prime Video		5.808
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS		9.996
Activación Costa 21 de 24		9.996
OTROS COBROS		0

*BOLETA CON CUOTAS

DETALLE DE SERVICIOS ADICIONALES

N° Móvil : 56936652570

N°	Fecha	Hora	Destino	Servicio	Unidad	Total
1	24-Oct	03:15	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
2	27-Oct	03:15	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
3	31-Oct	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
4	03-Nov	03:15	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
5	07-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
6	10-Nov	03:16	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
7	14-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990
8	17-Nov	03:16	TV Toonz	Cargo susc. TV Toonz	Evento	\$990
9	21-Nov	03:16	Club Renxo	Cargo susc. Club Renxo	Evento	\$990

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING DIST
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------

QUÉ REVISAR

1. El consumo de LDI lo puedes revisar en la sección "Detalle de Llamadas internacionales"

2. El consumo de Roaming lo puedes revisar en la sección "Detalle de Roaming"

3. En caso de que no reconozca el cobro apóyate en el procedimiento **No reconoce Cobros – Roaming y LDI Móvil**

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming 🌐📱 (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx 💰, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza 🔄"

DETALLE DE LLAMADAS INTERNACIONALES										
Nombre Portador - Claro.LDI										
N°	Fecha	Hora	Fono Origen	Fono Destino	Origen y/o Destino	Mod	Cod Llam	Duración (Min/seg)	Total a Pagar	
1	27-Oct	11:38	56967599337	171044796990109	INGLATERRA	1	4K	00:00:01	\$6	
2	30-Oct	12:07	56967599337	171052984960064	MEXICO	1	4B	00:07:42	\$0	
3	31-Oct	08:47	56967599337	171044152521740	INGLATERRA	1	4K	00:07:49	\$2.814	
4	31-Oct	10:18	56967599337	171044759756210	INGLATERRA	1	4K	00:18:49	\$6.773	
5	02-Nov	10:11	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:03	\$18	
6	04-Nov	10:45	56967599337	171044794001771	INGLATERRA	1	4K	00:13:38	\$4.908	
7	04-Nov	12:09	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:01	\$6	
8	04-Nov	13:12	56967599337	171044797178687	INGLATERRA	1	4K	00:00:02	\$12	
Duración									Total	
Cargos de Facturación									\$ 489	
Total minutos/monto neto									00:48:06	\$ 15.515
Total neto Portador										\$ 15.026

DETALLE ROAMING DATOS						
N°	Fecha	Hora	Descripción	Volumen	Unidad	Total
1	03-Nov	00:00	Claro - Colombia	131.380	KiloBytes	\$0,00
2	04-Nov	00:00	Claro - Colombia	37.966	KiloBytes	\$0,00
3	05-Nov	00:00	Claro - Colombia	173.139	KiloBytes	\$0,00
4	06-Nov	00:00	Claro - Colombia	13.731	KiloBytes	\$0,00
5	09-Nov	00:00	Claro - Colombia	170.587	KiloBytes	\$0,00
6	10-Nov	00:00	Claro - Colombia	662.350	KiloBytes	\$0,00
7	11-Nov	00:00	Claro - Colombia	574.752	KiloBytes	\$0,00
8	12-Nov	00:00	Claro - Colombia	572.016	KiloBytes	\$0,00
9	13-Nov	00:00	Claro - Colombia	666.054	KiloBytes	\$0,00
10	14-Nov	00:00	Claro - Colombia	151.809	KiloBytes	\$0,08
11	15-Nov	00:00	Claro - Colombia	81	KiloBytes	\$1,53
12	16-Nov	00:00	Claro - Colombia	881.974	KiloBytes	\$18.857,41
					Cantidad	Total
Total Roaming Por Teléfono					4.035.839	\$ 16.859,00
Total de Roaming Datos					12	\$ 18.859,00

EQUIPO EN ARRIENDO	CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS	CARGO POR EQUIPO CLARO UP	SERVICIOS ADICIONALES (SVA)	ROAMING DIST
--------------------	---------------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------

QUÉ REVISAR

1. Revisa en Ordenes de One la fecha de modificación del plan
2. Ingresa al N° de orden para revisar en los comentarios el cambio realizado
3. Con la fecha del cambio puedes también revisar en "Cambiar Historial" la gestión realizada
4. Con la fecha del cambio de plan y el ciclo de facturación del cliente, calcula los cobros proporcionales. Apóyate para este cálculo en No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil
5. En caso de que no acepte el cobro apóyate en el procedimiento No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil

INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde a un proporcional por motivo cambio de plan realizado con fecha XX/XX/XX  plan antiguo con un valor de \$XX  más el cobro del nuevo cargo fijo del plan XX  con un cargo fijo de \$XX, a contar de la siguiente facturación se realizara cobro normal de su nuevo plan 

[illegible]

QUÉ REVISAR

1. Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indica que puede revisarlo en su boleta en la sección **“Detalles de Llamadas”**
2. En los casos que exceda los minutos o los contactos disponibles según su plan, es en esta sección donde aparecerá detallado el cobro adicional.
3. Para revisar en One ingresa a la página principal de Interacción y en la parte inferior selecciona la pestaña **“Suscripciones”**, luego da clic en el PCS del cliente.
4. Selecciona la pestaña “Eventos”, luego el ciclo que deseas consultar y en Tipo = Voice, Sub tipo = ALL y Categoría = NA, da clic en “Buscar Ahora”
5. Puedes exportar a formato Excel el listado de llamadas desde el botón “Exportar” y calcular el total de minutos consumidos. La duración de las llamadas mostrado en

este apartado es en segundos, por ende, el total debes dividirlo por 60 para obtener la cantidad de minutos.

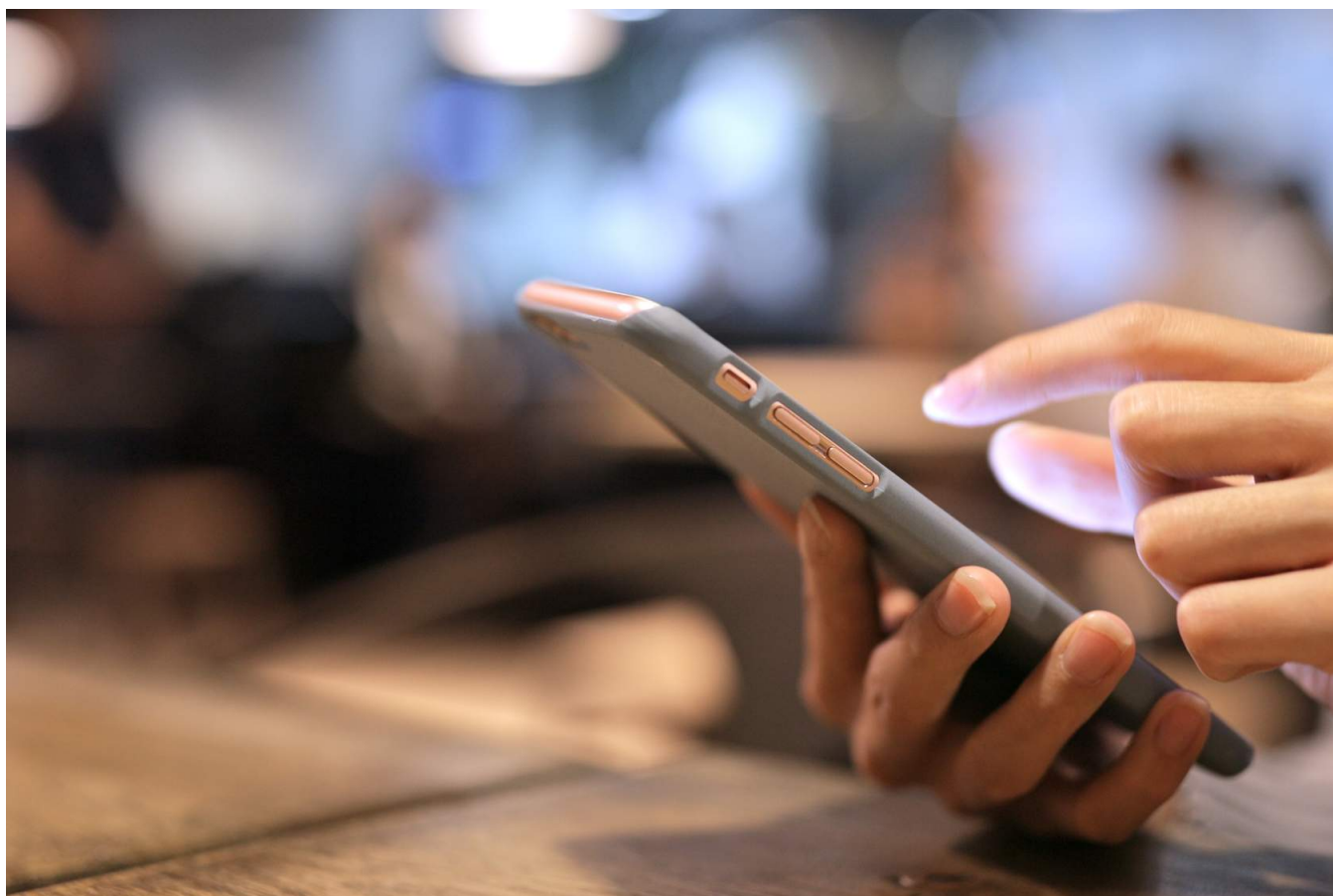
INFORMA

"Sr(a) XXX, le informo que el cobro corresponde al Servicio LDI/Roaming 🌐📱 (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxx 🇸🇻, le informamos que este servicio se cobra cada vez que se utiliza 🔄"

The screenshot displays a software interface for managing subscriptions and events. The left panel, titled 'Suscripciones', shows a search for a specific subscription (56961770078) with fields for 'Nombre' (WLSM), 'Apellido' (ANA), and 'Identificación de Perfil de Facturación del Cliente' (MACIAS). Below this, the 'Información de la Suscripción' section shows the 'Evento' (Voice) and 'Sub Tipo de Evento' (ALL). The right panel, titled 'Eventos', shows a list of events with columns for 'Tipo', 'Fecha', 'Duración/Volumen', 'Número de quita', 'SubTipo', 'Cargo total', and 'Dirección del ...'. The 'Buscar Ahora' button is highlighted in both panels.

CONTINUAR

AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y Sucursales.**
- Aplica para clientes con **servicios fijos y/o móviles.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

TOMA EN CUENTA

✓ ¿Quién lo solicita?:

Titular o Tercero usuario del servicio.

✓ ¿Dónde se puede solicitar?:

Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

✓ ¿Qué documentos se debe presentar?:

No es necesario presentar ningún documento.

✓ ¿Aplica Validación de Identidad?:

No aplica validación de identidad para este procedimiento.

✓ ¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?:

Los montos máximos permitidos para ajustar son los siguientes:

● Ejecutivo Call Center, Canales Digitales y Sucursales: **\$7.000**

● Botón Rojo Móvil: **\$15.000**

● Montos **sobre \$7.000** deben ser ingresados como un caso de impugnación para que sean atendidos por el equipo Backoffice.

● Supervisor Sucursales: **\$30.000**

✓ **Restricciones:**

● El monto máximo **debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.**

● **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.**

Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, **SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.**

● Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado.** Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2.500 y no el monto máximo autorizado.

● **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**



MATRIZ DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, órdenes o casos según corresponda.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.

VERIFICACIONES PREVIAS:

- En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.
- Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a \$7.000 o mayor.

GESTIÓN:

- Si el monto a ajustar es **menor o igual a \$7.000** debes realizar un **Cargo de Crédito** en CRM One.
- Si el monto es **mayor a \$7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a \$7.000: *Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de clarochile.cl.*

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a \$7.000: *Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de XXXX por un valor de \$XXXX, cabe destacar*

que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$XXXXX. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en nuestra Sucursal Virtual.

REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras

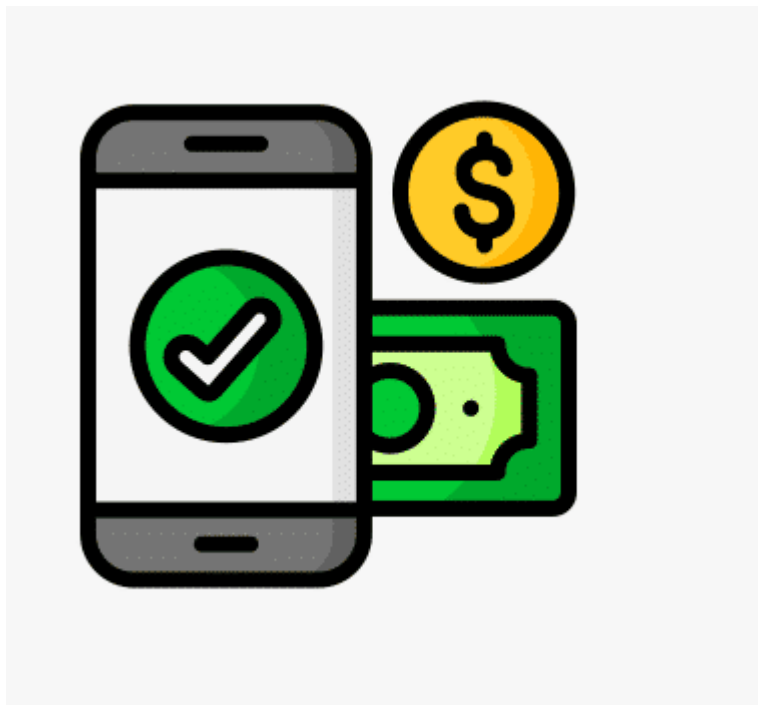
Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultados: Solicitud Completada

En notas debes dejar el siguiente registro:

- Monto de la Nota de Crédito
- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR