



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°15 - MÓVIL CLARO

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.

☰ PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS

☰ CAMBIO DE PLAN MÓVIL

☰ INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

☰ PHONE PROTECT

☰ DESAFÍO TERMINADO

PREFIJOS TELEFÓNICOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS



A partir del 7 de agosto, entra en vigencia una nueva normativa impulsada por Subtel que busca dar mayor transparencia a las llamadas comerciales que reciben nuestros clientes. Esta medida permitirá identificar fácilmente si una llamada es de tipo comercial, mejorando la confianza y disminuyendo el fraude telefónico.

¿Cómo reconocer estas llamadas?

TIPO DE LLAMADA ENTRANTE	PREFIJO TELEFÓNICO
Se utilizará para contactar a cualquier cliente de nuestra base, además de la transacción de clic to call	600
Se usará exclusivamente para contactos a no clientes	809

Preguntas Frecuentes



¿Existe algún cambio en la forma de marcar números telefónicos?

No, este cambio sólo impacta a los llamados entrantes que reciba un cliente y que tengan como motivo entregar algún tipo de promoción o información



¿Desde cuándo comienza este cambio en la numeración?

Oficialmente desde el 13 agosto 2025, sin embargo, como compañía comenzaremos a implementar esta medida desde el jueves 7 agosto 2025. Es importante destacar que estamos en proceso de implementación, por lo que es posible que aún vean numeraciones distintas durante estos días.



¿Qué hago si un cliente me dice que no reconoce el número?

Puedes explicarle que, por una nueva normativa, las empresas deben identificar el tipo de llamada según el prefijo. El cambio busca proteger a los clientes y reducir fraudes.



¿Qué debo informar al cliente si consulta por esta nueva normativa?

Explica que esta medida busca protegerlos de fraudes y spam, identificando mejor el tipo de llamada que reciben. Este cambio es parte de una política nacional que busca entregar

mayor seguridad a las personas y transparencia en las comunicaciones. Gracias por mantenerse informados y por apoyar el proceso de implementación.



Si el cliente indica que recibió una llamada de nuestra compañía, pero no autorizó a dicha llamada.

Explica que si mantiene un contrato vigente de servicios con un banco, aseguradora o empresa de telecomunicaciones, se entiende que las llamadas que esta entidad realice para ofrecer productos o servicios, son solicitadas. Si no desea recibir llamadas, apóyate en el procedimiento **“NO MOLESTAR”.**

Registra

Gestión Interna -> Seguimiento -> Rut sin Gestión

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

CONTINUE

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



CONSIDERACIONES:

- **¿Quién lo solicita?** Titular del servicio. Tercero con poder notaria solo aplica para sucursales.
- **¿Aplica validación de identidad?** Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

- **Sobre la deuda y los descuentos:** El cliente no debe tener deuda vencida asociada al Rut. Si la línea posee descuentos vigentes, se debe informar que estos se pierden.
- **Sobre el Registro de Atención:** Es de suma IMPORTANCIA que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en CRM One, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro de la interacción siempre debes registrar:
 - Porcentaje de descuento al cargo fijo prometido.
 - Duración de la promoción prometida en meses.
 - Valor a pagar por la línea prometido al cliente.

IMPORTANTE

- El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma inmediata. Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el inicio del ciclo de facturación.
- Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el Protocolo de Cierre para Cambio de Plan. Es importante que el cliente entregue su aprobación.
- En caso de tener un plan no vigente debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el PLAN COMERCIAL.

En caso que el cliente tenga un plan GGTT (grandes tiendas), debes consultar en la MÁSCARA DE VALIDACIÓN el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:



Mandato Full

Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda.



Mandato Light

Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.

Si cliente manifiesta explícitamente su intención de término de contrato, debes derivarlo a la Plataforma de Contención Móvil

GESTIÓN DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO):



INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUÉ PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
1.1 Si indica que es porque le aumento el valor de su boleta, compara la boleta actual con la anterior para verificar si le fue finalizado un descuento. 1.1.1 Si le finalizó un descuento, informa al cliente esta situación indicando que todo descuento tiene una vigencia, además, menciona que si baja el plan las características del servicio, como GB y Roaming, se reducirán. a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención. b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2. 1.1.2. Si no le finalizó un descuento y se debe a otros motivos, como, por ejemplo, la contratación de servicios adicionales o consumo adicional, explica esta situación y capacita al cliente para que no le vuelva a suceder. a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención. b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2. 1.2 Si indica que es por motivos económicos, continúa con el paso N°2.				

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUÉ PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
2.1 Si no tiene descuentos vigentes, continúa con el paso N°3. 2.1 Si tiene descuentos vigentes, informa que con el cambio de plan los descuentos se perderán. a. Si el cliente desiste de bajar el plan, finaliza la atención. b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°3.				

INDICAR CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUÉ PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
--	--	---	---	--

Considera siempre el monto pagado en boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

PLAN ACTUAL	SI TIENE CF SUPERIOR A	DESCUENTO A OFRECER
MAX LIBRE PRO	\$18.300	30% x 6 meses
MAX XL LIBRE	\$15.100	
MAX L LIBRE	\$11.990	
MAX M	\$10.300	
PLAN S	\$8.000	15% x 6 meses

3.1 Si el cliente acepta el descuento al cargo fijo, deja la siguiente ruta en TIPIFICA para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → DESCUENTO. Debes indicar en N° PCS y el descuento aceptado por el cliente. Informa al cliente que la gestión fue realizada y finaliza la atención.

3.2 Si el cliente no acepta el descuento al cargo fijo, continúa con el paso N°4.

INDICAR CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN QUÉ PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
--	--	---	---	--

Ofrece al cliente bajar a un plan menor en cuanto a precio, es decir, según el valor mensual que paga, ofrece el plan que sigue en menor valor. Este ofertamiento es a valor normal sin descuento. Puedes apoyarte de la siguiente tabla:

PLAN ORIGEN	PLAN DESTINO		
	MAX L LIBRE \$14.990	MAX M \$12.990	PLAN S \$8.990
MAX LIBRE PRO	1ra opción	2da opción	3ra opción
MAX XL LIBRE		1ra opción	2da opción
MAX L LIBRE			Única opción
MAX M			Única opción

4.1 Si el cliente acepta, gestiona el cambio de plan por medio del **Front de Postventa (FPV)**, para esto, apóyate del apartado [PASO A PASO CAMBIO DE PLAN](#) de Somos Clave. Recuerda que una vez acordado el cambio de plan, debes realizar el Protocolo de Cierre de Cambio de Plan.

Si el cliente tiene un plan Empresa, Grandes Tiendas (GGTT) o Claro Up debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN. Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente.

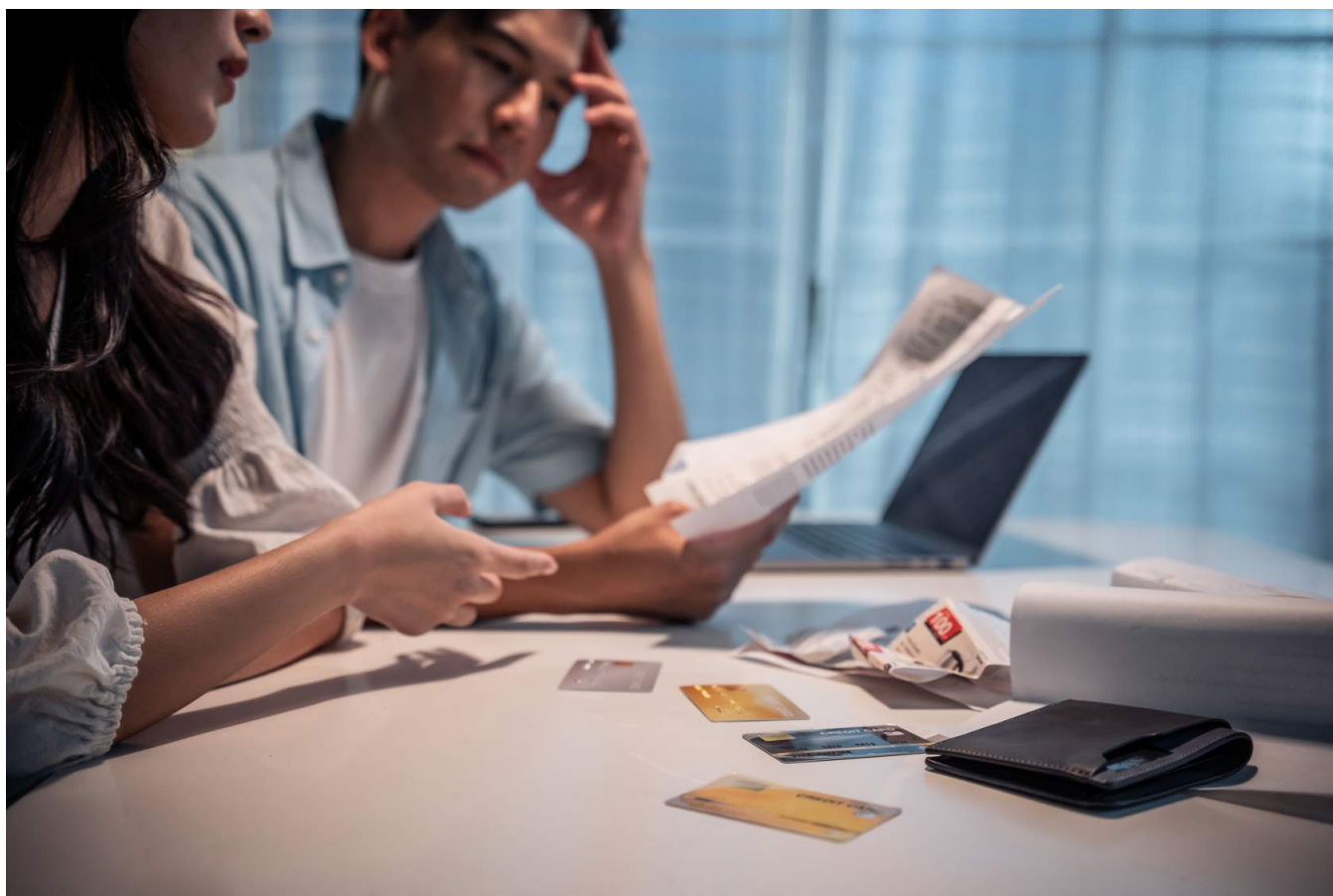
4.2 Si el cliente no acepta y desea finalizar el servicio (manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato), transfiere de forma asistida a la Plataforma de Contención.

CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR
Informa al cliente que la solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y que dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan: "Sr(a) XXXX, le informo que su solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan."			

INDICAR CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISAR EN CRM EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	
Registro de atención en CRM One: • Motivo 1: Solicitudes Comerciales • Motivo 2: Modificaciones al Contrato • Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial • Resultado: Solicitud Completada. Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)				

CONTINUAR

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	MON A LA
--------------------------------	-------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------

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	MON A LA
------------------------	------------------	---------------------------	---------------------------	-------------

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	MONTO A LA
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	MONTO A LA
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, revisa en Clave 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	MONTO A LA
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.				

PAGO NO APLICADO

Consideraciones

- Solo en el caso que se ingrese una interacción por pago no aplicado mayor a 3 días hábiles, Recaudación enviará diferentes SMS al cliente según sea el requerimiento.
- 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](#).

Gestión —

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.

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

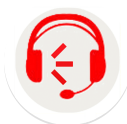
Informa —

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):

"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."

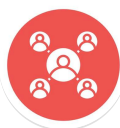
Escalamiento

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



Escalamiento Paso 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**.



Escalamiento Paso 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).

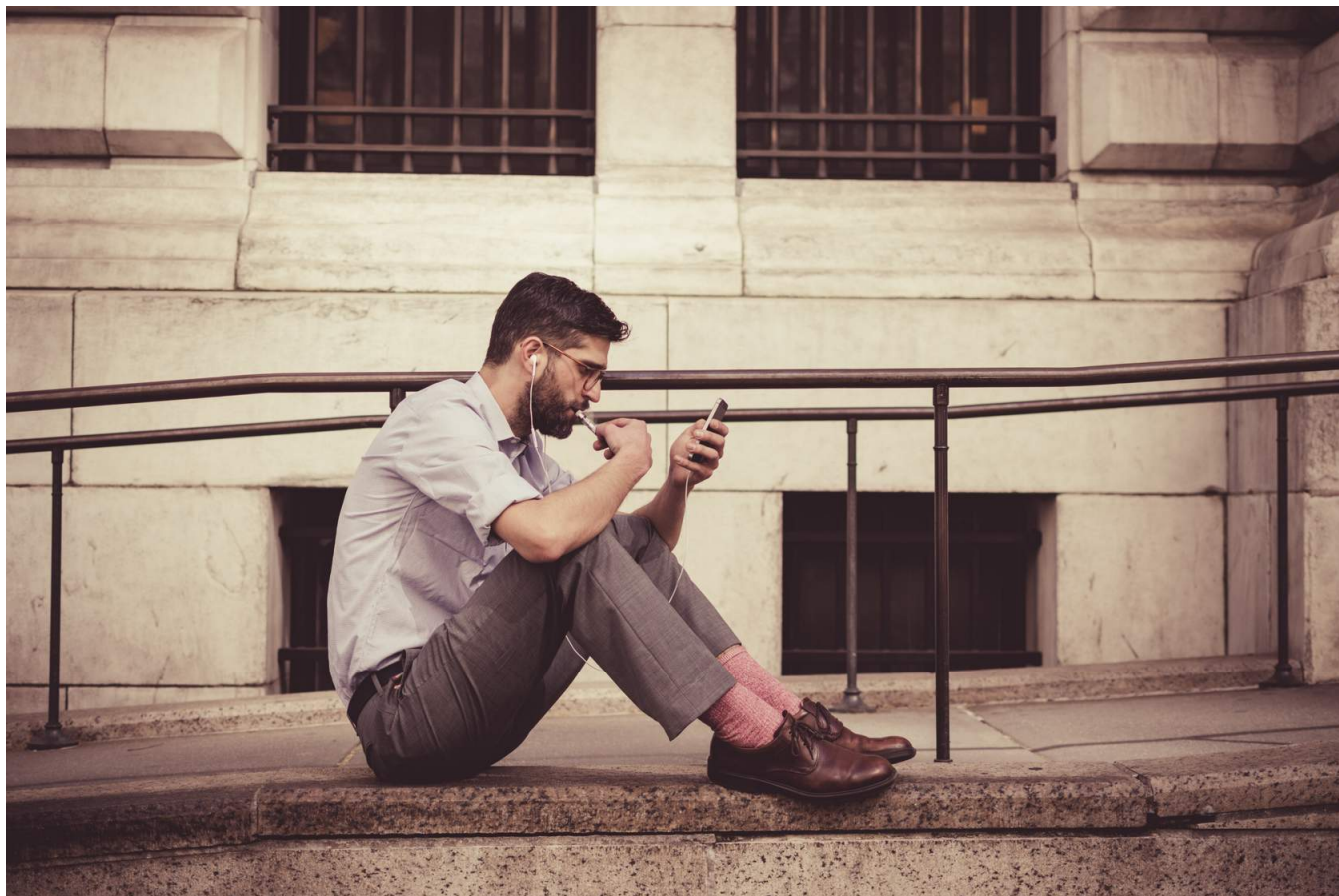
SLA: 3 días hábiles.



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

CONTINUE

PHONE PROTECT



Phone Protect es la herramienta que le permite a Claro Chile bloquear la IMEI por deuda de un equipo en arriendo dentro del plazo que rige el contrato y/o con cargo de activación en cuotas pendientes de pago.

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
DESCRIPCIÓN: Phone Protect es la herramienta que le permite a Claro Chile bloquear la IMEI por deuda de un equipo en arriendo dentro del plazo que rige el contrato y/o con cargo de activación en cuotas pendientes de pago. POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN: Esta atención aplica para el titular del servicio. DEBES SABER: Plataforma Phone Protect recepciona llamados desde pantalla inhabilitación total, en los siguientes horarios: Lunes a viernes, de 9:00 a 19:00 horas y los sábados, de 9:00 a 14:00 horas.				

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
Verifica si el equipo móvil presenta algún mensaje de Inhabilitación. A. Presente el mensaje de bloqueo temporal, el cual significa lo siguiente: "Este equipo móvil será inhabilitado por tener morosidad en el pago de sus cuotas. Paga en www.clarochile.cl. Al terminar el aviso dirigirá de manera automática al sitio de pago. Luego de realizar el pago, la habilitación del equipo demora hasta 48hrs."				

B. Pantalla Bloqueo total: “Su equipo está inhabilitado. Debe Pagar las cuotas morosas del equipo en www.clarochile.cl. La habilitación demora hasta 48hrs. Si ya pago, el cliente debe llamar para generar un PIN de habilitación a través del equipo telefónico, pinchando en Servicio al cliente”.

Si el equipo móvil no presenta estos mensajes, sigue con el punto 2.



TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
Solicita la serie del equipo al cliente, para su obtención digita a través del equipo móvil el *#06# (siempre y cuando no este bloqueado). Si está bloqueado revisa la serie del equipo en ONE				

- 2.1 Dirigirte a la pantalla principal de ONE y pincha sobre el número telefónico que está al lado derecho de Suscriptor.
- 2.2 Luego pincha en “Ver productos asignados”
- 2.3 En la pantalla de productos asignados, revisa la fila de nombre equipos y busca el número de IMEI.
- 2.4 Revisa la IMEI en la [plataforma de consulta](#), con el fin de revisar si tiene bloqueo de Phone Protect.

+

🏠

[12] CESAR T...

CESAR ROLANDO TORRES VERA
Titular de Cuenta
RUT:120501439

Perfil de Facturación del Cliente: 213956852
Saldo Total: 21.111 CLP
Monto de la Última Factura: 59.768 CLP
Fecha de Vencimiento: 04/02/2024

Suscriptor: 56959170540
Tipo: WLSM
Tipo de PL: Postpaid
Estado: Activo

Cliente: **CESAR TORRES**

Duración: 00:07:35

Detalles de Producto Asignado

ndalámbrico Porting Ind56959179540producto conectado

Ocultar Atributos

Productos y Atributos	Identificación de Servicio	Valor del Atributo
Contrato por arriendo de equipo	350040121517173	
IMEI		350040121517173
Número Pagare		
Duración del compromiso por equipo		18 meses
Fecha de Inicio del Compromiso con el Equipo		02/01/2024 11:59:59 PM



CONSULTA PHONE PROTECT

INGRESE IMEI DEL EQUIPO

CONSULTAR

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
----------------	-------------	--------------------	-------------	----

Si la IMEI del equipo esta informada en la base de consulta, informa al cliente que debe pagar la deuda registrada, para ello, dirígete a el ítem de saldo total de ONE para informar.

“Sr. xxxxx, le informo que la deuda de su equipo asciende a un total de \$xxxxxxx, por concepto de cuotas impagas relacionadas al cargo de activación, para regularizar su situación lo invito a pagar a través de

nuestro portal de pago en www.clarochile.cl, una vez pagado el monto, el equipo será desbloqueado en un plazo no mayor a 24 horas”.

3.1 En caso que la IMEI del equipo no este registrada en la base de consulta y responda a una de las siguientes casuísticas, tales como: IMEI cruzada, Equipo propio, Equipo asignado por claro chile. Debes reportar el caso a los siguientes emails: KParra@clarovtr.cl, Kfuentes@clarovtr.cl Llenando la siguiente tabla:

Cuenta Financiera	RUT Cliente	PCS	IMEI	Motivo de Solicitud	Ejecutivo Solicitante	Sucursal - Área	EMAIL del Solicitante	Analista Responsable	Fecha de Solicitud	Fecha de Retiro

TOMA EN CUENTA	1. VERIFICA	2. REVISIÓN EN ONE	3. GESTIONA	IM
El ejecutivo que reporta el caso, tiene 30 días hábiles para regularizar la IMEI del cliente en ONE, considerando que el desbloqueo manual solo aplica por única vez. Para el caso, en donde el cliente solicita tiempo adicional para pagar la deuda informada, se debe derivar hacia la Plataforma Phone Protect, para ello informa. <i>“Sr. xxxx, le informo que para solicitar un PIN su equipo debe estar con inhabilitación total, y además debe autogestionarlo a través del mismo equipo telefónico, pinchando en servicio al cliente”.</i>				

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°15 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR