



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 – CCDD MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

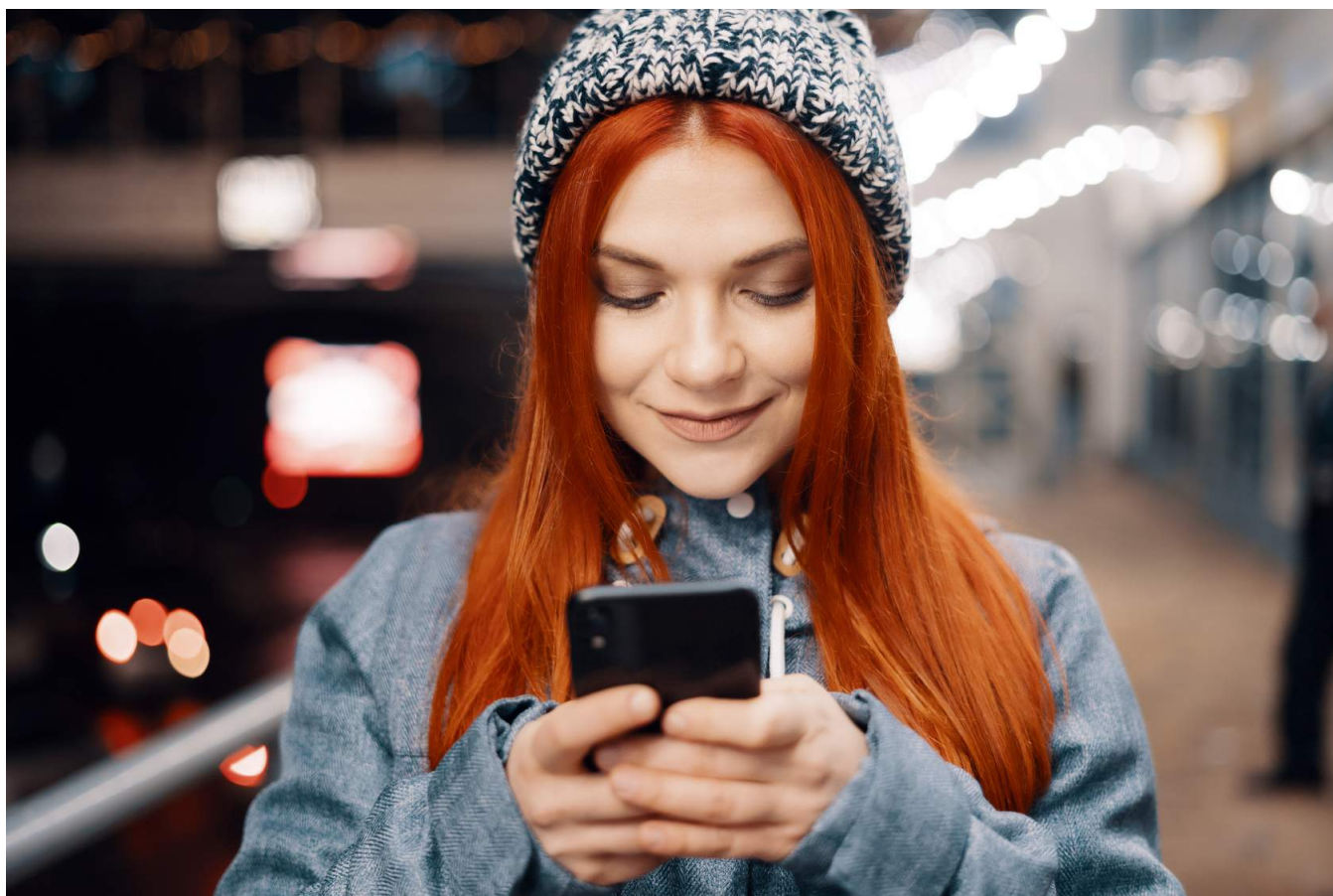
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos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

≡ UNIDAD 1: ROAMING MÓVIL

≡ UNIDAD 2: AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ROAMING MÓVIL



**CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE
ROAMING:**

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANALES SE ATIENDE?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	TIPOS DE ROAMING	¿QUÉ SE ACTIVA ROAMING?
Titular o Tercero usuario del servicio				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANALES SE ATIENDE?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	TIPOS DE ROAMING	¿QUÉ SE ACTIVA ROAMING?
En todos los canales de atención.				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANALES SE ATIENDE?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	TIPOS DE ROAMING	¿QUÉ SE ACTIVA ROAMING?
Roaming es un servicio móvil adicional que permite acceder a voz, datos y mensajes de texto desde el extranjero , lo que permite estar siempre conectado en el país de destino, siempre que existan operadores disponibles.				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANALES SE ATIENDE?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	TIPOS DE ROAMING	¿QUÉ SE ACTIVA ROAMING?
• Roaming a Tarifa Local: permite usar datos, voz y SMS en Argentina y Brasil consumiendo del plan nacional y no de la Bolsa Roaming para				

los planes Max. Para mayor detalle revisa el apartado **ACUERDO BRASIL Y ARGENTINA**.

- **Roaming Planes Max:** permite usar datos, voz y SMS consumiendo de la **Bolsa de Roaming** de los planes Max en 16 países de América, 6 países de Europa y 2 países de Oceanía. Revisa los países [aquí](#).
- **Roaming Sin Fronteras Plus:** permite comprar **Bolsas Adicionales** para usar datos, voz y SMS, como también **consumir a granel** a solo \$20 el MB, \$60 el min. y \$60 el SMS. Revisa los países asociados a la tarifa Sin Fronteras Plus [aquí](#).
- **Roaming Resto del Mundo:** permite usar el servicio de **roaming a granel** con tarifa de \$3.990 el MB, \$1.600 el min. y \$1.600 el SMS. Revisa los países asociados a la tarifa Resto del Mundo [aquí](#).

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANALES SE ATIENDE?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	TIPOS DE ROAMING	¿QUÉ SE ACTIVA?
• Los Planes Max incluyen una bolsa de roaming, por lo que el servicio ya viene activo. Para utilizarlo, solo es necesario activar la itinerancia de datos desde el teléfono móvil y encontrarse en un país con convenio. • El plan Cuenta Exacta S no incluye bolsa de roaming. Sin embargo, el cliente podrá utilizar los servicios de roaming de voz y SMS, siempre que disponga de al menos \$5.000 en el saldo maestro. • Las líneas Prepago pueden acceder a los servicios de roaming de voz y SMS, siempre que cuenten con un saldo maestro igual o superior a \$5.000.				

INDAGA:

Pregunta al cliente el motivo de su consulta y, según su respuesta, continúa con el procedimiento correspondiente.

NO RECONOCE COBROS:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

→ Si es un **tercero quien nos contacta**, no debes entregar información sobre los datos personales del cliente titular o enviar el documento de cobro a un email que no sea el registrado en sistema. Solo debes revisar la información respecto al cobro que el tercero no reconoce.

→ Si durante la atención se ingresa un caso de análisis, **debes informar al cliente que debe pagar el saldo restante**, con el fin de evitar el bloqueo de su servicio.

● VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Revisa en la boleta del cliente **el cobro por Roaming que desconoce**, para esto apóyate de la publicación **EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR**.
2. Revisa en CRM One **si el plan del cliente incluye Roaming y cuáles son sus características**.
3. **Explica al cliente los cobros de Roaming** que se detallan en su boleta, la fecha y el lugar donde fueron utilizados.

3.1. Si el cliente **queda conforme**, agradece su preferencia y finaliza la atención.

3.2. Si el cliente **no está conforme e insiste en desconocer el cobro**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

● **GESTIÓN:**

1. Ingresa un **caso de impugnación** en CRM One seleccionando el monto de **Roaming** que desconoce el cliente. Apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE**.

● **INFORMA:**

XXXX, lamentamos lo ocurrido, hemos realizado un caso de análisis quedando un saldo actualizado de tu boleta de \$XX.XXX. Te enviaremos la respuesta de éste por mail dentro de 5 días hábiles. Te recuerdo que puedes revisar el saldo en la Sucursal Virtual de clarochile.cl con tu usuario y contraseña.

● **REGISTRA:**

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Internacionales, Nacionales, Recurrentes

Resultado: Solicitud completada.Registrar en la atención:

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

CONSULTA ACTIVACIÓN:

VERIFICACIONES PREVIAS FRENTE A CONSULTAS DE ACTIVACIÓN ROAMING

1. Revisa en la página principal de CRM One el **estado** de la línea.

1.1. Si la línea se encuentra en estado **Activo**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. Si la línea se encuentra estado **Suspendido (por robo o perdida)**, continúa la atención según la publicación **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA**.

2. Revisa en **Productos Asignados** a qué **tipo de línea**

2.1. Si la línea es **Postpago** o **Cuenta Exacta**, revisa que la línea no presente **deuda vencida**. Apóyate de la publicación **REVISAR ESTADO COMERCIAL**.

- Si la línea **no presenta deuda vencida y es postpago**, continúa con el apartado **PLANES POSTPAGO**.

- Si la línea **no presenta deuda vencida y es cuenta exacta**, continúa con el apartado **PLAN CUENTA EXACTA S Y PREPAGO**.

- Si la línea **sí presenta deuda vencida**, informa al cliente que debe regularizar su situación para utilizar el servicio y finaliza la atención.

2.2. Si la línea es **Prepago**, revisa que tenga un **saldo de mínimo de \$5.000** en el saldo maestro, apóyate de la publicación **CONSULTAS COMERCIALES (PREPAGO ONE)**.

- Si la línea **posee el saldo suficiente**, continúa con el apartado **PLAN CUENTA EXACTA S Y PREPAGO**.

- Si la línea **no posee saldo suficiente**, informa al cliente que debe tener un saldo mínimo de \$5.000 para poder utilizar el servicio y finaliza la atención.

PLANES POSTPAGO:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Sobre el **consumo de Roaming**, los minutos se consideran tanto para las llamadas realizadas como recibidas, SMS se consideran solo los enviados, ya que los recibidos no tienen costo y datos se considera tráfico de subida y de bajada.
- Debes informar al cliente que **recibirá mensajes de uso del servicio**, cuando este se encuentre en la cuota del 50%, 80%, y 100%. Al llegar al 100% del uso del servicio, podrá comprar bolsas o activar el servicio a granel a través de nuestra sucursal virtual o la App Mi Claro.
- Recomendamos al cliente usar la web clarochile.cl para revisar el consumo de datos de roaming (debe estar conectado a los datos móviles y no a wifi).
- El consumo es facturado **en la próxima boleta** luego de generado el tráfico.
- El servicio es **valorizado en pesos chilenos**, el cual se calcula de acuerdo al valor registrado al día 28 de cada mes. En el caso que el día sea festivo, se actualiza automáticamente el día anterior.
- En caso de que el cliente consulte por **cómo desactivar el servicio de Roaming** informa que éste viene incluido dentro de las características del plan y no genera costo adicional, solo en caso de que se haya activado el consumo a granel lo debe desactivar desde la Sucursal Virtual o la App Mi Claro.

MATRIZ DE ATENCIÓN CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING PLAN POSTPAGO

● GESTIÓN

1. Revisa **el nombre y las características del plan** que tiene contratado el cliente en CRM One. En caso de que no sea un plan Max puedes revisar el

siguiente **archivo** para verificar si el plan tiene acceso a Roaming.

1.1. Si es un **plan Max o es un plan de los que está considerado en el archivo**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. Si el **plan del cliente no está considerado en el archivo**, ofrece el cambio a un plan Max que si tiene incluido Roaming.

- Si el cliente **acepta**, continúa la atención según la publicación **CAMBIO DE PLAN MÓVIL**.
- Si el cliente **no acepta**, lamenta la situación e informa que solo puede hacer uso del servicio Roaming a Granel, luego finaliza la atención.

2. Verifica en **CONSULTA QDN** si el servicio Roaming se encuentra **activo**, para esto apóyate de la publicación **INSTRUCTIVO CONSULTA QDN**

2.1. Si el servicio **sí se encuentra activo**, informa al cliente que el plan incluye Roaming y que este ya se encuentra habilitado para navegar, enviar y recibir SMS y recibir llamados. Luego finaliza la atención.

2.2. Si el servicio **no se encuentra activo (presenta un bloqueo en QDN)**, continúa la atención según el apartado **SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES**.

3. Solo si el cliente desea **emitir llamadas estando en el extranjero**, debes validar en la **PLATAFORMA DE CONSULTA ROAMING** si es factible habilitar el servicio LDI.

3.1. Si la respuesta de la Plataforma es **Activar LDI**, puedes proceder a realizar la activación del componente LDI en CRM One, para ello, apóyate de la publicación de **LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL MÓVIL** (la activación **aplica solo al titular** por lo que se debe validar identidad).

3.2. Si la respuesta de la Plataforma **no permite activar LDI pero permite escalar**, debes dejar la siguiente ruta de **TIIFICA** dependiendo de tu canal de atención:

- Sucursales: CONTINGENCIA ONE →
- Call Center: MOVIL MAS →

- Canales Electrónicos: CANALES ELECTRONICOS

→**Template:** Galileo – PCS – RUT – Activación de LDI – Email del cliente – Canal y/o Plataforma – Email del remitente – Resultado de validación de identidad (considerar que, para el escalamiento, la validación de identidad debe estar aprobada).

La respuesta se hará a quien reporta a través de tipifica por medio de un email de soporte.pt@clarochile.cl, dentro de 1 día hábil.

● **INFORMA**

Si el plan del cliente tiene incluido Roaming, informa lo siguiente:

Sr(a). XXXX, le informo que su plan incluye el servicio de Roaming, el cual ya se encuentra activo. Al llegar a su país de destino, podrá utilizar su cuota de datos, enviar y recibir SMS, y recibir llamadas. Solo necesita asegurarse de que la función de roaming esté activada en su equipo móvil.

● **REGSTAR**

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas comerciales, **Motivo 2:** Productos y servicios Activos, **Motivo 3:** Roaming y **Resultado:** Solicitud completada.

Registrar en la atención:

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

PLAN CUENTA EXACTA S Y PREPAGO:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- La línea debe tener saldo proveniente de una recarga efectuada para utilizar el servicio Roaming, por tanto, **no aplica la recarga inicial de regalo**.
- **El cobro del consumo se realiza directamente del saldo maestro**, por lo que el cliente debe **recargar un monto mínimo de \$5.000**.
- Los servicios de Roaming que se pueden utilizar son **voz y SMS, y solo en países con red Claro**. Puedes revisar las tarifas y los países [aquí](#).

MATRIZ DE ATENCIÓN CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING CUENTA EXACTA Y PREPAGO

● GESTIÓN

1. Ofrece al cliente realizar un **cambio de plan** a un plan Max que sí tiene incluido Roaming.1.1. Si el cliente **acepta**, continúa la atención según la publicación [CAMBIO DE PLAN MÓVIL](#).

1.2. Si el cliente **no acepta**, lamenta la situación e informa que solo podrá usar los servicios de voz y SMS, siempre y cuando tenga un saldo de \$5.000 en el saldo maestro y viaje a un país con red Claro, luego finaliza la atención.

● INFORMA

Si el cliente **no acepta** cambiar su plan a un plan Max, informa lo siguiente:

Sr(a). XXXX, lamentamos que no desee modificar su servicio. De todas formas, le informo que podrá utilizar los servicios de voz y SMS siempre que cuente con un saldo mínimo de \$5.000 en su saldo maestro y se encuentre en un país con red Claro.

● REGISTAR

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas comerciales, **Motivo 2:** Productos y servicios Activos, **Motivo 3:** Roaming y **Resultado:** Solicitud completada.

Registrar en la atención:

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

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

→ Si el cliente indica que no lo funciona el servicio de Roaming, realiza lo indicado en la matriz de atención:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

→ Debes considerar que, si el cliente presenta un bloqueo por límite de Crédito, los montos de Roaming están en **dólares** y los montos de servicio nacional están en **pesos**.

→ Si el cliente consulta por **cómo activar el Roaming de Datos en su equipo móvil** te puedes apoyar del siguiente link:
<https://centrodeayudaonline.clarochile.cl/contenido/vas-al-extranjero-yquieres-utilizar-tu-servicio-movil>

Para **Call Center**, la derivación a la **Plataforma de Whatsapp Roaming** se debe realizar solo frente a estos dos motivos:

- La línea no presenta activo el servicio de Roaming en Consulta QDN
- A pesar de haber realizado todas las revisiones y de que todo se encuentre activo, el cliente sigue indicando que no puede utilizar el servicio.

● VERIFICACIONES PREVIAS:

1. Revisa en la página principal de CRM One el **estado** de la línea del cliente.

1.1. Si la línea se encuentra en estado **Activo**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. Si la línea se encuentra estado **Suspendido (por robo o pérdida)**, continúa la atención según la publicación **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA**.

2. Revisa que la línea no presente **deuda vencida**. Apóyate de la publicación **REVISAR ESTADO COMERCIAL**.

2.1. Si la línea **no presenta deuda**, continúa con el **paso N°3**.

2.2. Si la línea **sí presenta deuda vencida**, informa al cliente que debe regularizar su situación para utilizar el servicio y finaliza la atención.

3. Indaga con el cliente **el país de destino**, y verifica si el país tiene acuerdo de Roaming vigente, para ello, apóyate de la siguiente **base de consulta** donde es posible revisar los acuerdos de Roaming por país y operador para los servicios Prepago/CE, Voz, 3G, 4G y VoLTE.

3.1. Si el país de destino **si posee acuerdo Roaming**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

3.2. Si el país de destino **no posee acuerdo Roaming**, informa al cliente esta situación y finaliza la atención.

● GESTIÓN:

● CALL CENTER:

1. Revisa en **CONSULTA QDN** si el servicio Roaming se encuentra **activo**, para esto apóyate de la publicación **INSTRUCTIVO CONSULTA QDN**

1.1. Si el servicio **no se encuentra activo (presenta un bloqueo en QDN)** debes informa al cliente que, para recibir una atención más especializada y solucionar su inconveniente, debe contactarse con nuestra **Plataforma de WhatsApp Roaming** al número **+56 9 7900 0000**, seleccionando la **opción Servicio Móvil** y luego la **opción 6: Roaming Internacional**. A través de este canal será posible atender su requerimiento y, en caso de ser necesario, realizar el seguimiento correspondiente a su solicitud. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, para poder entregarle una atención más especializada respecto a su consulta, le solicitamos comunicarse con nuestra plataforma de WhatsApp Roaming al número +56 9 7900 0000. Al escribir, debe seleccionar la opción Servicio Móvil y luego la opción 6: Otras Consultas. Por ese medio podremos atender su requerimiento de manera más eficiente y, si es necesario, hacer el seguimiento correspondiente a su solicitud

1.2. Si el **servicio sí se encuentra activo en QDN y aún así el cliente mantiene los inconvenientes**, debes también derivar al cliente a la **Plataforma de WhatsApp Roaming**. Utiliza el script anterior para informar al cliente.

2.. Informa al cliente que si lo desea, le puedes hacer **envío de un SMS con el enlace de WhatsApp** para que sea atendido por la plataforma especialista. Para hacer el envío del SMS por Genesys revisa el **ANEXO N°3**. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, si lo desea, le puedo enviar un mensaje de texto con el enlace directo a nuestro WhatsApp. De esa manera, podrá ser atendido por nuestra plataforma especializada de forma más rápida y sencilla.

WSP ROAMING/SUCURSALES:

1. Revisa en **CONSULTA QDN** si el servicio Roaming se encuentra **activo**, para esto apóyate de la publicación **INSTRUCTIVO CONSULTA QDN**

1.1. Si el servicio **sí se encuentra activo**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. Si el servicio **no se encuentra activo (presenta un bloqueo en QDN)**, debes ingresar un ticket en **Supportal** para solucionar el inconveniente. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación **PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L**.

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Habilitar Roaming Voz o Datos (según corresponda)

HLR: Sí

SLA de solución: 2 horas.**IMPORTANTE: Debes llenar todos los campos para el ingreso de ticket, esto de manera obligatoria.** Una vez ingresado el ticket informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 2 horas será solucionado el inconveniente y finaliza la atención.

2. Revisa en CRM One si la línea del cliente presenta **un bloqueo por límite de crédito**, para esto ingresa a la Cuenta Financiera y luego a la pestaña Límite de Crédito (si tienes acceso, puedes revisar en la plataforma Syniverse, el consumo adicional, apóyate del apartado **ANEXO N°1**).

2.1. Si la línea no presenta un **bloqueo por límite de crédito y mantiene el inconveniente**, continúa con el apartado **ESCALAMIENTO**.

2.2. Si la línea **si presenta un bloqueo por límite de crédito**, debes informar al cliente que debe pagar el exceso de consumo para que el servicio se restablezca.

- **Sucursales:** El pago debe ser realizado directo en las cajas recaudadoras.

- **WSP Roaming:** Se debe ingresar a Zumpago, **<https://www.zumpago.cl/PortalVentasClaro/Login>** para que el cliente realice el pago online. Apóyate del apartado **ANEXO N°2** para conocer el paso a paso. Una vez que el cliente realice el pago debes solicitar al equipo de Recaudación que impacte el pago en CRM One para ello debes enviar el siguiente correo:

Asunto de email: Límite de Crédito Roaming

Dirigido a la casilla de correo: SoporteCajasRecaudacion@clarochile.cl

Con copia a: margarita.vasquez@clarovtr.cl

Cuerpo del correo: Estimados, Se solicita inyectar pago en ONE, dado que cliente paga monto adeudado por exceder límite de crédito en servicio Roaming. Indicar RUT, cuenta y monto. Una vez enviado el email a Recaudación, debes ingresar un ticket en **Supportal** para desbloquear el servicio. Puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación **PORTAL HELP DESK – SUPPORT@L**.

Seleccione tipo de registro: One

Categoría: HLR

Tipo de Solicitud: Desbloqueo Límite de Crédito

HLR: Sí

SLA de solución: 2 horas.

IMPORTANTE: Debes llenar todos los campos para el ingreso de ticket, esto de manera obligatoria. Una vez ingresado el ticket informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 2 horas será solucionado el inconveniente y finaliza la atención.

● **ESCALAMIENTO:**

Si el inconveniente persiste, debes escalar el caso al equipo de redes para su revisión, esto se debe hacer a través de correo electrónico a:

Destino: bocorecx@clarochile.cl con copia a OperadorP@clarochile.cl

.Asunto: PCS XXXXX / Inconvenientes del cliente: XXXXX. Una vez llenado el email, debes llenar el check list y adjuntarlo al email de reporte, para ello descarga el archivo [aquí](#). **SLA:** 3 días hábiles

● **REGISTRA:**

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales,

Motivo 2: Servicios Adicionales,

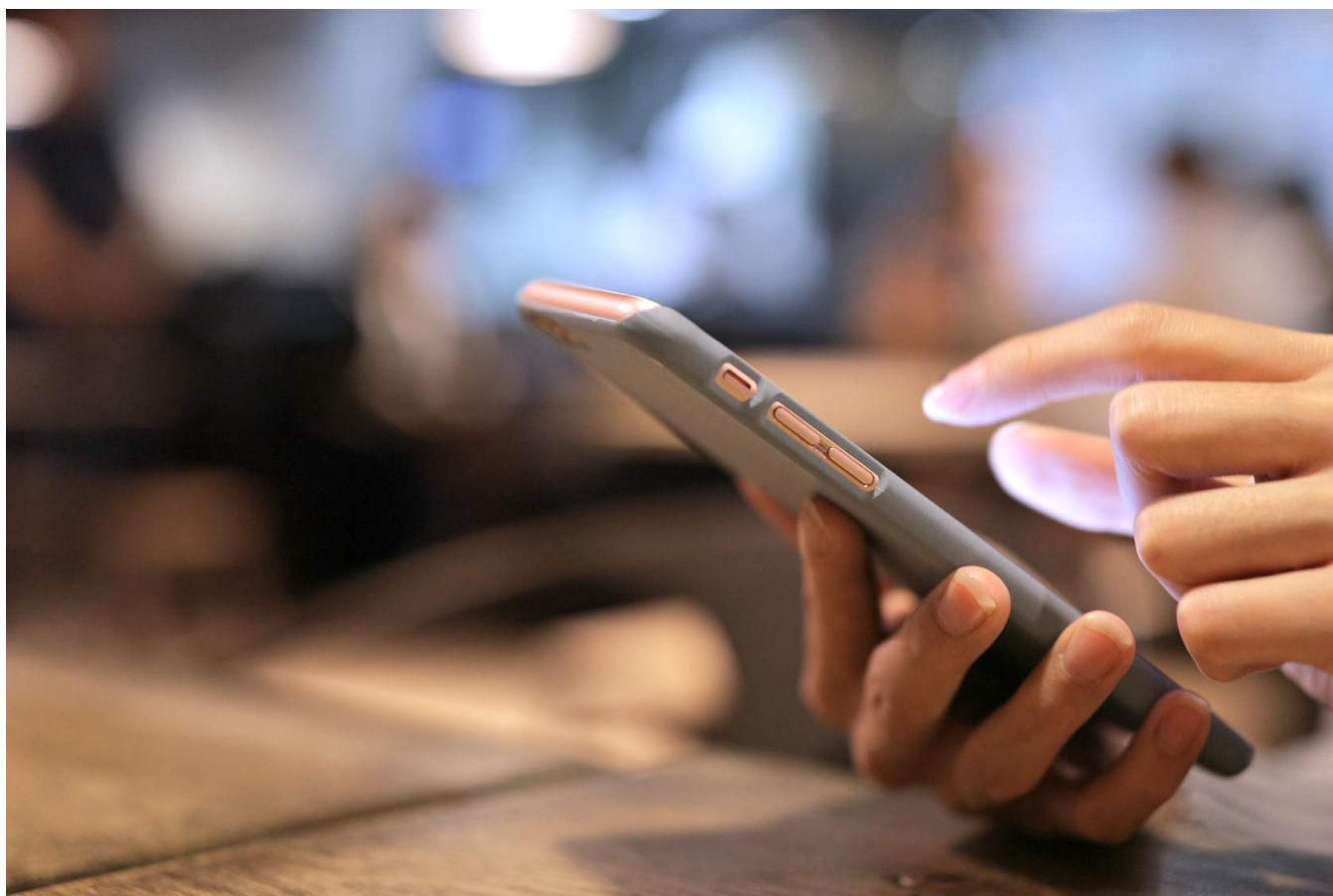
Motivo 3: Activación Servicios Datos/SMS/VOZ

Resultado: Imposible Completar.Registrar en la atención:

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

CONTINUE

UNIDAD 2: 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.

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 AJUSTE



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, ordenes o casos según corresponda.
- Todos los ajustes deben tener una observación clara y completa del caso.

TOMA EN CUENTA

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 **Caso de Impugnación** en CRM One y luego lo debes aprobar para que el ajuste se haga efectivo.
- 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.

Para el ingreso del ajuste apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a \$7.000

SR(a) XXXX lamentamos lo ocurrido 😞, hemos realizado el ajuste ✅ y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXX 💰. Le recuerdo que podrá visualizarlo en la Sucursal Virtual con su usuario y clave 🔑.

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a \$7.000

Sr(a) XXXX hemos realizado la solicitud de análisis , para el concepto de XXXX por un valor de \$XXXX . Se le enviará la respuesta del caso , dentro de 5 días hábiles al medio de notificación que has elegido. Le recuerdo que podrá visualizar el saldo a pagar en nuestra Sucursal Virtual  con su usuario y clave.

REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras

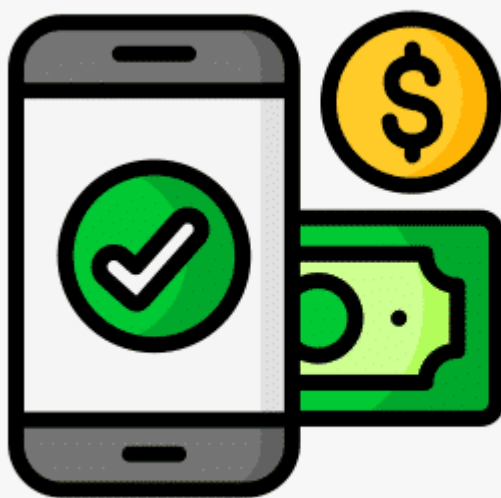
Motivo 2: Impugnación de Cobros

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° 18 – CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 18 –
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR