

PAGO NO REGISTRADO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

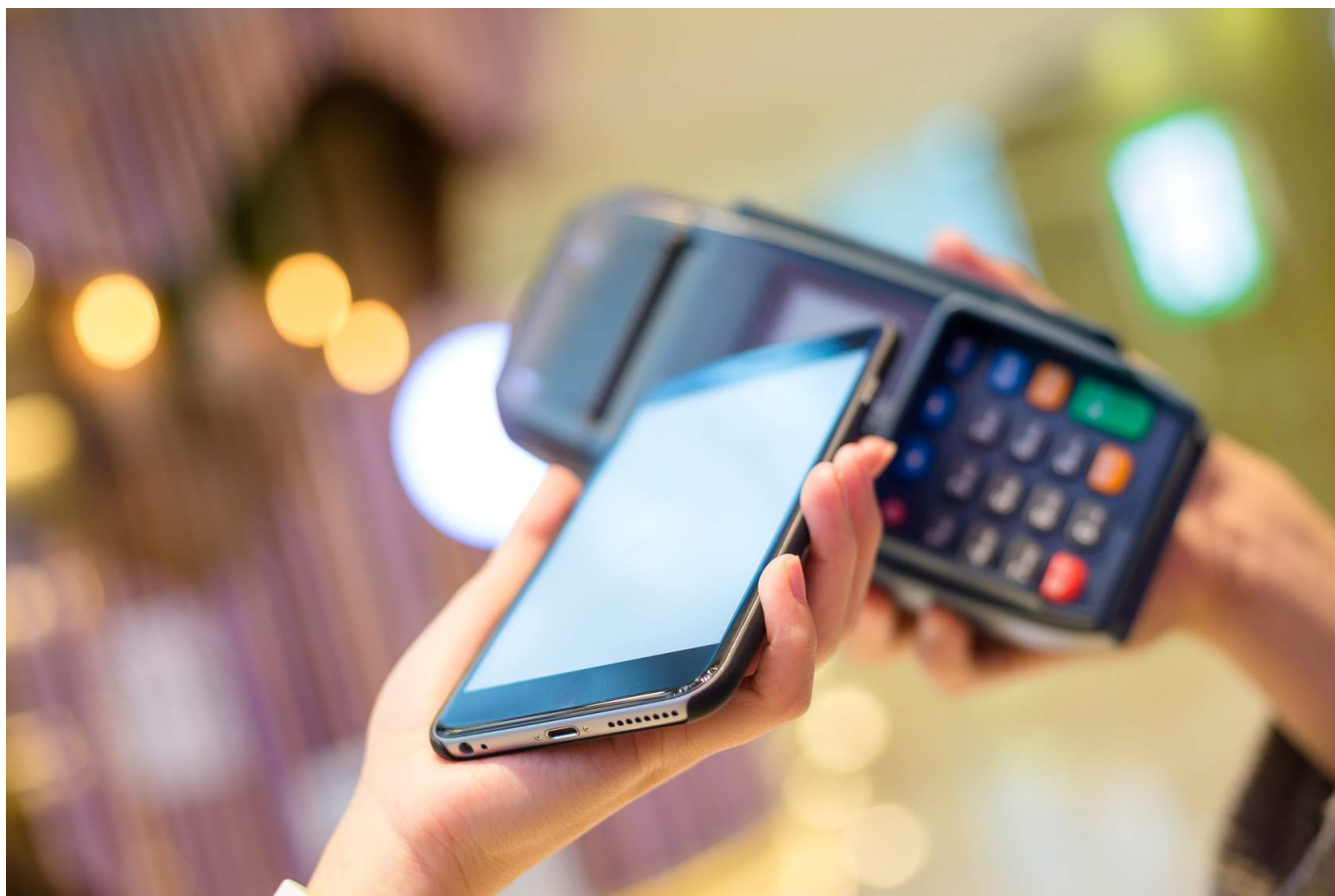
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos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

 PAGO NO REGISTRADO

 ACTIVIDAD

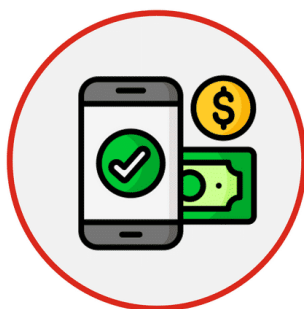
 DESAFÍO TERMINADO

PAGO NO REGISTRADO



CASUÍSTICA DE RECAUDACIÓN:

Veamos a continuación las posibles casuísticas que se pueden presentar:



¿Qué es un Pago No Registrado?

Corresponde a todo pago efectivamente realizado por el cliente, y que no aparece reflejado en nuestros sistemas, por lo que el cliente permanece con el servicio bloqueado. Esto, cuando el Pago fue correctamente inyectado a la línea o servicio que el cliente deseaba pagar.



¿Qué es un Traspaso de Fondos?

Corresponde a todo pago efectivamente realizado por el cliente, y que fue inyectado en otro servicio. (Post a pre, pre a post).



¿Qué es una Transferencia de Saldo o Movimiento de Pago?

Corresponde a todo pago efectivamente realiza por el cliente, y que fue inyectado en otra línea. Corresponde al reclamo de una recarga de saldo realizada a un número de forma errónea, por lo que el

cliente solicita realizar la transferencia del saldo recargado al número correcto.



¿Qué es una Reversa de Pago?

Corresponde a pagos reversados en forma directa por el recaudador o entidad bancaria. Esto se visualiza directamente en la cuenta bancaria del cliente, como un pago y un posterior abono por el mismo monto.



¿Qué es una Anulación de Transacción o Devolución de Dinero?

Devolución de dinero por anulación de venta Móvil Postpago y accesorios Cliente Claro y anónimo (Transacción Realizada con Tarjeta de Débito o Efectivo): Corresponde a devolución de dinero a causa de una anulación de ventas con pago Tarjeta de Débito / Efectivo, las que son realizadas por medio de transferencia o vale vista. No aplica para grandes tiendas.

Transacciones realizadas con tarjeta de crédito: Aplica para devoluciones de dinero a causa de una anulación de ventas pagada con tarjeta de crédito, ya sea por cargo de activación, o cargos fijos pagados por anticipado. También aplica para venta de accesorios en contacto anónimo y por ONE.



PASO A PASO ATENCIÓN EJECUTIVO SSCC:

A continuación, veremos el paso a paso de atención:

Paso 1

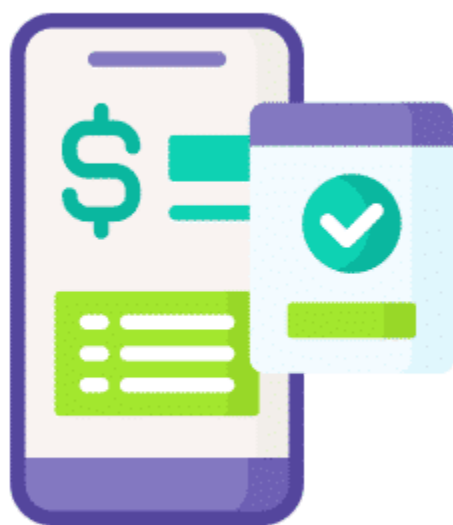
Verificar en **CRM** si el cliente se encuentra con bloqueo de servicio por deuda emitida.



Paso 2

Si el cliente tiene más de una línea (Postpago o Prepago), verificar si se inyectó un pago a una línea diferente. De ser así, aplicar procedimiento para movimiento o traspaso de fondos/saldo.

Para requerimientos en sucursales, también pueden **verificar si el cliente es convergente**, y asegurar que el pago no hay sido inyectado en el servicio fijo.



Paso 3 —

Verificar si el cliente en días previos (en los últimos 5 días), **tiene registro de atención por el mismo motivo, y si se realizó un desbloqueo de línea por cobranza en horas o días anteriores.**

De ser así, corresponde a una reiteración del requerimiento. Si es reiteración, avanzar con el paso 8. Si no es reiteración avanzar con el paso 4.



Paso 4

Solicitar al cliente los antecedentes para resolución del requerimiento.

Importante: En esta etapa, de primera atención, no se debe solicitar el comprobante al cliente, sin embargo, para orientarlo de mejor forma al solicitar los datos necesarios para resolver, el ejecutivo se puede apoyar del <instructivos comprobantes válidos>.

Servipag (presencial) / Caja Vecina/ Unired	Transbank
• Rut • Documento • Monto • Fecha • Hora Aproximada de la transacción Nota: El portal web de Servipag, puede dirigir a Transbank si se selecciona como	• 4 últimos dígitos de la tarjeta bancaria • Canal recaudador • Medio de pago Debito / Crédito • Monto • Fecha de pago • Hora aproximada de la transacción

medio de pago, para estos casos, se requiere la información correspondiente a Transbank.

Paso 5 —

Desbloquear el servicio del cliente, **aplicando el procedimiento para detención de cobranza en ONE**. En el template del desbloqueo, incorporar los datos solicitados al cliente en el paso 4.



Paso 6 —

Ingresar en ONE la interacción correspondiente, incorporando en las notas, el Template los datos solicitados al cliente en el paso 3.

- **Motivo 1:** Reclamos Financieros
- **Motivo 2:** Impugnaciones de cobros

- **Motivo 3:** Pago No Registrado
- **Resultado:** Solicitud completada



Paso 7 —

Informar al cliente que su servicio **ha sido habilitado por 48 horas**, mientras se verifica el ingreso del pago. Indicar que se recibirá notificación con la resolución de su requerimiento en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Y que, de igual forma, en caso de requerir su comprobante de pago, este será solicitado por el área especializada, para que lo envíe por correo electrónico al correo rdocumentos@clarochile.cl.

Nota: Este punto, es independiente al canal de origen del requerimiento, la notificación de solicitud de comprobante la realiza el área de recaudación, y recibe el documento rdocumentos@clarochile.cl.



Paso 8 —

Si el cliente está reiterando el requerimiento, el Ejecutivo debe verificar el plazo desde que se hizo la primera solicitud, y **revisar si la interacción en ONE de Pago No Registrado**, tiene todos los antecedentes que se requieren.

Si el cliente está reiterando, por la recepción de alguna notificación, verificar con el cliente, que información se entregó en esa notificación, y orientarlo de acuerdo a la <tabla de notificaciones. De ser necesario que envíe documentación, orientarlo para que realice el envío de comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl.



Script —

Script Front (primera llamada – desbloqueo detención de cobranza):

Don/Sra. <nombre de cliente> realizaremos el desbloqueo de su línea por 48 horas, mientras el pago se registra. En caso de requerir documentos adicionales a los registrados en el caso el día de hoy, el área especializada se contactará con usted vía SMS.

Script Front (segunda llamada – reintento post desbloqueo detención de cobranza):

Don/Sra. <nombre de cliente>, me confirma si usted ha recibido una notificación por este requerimiento, tengo registro que se contactó el día XX-XX (día- mes) por este motivo... Esperar confirmación del cliente.

Como el pago no se encuentra registrado en sistema, le solicitamos por favor nos haga llegar el comprobante de pago al correo: rdocumentos@clarochile.cl, a la brevedad posible. De igual forma, su servicio va a quedar habilitado por 48 horas.

Nota: Este procedimiento aplica en todos los canales de atención, en primer contacto. (Ingreso de interacción).

SLA de la etapa: En línea, TMO de la llamada.

COMPLEMENTOS DE GESTIÓN PARA REQUERIMIENTOS DE PAGO NO REGISTRADO:

Reversas de Pago Web Pay:

Siempre que el cliente realice un pago a través de Web Pay, este pago puede ser reversado por razones internas entre el banco y el cliente. Por este motivo, es importante que si el cliente indica haber utilizado este medio de pago, se le indique que pueda confirmar si en su cuenta tiene un abono desde el banco por el mismo monto que él pagó en Claro.

Frente a reversas de pago, recaudación envía una notificación al cliente y le informa con el siguiente mensaje:

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

Códigos Recaudadores: Todos los recaudadores tienen un código asociado, si tienes dudas y deseas confirmar el recaudador que corresponda, puedes apoyarte con la Base de Consulta Códigos Recaudadores.

Rechazo de Pago:

Los rechazos de pagos son anulaciones o reversas por ventas o por pagos mal aplicados, donde la transacción en la tarjeta no se confirma por parte de la entidad bancaria, y el monto se devuelve a la misma tarjeta.

Principalmente, es el banco que no autoriza la compra o pago, siendo la causa más común la falta de fondos suficientes en una cuenta de débito o que se ha llegado al límite en una tarjeta de crédito. En estos casos, debes informar al cliente que el pago no ha sido realizado y que puede volver a realizar el pago por los medios habituales.

En caso de que el cliente mencione que el monto se rebajó de su tarjeta, debes informar que el pago fue rechazado, por ende, debe revisar si en su cuenta tiene un abono desde el banco por el mismo monto que pagó en Claro (lo que puede demorar de 2 a 48 hrs.)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

La siguiente definición a qué hace referencia: corresponde a todo pago efectivamente realizado por el cliente, y que fue inyectado en otro servicio. (Post a pre, pre a post).

- ☐ Pago No Registrado
- ☐ Traspaso de Fondos
- ☐ Reversa de Pago

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, un Pago No registrado corresponde a todo pago efectivamente realizado por el cliente, y que no aparece reflejado en nuestros sistemas, por lo que el cliente permanece con el servicio bloqueado. Esto, cuando el Pago fue correctamente inyectado a la línea o servicio que el cliente deseaba pagar.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO REFORZAMIENTO PAGO NO REGISTRADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PAGO NO REGISTRADO

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

FINALIZAR