

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 03 - Sucursal

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.

DESDE EL 04 AL 22 DE MARZO 2026



MODELO 3D - ACTITUD DE SERVICIO Y BIENVENIDA



SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



ACTIVIDAD



ANULACIÓN DE VENTA E-COMMERCE



SERVICIO TÉCNICO MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO



Lesson 1 of 6

MODELO 3D - ACTITUD DE SERVICIO Y BIENVENIDA



ACTITUD DE SERVICIO Y BIENVENIDA

ACTITUD DE SERVICIO



La actitud es la disposición que tenemos como seres humanos frente a las diversas situaciones, transmite nuestro comportamiento con el entorno y el contexto que afrontamos en cada instancia. Para que tengamos una mejor actitud, en cada momento debemos ser conscientes de “estar presentes en el aquí y ahora”, tener una correcta postura (alineación de la espalda), respiración tranquila y controlada, concentración y conocimiento de la labor que se está realizando

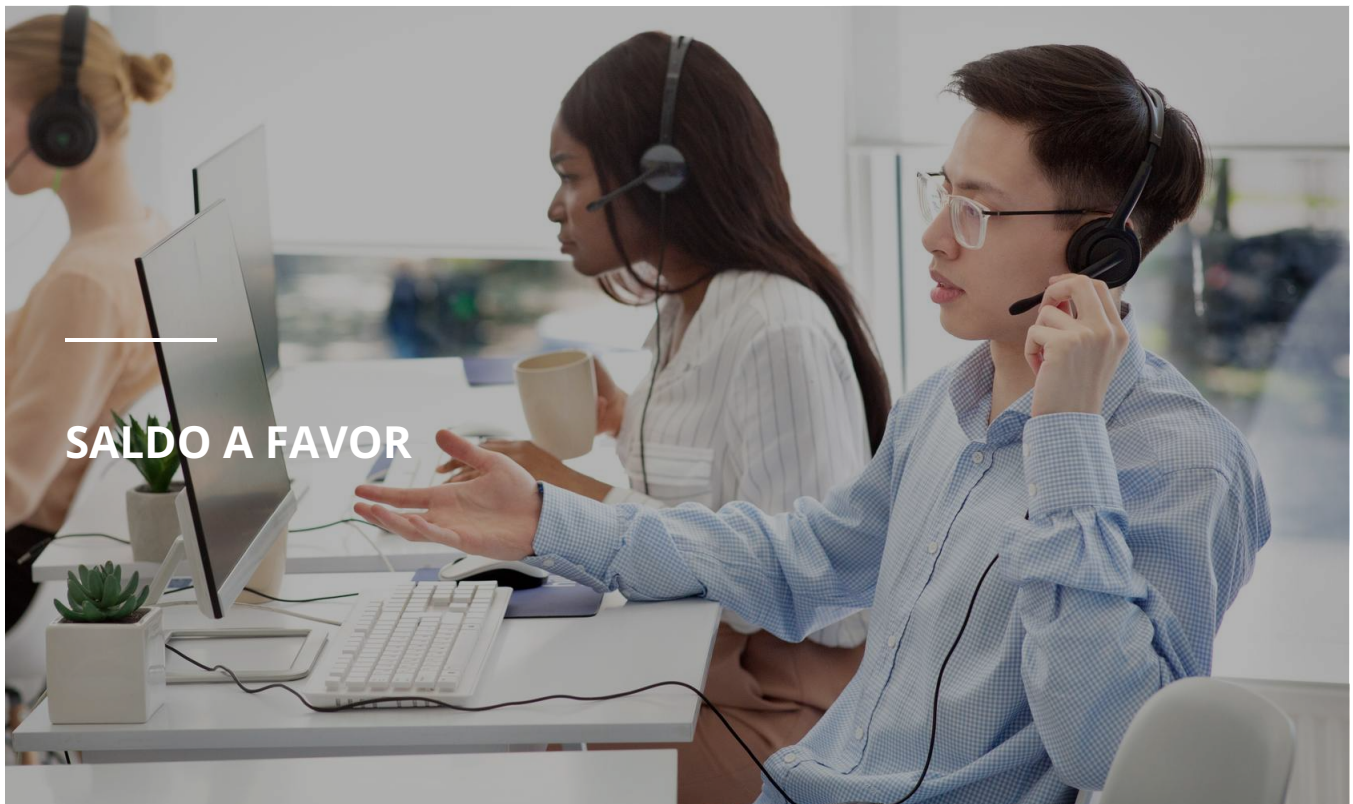
BIENVENIDA

Es la primera oportunidad que tenemos con el cliente para presentarnos y conocerlo. Debemos mantener un saludo seguro, mirando a los ojos, mencionando nuestro nombre, preguntando el nombre del cliente y romper el hielo con un: “¿Cómo está?” Este es el primer paso para generar un vínculo con quien tengamos al frente.



CONTINUAR

SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



SALDO A FAVOR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de ajuste o acreditación, desconexión anticipada con cuenta pagada o doble pago de una boleta.

- **Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este quede abonado a su próxima cuenta. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.**
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.
- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta (NUNCA A UN TERCERO).**
Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor,** siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular,** el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.

- Para estos casos excepcionales, se solicita documentación especial, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, debes enviarla al correo **Devoluciones_clientes@vtr.cl**, indicando:
 - **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA en que se encuentra el cliente titular
 - **CUERPO DEL CORREO:** RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA // TIPO DE CUENTA // MONTO A DEVOLVER // MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

GESTIÓN

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor.** Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo.** Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Perfil de facturación Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$-35.000
Ajustes pagos pendientes	\$-35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$-7.010
Uso sin facturar	\$ 27.990		

Facturas Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa.	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pag.
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$-27.990	\$-27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/8/pagada	
81-395	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$-20.000	\$-20.000	\$-20.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

Informa al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN —

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"Sr(a) XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR —

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.

- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main form is titled 'Convertir en N° Reclamo'. It contains several sections: 'Información SS' with fields for NP de SS, RUT del Cliente, Nombre Completo Cliente, RUT Solicitante, Nombre Completo Solicitante, Número serie CI solicitante, Teléfono laboral solicitante, and Id Alarma Falla Masiva; 'Prioridad y propiedad' with fields for Tipo, Área, Subárea, Activo, Dirección, Correo electrónico, Teléfono residencial solicitante, Estado, Prioridad, Propietario, Tipo requerimiento, Número reclamo, Canal de ingreso, and Teléfono celular solicitante; 'Resumen' with fields for Descripción, Comentarios, Fecha de creación, Fecha de solución, Fecha de cierre, and Usuario creador; and 'Actividades' with a table showing the history of the request. A red box highlights the 'Actividades' section, and a red circle with the number 1 is placed over the 'Actividades' button. A red circle with the number 2 is placed over the 'Guardar' button.

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTTO DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lesson 3 of 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

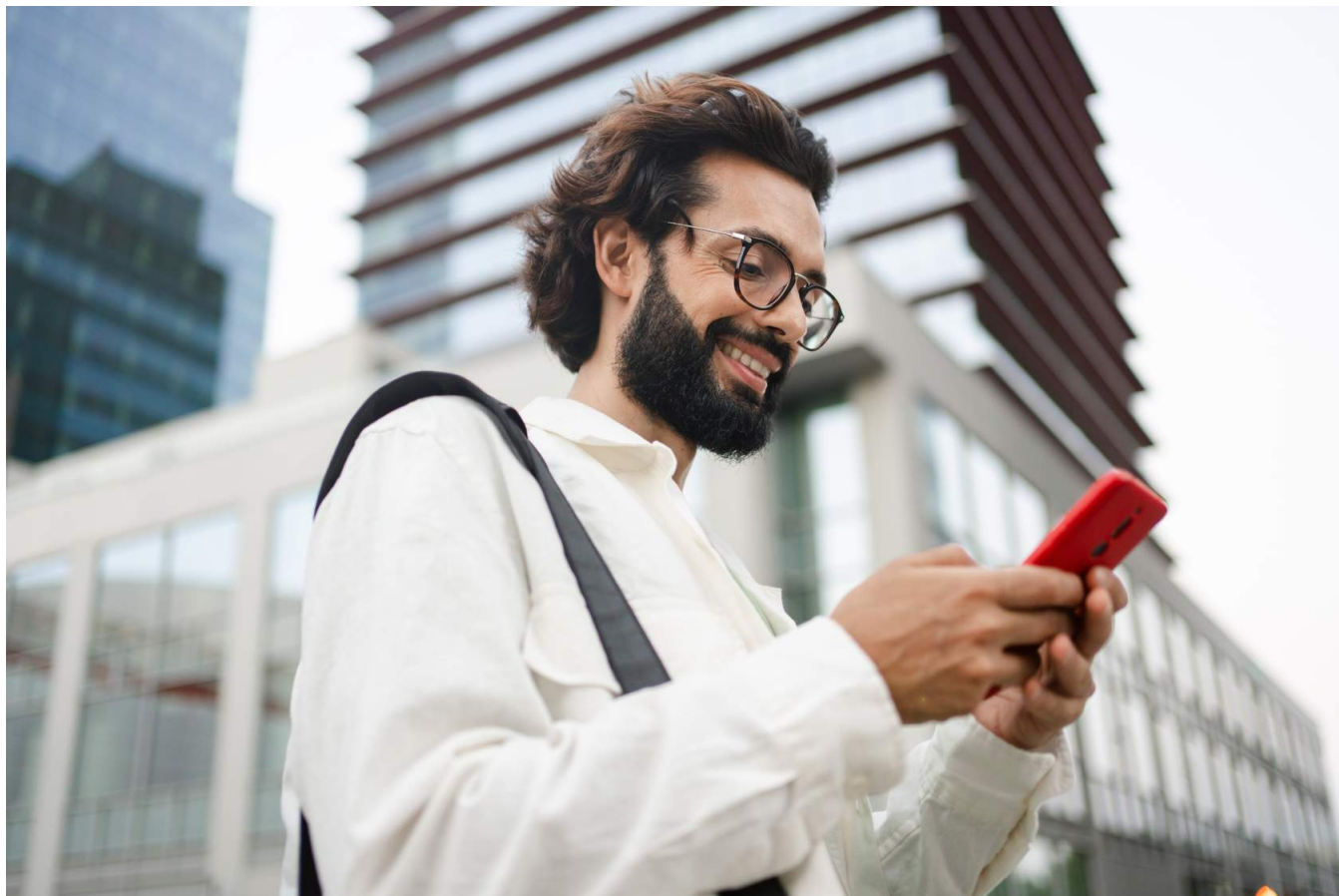
Question

01/01

Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este quede abonado a su próxima cuenta. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

ANULACIÓN DE VENTA E-COMMERCE



OBJETIVO: Detallar como atender a clientes frente a consultas por la compra de un producto o la contratación de un servicio vía e-commerce (tienda web de Claro Chile).

ANULACIÓN DE VENTA – CLIENTE NO HA RECIBIDO EL PRODUCTO

- ✓ La devolución de dinero se hace en máximo 15 días hábiles. Si la compra fue con crédito, la devolución del dinero se realizará a la misma tarjeta registrada en la compra (por medio de una anulación de transacción). En caso de ser débito (cuenta corriente, de ahorro, vista o cuenta RUT) o, débito/crédito prepago (Tenpo / Mach / Súper Digital, etc.) debes solicitar al cliente los datos de la cuenta del titular de la compra para realizar la transferencia. En caso de no poseer una cuenta bancaria se le podrá emitir un Vale Vista.
- ✓ Se debe indicar al cliente que en caso de que el Delivery igualmente lleve el producto a su domicilio, no lo debe recepcionar. Esto es debido que el producto ya puede estar en ruta para ser entregado.
- ✓ Si el cliente ya recepcionó el producto y se atiende desde un canal remoto, debes informar que lo debe entregar en una Sucursal antes de los 10 días corridos para proceder con la anulación.

VERIFICA PRECONDICIONES

REVISA QUE EL CLIENTE NO TENGA UN CASO DE ANULACIÓN EN CURSO

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 A	REGISTRA	FUE
--------	----------	------------	----------	-----

Ingresa a CRM One con el Rut del cliente y en la Página Principal de Interacción revisa la pestaña **Historial**.

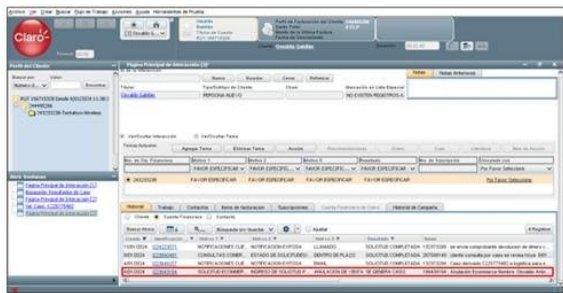
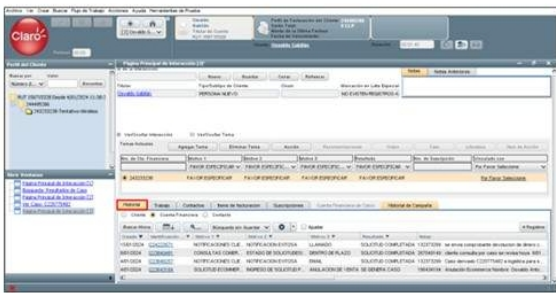
Revisa si existe una interacción con los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce

Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Motivo 3: Anulación de Venta

Resultado: Se Genera Caso



PASO 1

PASO 1.1

PASO 1.1 A

REGISTRA

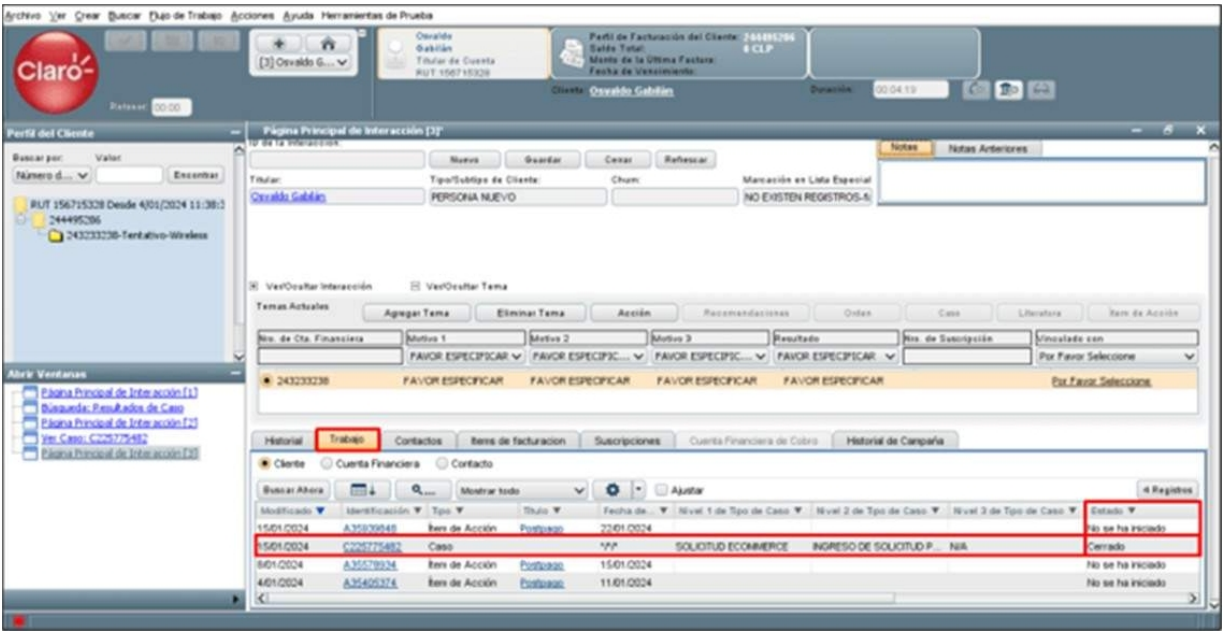
FUE

Si **existe una interacción por Anulación de Venta**, ingresa a la pestaña **Trabajo** para revisar el estado del Caso, el cual debe tener los siguientes niveles:

Tipo 1: Solicitud Ecommerce

Tipo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Tipo 3: N/A



PASO 1

PASO 1.1

PASO 1.1 A

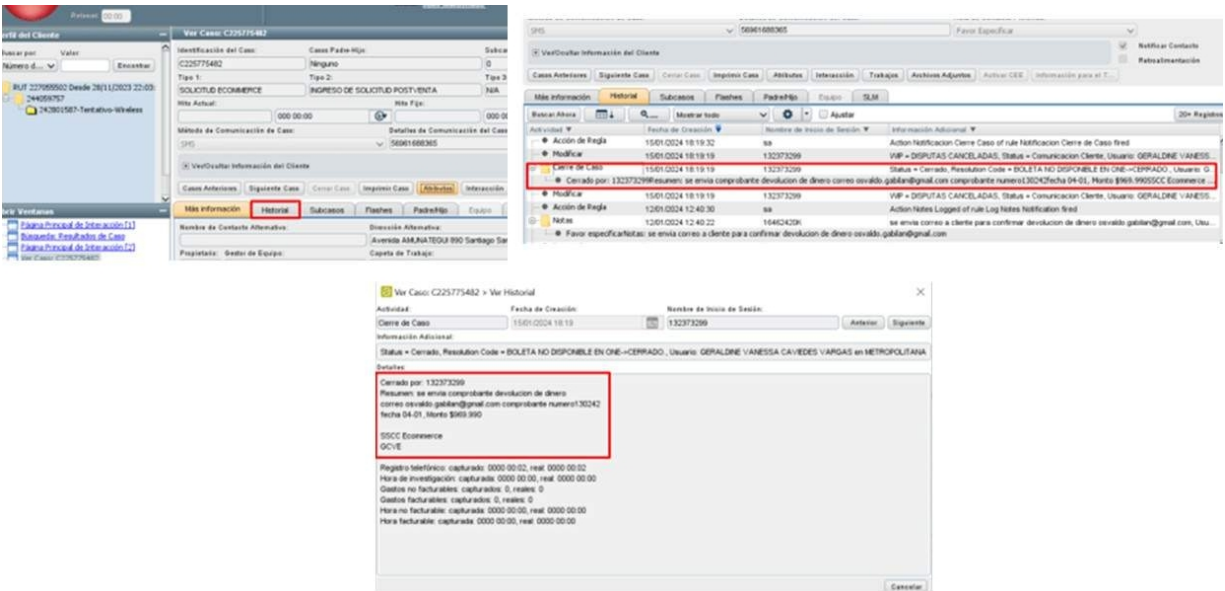
REGISTRA

FUE

Si el Caso se encuentra **Cerrado**, revisa el motivo del cierre del Caso e infórmaselo al cliente. Para esto, haz clic en el número de Caso, ingresa a la pestaña **Historial** y haz doble clic en la fila **Cierre de Caso**, columna **Información Adicional**.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que registra una solicitud ya resuelta por este mismo motivo en nuestros sistemas. El cierre de esta solicitud indica lo siguiente ... (indicar resolución). ¿Está usted de acuerdo?



PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 A	REGISTRA	FUE
--------	----------	------------	----------	-----

i. Si el cliente **ESTA DE ACUERDO**, registra la atención según lo siguiente:

REGISTRAR Registro de atención en CRM One:

- Motivo 1:** Consultas Comerciales
- Motivo 2:** Estado de Solicitudes/Reclamos
- Motivo 3:** Estado Solicitudes
- Resultado:** Solicitud Completada

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 A	REGISTRA	FUE
--------	----------	------------	----------	-----

ii. Si el Caso se encuentra **fuera de plazo**, revisa en el **Historial** del Caso si presenta notas adicionales ingresadas por el área especialista e informa al cliente que su Caso se encuentra en análisis y que puede recibir contacto vía teléfono o vía correo electrónico dentro de un plazo máximo de 48 hrs. hábiles.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que registra una solicitud en revisión en nuestros sistemas, la cual se encuentra aún en análisis por parte de nuestra área especialista. Dentro de un plazo de 48 hrs. hábiles recibirá respuesta vía llamada o mediante correo electrónico.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estado de Solicitudes/Reclamos

Motivo 3: Fuera de Plazo

Resultado: Solicitud Completada

REVISA EL ESTADO DE LA COMPRA DEL CLIENTE

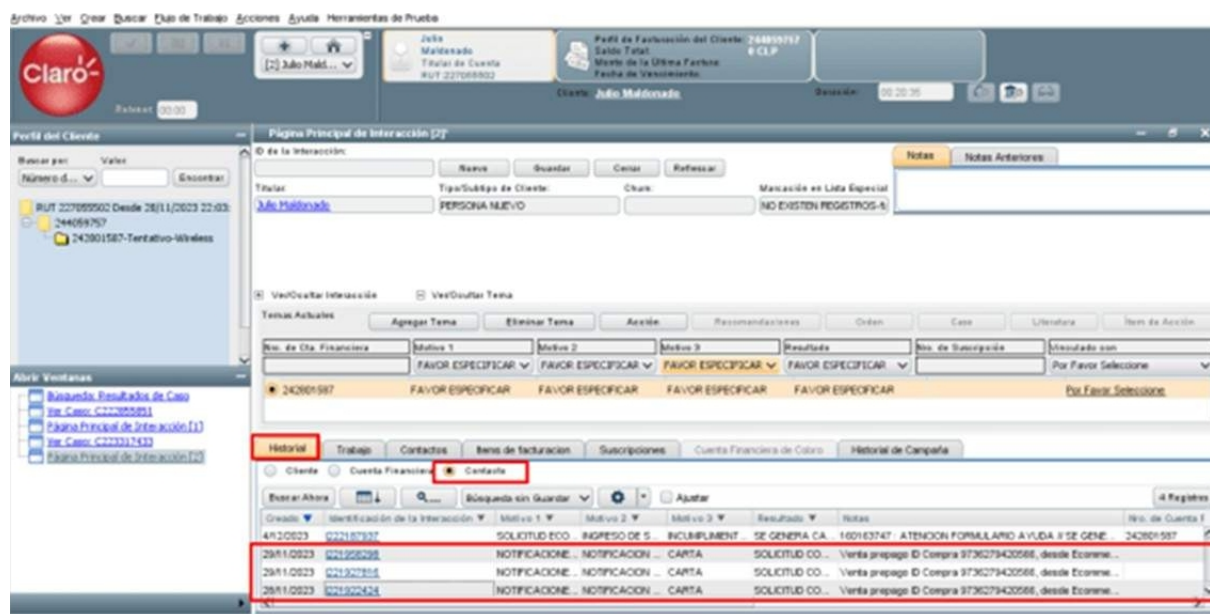
PASO 1

PASO 2.1

PASO 2.2

PASO 2.3

En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña **Historial** y luego **Contacto** para revisar la última interacción de la compra realizada por el cliente vía e-commerce.



PASO 1

PASO 2.1

PASO 2.2

PASO 2.3

2.1. Si la última interacción de la compra en CRM One es **En Preparación** o **Listo para Despacho**, verifica que se informe el mismo estado en el **Portal de Seguimiento**, para esto apóyate de la sección **SEGUIMIENTO DE COMPRA EN CLAROCHILE.CL**.

- Si se confirma el estado, continúa con el apartado **GESTIÓN**.
- Si el estado en el **Portal de Seguimiento** es **En Delivery**, continúa con el punto 2.2.
- Si el estado en el **Portal de Seguimiento** es **Entregado**, informa al cliente que el producto se encuentra entregado. Si el cliente confirma la recepción del producto y la atención es presencial, continúa con el apartado **ANULACIÓN DE VENTA - CLIENTE YA RECIBIÓ EL PRODUCTO**. Si la atención es por canales remotos, informa al cliente que debe acercarse a una Sucursal para gestionar la anulación de la compra devolviendo el producto, y que para esto tiene un plazo de 10 días corridos.

Apóyate del siguiente script:

Call Center

Sr(a) XXXX, le informo que para realizar la anulación de la compra debe devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales, para esto, tiene un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

Canales Digitales

XXXX, te informo que para realizar la anulación de la compra debes devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales, para esto, tienes un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

REGISTRA Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Comerciales

Motivo 2: Ventas

Motivo 3: Estado Delivery

Resultado: Solicitud Completada

PASO 1

PASO 2.1

PASO 2.2

PASO 2.3

Si la última interacción de la compra en CRM One es **En Delivery**, verifica que se informe el mismo estado en el **Portal de Seguimiento**, para esto apóyate de la sección **SEGUIMIENTO DE COMPRA EN [CLAROCHILE.CL](https://clarochile.cl)**.

a. Si en el **Portal de Seguimiento** el estado es **En Delivery**, revisa en la Plataforma de Asignación de Transporte con el Rut del cliente sin guión, la empresa Delivery que tiene asignado el despacho. Si el Delivery asignado es Chilexpress, 99 minutos o Logytech, puedes revisar el estado del despacho en sus plataformas de consulta, para esto apóyate del apartado **DELIVERY**. Si en la plataforma de Delivery el producto no ha sido entregado, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

b. Si el estado es **Entregado**, informa al cliente que el producto se encuentra entregado. Si el cliente confirma la recepción del producto y la atención es presencial, continúa con el apartado **ANULACIÓN DE VENTA - CLIENTE YA**

RECIBIÓ EL PRODUCTO. Si la atención es por canales remotos, informa al cliente que debe acercarse a una Sucursal para gestionar la anulación de la compra devolviendo el producto, y que para esto tiene un plazo de 10 días corridos.

Apóyate del siguiente script:

Call Center Canales Digitales

XXXX, te informo que para realizar la anulación de la compra debes devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales. Para esto, tienes un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

REGISTRA

Sr(a) XXXX, le informo que para realizar la anulación de la compra debe devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales. Para esto, tiene un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Comerciales

Motivo 2: Ventas

Motivo 3: Estado Delivery

Resultado: Solicitud Completada

PASO 1	PASO 2.1	PASO 2.2	PASO 2.3
Si la última interacción de la compra en CRM One es Entregado, verifica que se informe el mismo estado en el Portal de Seguimiento, para esto apóyate de la sección SEGUIMIENTO DE COMPRA EN CLAROCHILE.CL. a. Si el cliente confirma que recibió el producto y la atención es presencial, continúa con el apartado ANULACIÓN DE VENTA – CLIENTE YA RECIBIÓ EL PRODUCTO. Si la atención es por canales remotos, informa al cliente que debe			

acercarse a una Sucursal para gestionar la anulación de la compra devolviendo el producto, y que para esto tiene un plazo de 10 días corridos.

Apóyate del siguiente script:

Call Center

Sr(a) XXXX, le informo que para realizar la anulación de la compra debe devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales. Para esto, tiene un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

Canales Digitales

XXXX, te informo que para realizar la anulación de la compra debes devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales. Para esto, tienes un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Comerciales

Motivo 2: Ventas

Motivo 3: Estado Delivery

Resultado: Solicitud Completada

b. Si el cliente indica que **no ha recibido el producto**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

GESTIÓN

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
---------------	---------------	---------------	---------------	--

Ingresa los siguientes tópicos en la Página Principal de Interacción de CRM One asociado al Rut del cliente para registrar el **Caso por Anulación de Venta**. Para los casos en que el cliente no esté creado en CRM One, debes crear su perfil para después ingresar el Caso,

apóyate del procedimiento [Creación de datos y modificación.](#)

Los tópicos del Caso son los siguientes:

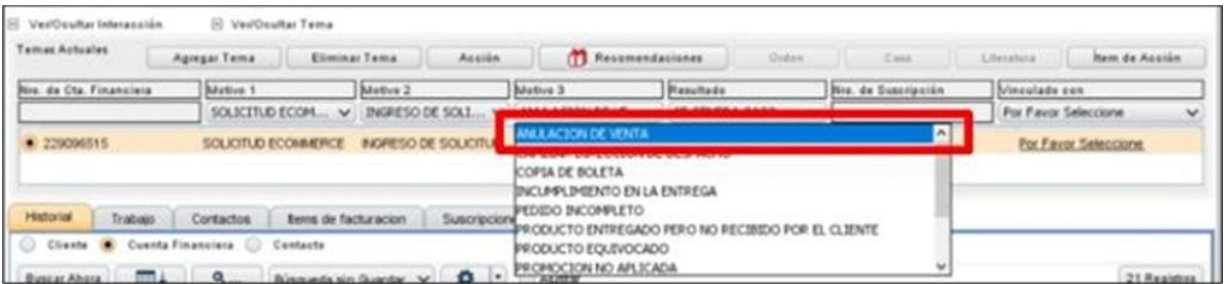
Motivo 1: Solicitud Ecommerce

Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Motivo 3: Anulación de Venta

Resultado: Se Genera Caso

Luego presiona **Acción.**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Completa los datos obligatorios dentro del Caso. Utiliza los Tipos y Template definidos para esta gestión.

- **Tipo 1:** Solicitud Ecommerce
- **Tipo 2:** Ingreso de Solicitud Postventa
- **Tipo 3:** N/A **TemplateCanal Ingreso:** CAC / Call / RRSS
- **Dirección:**

- **Referencias Dirección:**
- **Fecha de la Compra:**
- **Especificar si existe reiteración en la llamada:**
- **¿Qué compró?:** teléfono, chip, accesorio, etc.
- **Se adjunta evidencias:** Si/No (se carga información en el Gestor Documental)
- **Delivery:** (obtener de la plataforma de Asignación de Transporte)
- **OT del despacho:** (obtener de la plataforma de Asignación de Transporte)
- **Medio de Pago:** Débito/Crédito

En caso de débito solicitar:

- **Banco:**
- **Tipo de cuenta** (cuenta RUT, vista, ahorro, corriente):
- **Número de cuenta:**

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Ejecutivo:

3. Haz clic en los botones **Guardar y Despachar**, y luego **Guardar**.

Recibido de:
 Por favor especificar

Prioridad: Normal Estado: Nuevo Padre-Hijo: Ninguno Identificación de Padre-Hijo:

Nombre de Contacto Alternativo: Dirección Alternativa: Calle VOLCAN MACA 804 San Bernardo Maipo , METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile

Notas:

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pestaña Atributos Flexibles, completa los datos obligatorios y presiona **Guardar y Cerrar**.

Ver Caso: C21994779 - Atributos Flexibles

Nombre	Valor
Nombre Quien Realizo la Compra:	SANDRA ORREGO OLIVARES
Rut Quien Realizo la Compra:	10648252-7
Telefono de Contacto:	56966726667
Telefono de Contacto 2:	56966726667
Correo Electronico:	sorrego.010@gmail.com
Nro Orden:	7457928910141
Motivo del Reclamo:	Anulacion Venta
Solicitud Copia Boleto:	SI

Reiniciar Guardar Guardar y cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez ingresado el Caso por Anulación de Venta, informa al cliente que su solicitud ha sido reportada y que dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles recibirá la respuesta vía llamada o correo electrónico.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso bajo número de requerimiento CXXXXXX. Dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles recibirá respuesta de su solicitud vía llamada telefónica o mediante correo electrónico. Recuerde no recibir el producto en caso de que el Delivery igualmente lleve el producto a su domicilio.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Solicitud Ecommerce Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa Motivo 3: Anulación de Venta Resultado: Se Genera Caso				



When you're on a new path but aren't sure where it leads, keep putting one foot in front of the other. It's the only way you'll arrive.



Debes ver todo el contenido para continuar

SERVICIO TÉCNICO MÓVIL



Detallar cómo atender a un cliente el cual solicita ingresar un equipo móvil en garantía al SERVICIO TECNICO.

ALCANCE

SOBRE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA

Esta solicitud se puede entregar al Titular o al usuario del servicio.

- ✓ Este procedimiento aplica solo para Sucursales.
- ✓ Call Center y Canales Digitales deben informar al cliente sobre este procedimiento, indicando que debe ingresar el equipo a Servicio Técnico en una Sucursal. Apóyate con el siguiente script:

CALL CENTER

Sr(a) XXXX, le informo que el ingreso de equipo a Servicio Técnico se realiza de forma presencial en una Sucursal. Debe considerar que el equipo debe estar dentro de la garantía, y no debe presentar daños atribuibles a un mal uso. En caso contrario, tiene la opción de ingresarlo de igual forma, pero con un costo asociado. Recuerde respaldar sus datos, ya que la información del equipo podría ser borrada en Servicio Técnico.

CANALES DIGITALES

XXXX, te informo que el ingreso de equipo a Servicio Técnico se realiza de forma presencial en una Sucursal. Debe considerar que el equipo debe estar dentro de la garantía, y no debe presentar daños atribuibles a un mal uso. En caso contrario, tienes la opción de ingresarlo de igual forma, pero con un costo asociado. Recuerda respaldar tus datos, ya que la información del equipo podría ser borrada en Servicio Técnico.

ALCANCE

SOBRE LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA

a) Vigencia de la garantía (se considera desde la fecha de compra o habilitación de la línea).

Consideraciones:

*Consolas y Accesorios Sony/Nintendo, es de 12 meses, desde la fecha de venta.

*Video Juegos Sony/Nintendo, es de 6 meses (180 días), desde la fecha de venta.

b) Cobertura de la garantía

- ✓ Los equipos que se encuentren dentro del periodo de vigencia de la garantía.
- ✓ La garantía cubre fallas asociadas a defectos de fábrica, ya sean de software o hardware, excluyendo las partes cosméticas del equipo.
- ✓ Condiciones particulares establecidas en la póliza de garantía entregada con cada equipo.

c) Exclusiones de la garantía

- ✓ Equipos donde la falla se asocie a mala utilización por parte del cliente.
- ✓ Equipos que presenten golpes, quebraduras o fisuras en su estructura externa, demostrando utilización inadecuada.

- ✓ Equipos que presenten indicios de humedad o líquido.
- ✓ Equipos dañados por utilización de accesorios (cargadores, manos libres, cables, etc.) no autorizados por el fabricante.
- ✓ Adicionalmente las exclusiones indicadas en la póliza de garantía entregada junto a cada equipo.

CONDICIONES DE INGRESO

CONDICIONES GENERALES —

Pueden ingresar a servicio técnico los equipos que cumplan las siguientes condiciones:

- ✓ Importados y comercializados por Claro Chile S.A. o por alguno de sus distribuidores autorizados.
- ✓ Equipos dentro y fuera de garantía (según lo establecido en política vigente) y establecido en apartado equipo sin garantía.
- ✓ Equipos de Clientes que no hayan sido comercializados por Claro, pero que se estén usando su equipo con un plan/línea de Claro

CONDICIONES DEL EQUIPO —

- ✓ Equipos que se encuentren libre de bloqueos por robo o extravío.
- ✓ Equipos que NO tengan activado buscar mi iPhone o protección antirrobo de Google IMEI siempre debe estar visible en el equipo.
- ✓ No se deben ingresar accesorios como carcasas, memorias, simcard, lápiz óptico, colgantes, micas (en caso de que la falla sea asociada a la pantalla), entre otras.
- ✓ Revisar visualmente el equipo revisando sellos de agua, cosmética, anotar golpes, ralladuras, curvaturas, para registro en la orden de ingreso y posible reparación fuera de garantía.

REQUISITOS Y VALIDACIÓN DEL CLIENTE —

Validación del Cliente

✓ Valida identidad del titular vía Autentia o EID Equifax luego, ingresa en la interacción de One el código de la validación exitosa. Si la solicitud es de un Tercero, se le debe realizar validación de identidad a través de Acepta y llamada al titular, para realizar validación por EID Equifax.

Requisitos por Tipo de Cliente

Tipo Cliente	Requisitos
Post pago	1. Titular de la cuenta. 2. Usuario del equipo, siempre que el equipo no presente bloqueo por robo o extravío.
Prepago	1. Cliente prepago a través del portador del equipo, con copia de boleta de compra y siempre que no presente bloqueo por robo o extravío.
Empresa	1. A través de su representante legal. 2. A través del usuario del equipo, siempre que no presente bloqueo por robo/extravío.

INFORMACIÓN RELEVANTE AL INGRESO

- ✓ Se debe realizar siempre el registro de orden en ONE y TSA3.
- ✓ Siempre se debe adjuntar la acreditación de la fecha de activación
o Clientes postpago Print con fecha de contrato ONE (debe ser enviada impresa al laboratorio)
o Clientes prepago: Boleta de compra donde aparezca la fecha de compra del producto o Print de ONE con fecha de activación, o fecha de salida SAP (debe ser enviada impresa al laboratorio).
- ✓ Es obligatorio anotar siempre un número de contacto del cliente y e-mail. En caso de que sea el mismo número que está ingresando a SSTT, se debe anotar igual.
- ✓ La entrega de equipo en préstamo esta solo disponible para clientes Postpago y está sujeto al stock de este tipo de equipos en Sucursal. Debes entregarlo solo en los casos que el cliente explícitamente lo solicite.
- ✓ En los casos que el cliente solicite equipo en préstamo, Y no dispongamos de stock, el cliente podría solicitar explícitamente el descuento por días sin equipo, puedes ofrecer esta alternativa, siempre y cuando no presenta tráfico en el periodo que el equipo está en Servicio Técnico.
- ✓ Cliente prepago NO pueden acceder a préstamo de equipo.
- ✓ Cuando se entregue un equipo en préstamo debe generar un Contrato de Comodato de Equipo en Préstamo, entregándole una copia al cliente y adjuntar al Gestor Documental de One, firmada por el cliente. Si la persona que recibe el equipo en préstamo no es el titular de la cuenta, se debe adjuntar la validación de identidad hecha al titular y al tercero.
- ✓ Indicar condiciones y valor de multa por no devolución del equipo en préstamo. El plazo y valor se individualiza en el contrato de comodato
- ✓ Informar al cliente llevar consigo la orden de servicio al momento del retiro del equipo en sucursal. Si no tiene la orden, sólo puede retirar el titular.
- ✓ Siempre La orden de ingreso, la orden de entrega, los documentos indicados en el procedimiento equipo préstamo deben quedar firmadas por el cliente y este respaldo debe quedar registrado en el

gestor documental de ONE.

INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE LA LEY SERNAC 3X6

Garantía Legal 3x6, aplica para todo producto nuevo, establece que dentro de los 6 meses (días corridos) contados desde que se haya recibido el producto, este presenta falla de fábrica (no imputable al cliente), el cliente tiene la opción de elegir entre 3 alternativas, estas son: reparación gratuita, cambio por el mismo producto o devolución de dinero, para mayor información pincha aquí

PLAZOS DE LA REPARACIÓN

El plazo de reparación tiene una duración máxima de 15 días hábiles (lunes a viernes), Se entiende como el tiempo transcurrido desde que el cliente ingresa el producto en la sucursal y que tiene un diagnóstico, reparación o resolución de este diagnóstico, y se encuentra disponible esta solución en la sucursal.

RESPONSABLES DEL INGRESO A SERVICIO TÉCNICO

El ejecutivo deberá realizar diligentemente todas las revisiones y registros necesarios para la atención de servicio técnico, de acuerdo a lo solicitado en la orden de ingreso y las políticas de servicio técnico.

El administrativo de bodega, deberá validar siempre el correcto ingreso del equipo a servicio técnico, realizando diligentemente las validaciones necesarias previo a la aceptación del ingreso bodega.

DEBES SABER

**COSTO DE
DIAGNOSTICO**

**CONTACTO CON EL
CLIENTE**

**EQUIPOS
VENDIDOS EN
RETAIL**

**REGISTRO
FOTOGRAFICO**

**CON
LA P**

✓ Si hay un presupuesto involucrado y éste es rechazado o no se logra contactar a Cliente, se realizarán cargo de revisión del equipo (\$3.500 CLP), de acuerdo a lo establecido en el apartado equipo sin

garantía.

COSTO DE DIAGNOSTICO	CONTACTO CON EL CLIENTE	EQUIPOS VENDIDOS EN RETAIL	REGISTRO FOTOGRAFICO	CON LA P
Cliente debe proveer un número de contacto y correo electrónico válido en la orden de servicio ingresada en TSA3, lo anterior para notificar al cliente, en las siguientes ocasiones: ✓ Para autorizar el presupuesto de la reparación de su equipo fuera de garantía. ✓ Para indagar la falla indicada por el cliente al momento del ingreso del equipo a servicio técnico, en el caso que no se encuentre o no pueda ser replicada ✓ Será notificado al momento que la orden de servicio tenga una resolución y esté disponible en sucursal ✓ Sí no es posible ubicarlo, el equipo se devolverá en las mismas condiciones en que ingresó				

COSTO DE DIAGNOSTICO	CONTACTO CON EL CLIENTE	EQUIPOS VENDIDOS EN RETAIL	REGISTRO FOTOGRAFICO	CON LA P
Ejecutivo debe validar si el equipo fue comprado en Claro Chile o en Retail, ya que al aplicar la garantía legal 3x6 estos tienen diferentes resoluciones e informes, según se detalla: ✓ Equipo Claro: ante una resolución de cambio 3x6 aprobado o devolución de dinero aprobada, el equipo defectuoso queda en laboratorio para iniciar el proceso de reversa. Informe queda disponible en TSA3, para ejecutar en sucursal de acuerdo a la resolución. ✓ Equipo Retail: Informe técnico GGTT Aprobado, se devuelve equipo a cliente para que este realice la gestión de cambio, devolución de dinero en la tienda donde lo adquirió. Precaución al ingreso de la Orden de Servicio ✓ Dentro de la Orden de Servicio (ODS) en TSA3, se debe elegir, en el listado de fallas, si el cliente desea hacer valer la Garantía Legal 3x6 seleccionando una de las siguientes alternativas: cliente solicita reparación 3x6, cliente solicita cambio de equipo 3x6 o cliente solicita devolución de dinero. ✓ Para equipos de Grandes Tiendas (GGTT) que se ingresen a Servicio Técnico, al momento de crear la ODS en TSA3, se debe seleccionar en el listado de fallas la opción "Validación GGTT", con el fin de				

generar el informe técnico para ser presentado en la tienda comercial.

COSTO DE DIAGNOSTICO	CONTACTO CON EL CLIENTE	EQUIPOS VENDIDOS EN RETAIL	REGISTRO FOTOGRAFICO	CONSOLA LA P
Ante todo, evento el ejecutivo de atención deberá frente al cliente tomar fotos, 6 como mínimo (frontal, trasera y de los 4 bordes), las fotos deben ser tomadas a todo equipo que ingresa a servicio técnico independiente si el equipo está en buenas condiciones o no, debe adjuntar a TSA3 la foto (frontal, trasero, laterales) y resguardar las anteriores. ✓ En caso de un reclamo y no contar con las fotos, servicio técnico móvil no se hará responsable y será la sucursal quien deba tramitar la solución al cliente. Imágenes de equipos telefónicos: 				

COSTO DE DIAGNOSTICO	CONTACTO CON EL CLIENTE	EQUIPOS VENDIDOS EN RETAIL	REGISTRO FOTOGRAFICO	CONSOLA LA P
----------------------	-------------------------	----------------------------	----------------------	--------------

Se deberá informar al cliente que puede realizar la consulta del estado de su equipo en los siguientes canales de atención.

- ✓ Consulta el estado del equipo pinchando aquí
- ✓ Llamando al 103 desde su celular o al 800 171 171 desde red fija.
- ✓ Sucursales de Atención al cliente.



**When you're on a new path but aren't sure where it leads,
keep putting one foot in front of the other. It's the only way
you'll arrive.**



Debes ver todo el contenido para continuar

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 03

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

FINALIZAR