

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01 - Soporte 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.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises iSAC.

DESDE EL 02 AL 14 DE ENERO

≡ PLAN MÓVIL - SEGMENTOS

≡ VENTA MÓVIL CON PORTABILIDAD CON Y SIN EQUIPO

❓ ACTIVIDAD

≡ CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD

≡ ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR

—



DESAFÍO TERMINADO

PLAN MÓVIL - SEGMENTOS

OFERTA MÓVIL SEGÚN SEGMENTO

A continuación, te invitamos a revisar nuestra oferta comercial según segmento, recuerda siempre confirmar los datos en el **PLAN COMERCIAL**.

NO PORTADO					PORTADO		
Segmento		Política para Terminal	Limite de Crédito	Oferta Planes	Política para Terminal	Limite de Crédito	Oferta Planes
Cliente	VIP	No Accede a Equipo en Arriendo.	\$144.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.	Accede a Equipo en Arriendo.	\$200.000	TODOS LOS PLANES POSTPAGO.
	GRANDES CUENTAS LIBRE						
	CONECTADO						
	VIVE2						
	VIVE1		\$48.000				
	CONTROL2		\$34.000				
	CONTROL1		\$25.000				

IMPORTANTE

- **Limite de Crédito por Segmento:** Andes siempre mostrará el limite de crédito más alto de un segmento (el del portado), sin embargo se debe respetar el limite de crédito definido según el tipo de venta.
- **Cliente con Plan Vigente:** El sistema si considerará en el limite de crédito los planes activos que el diente ya tenga (mostrando el respectivo saldo por ventas anteriores). sin embargo esto se realiza con respecto al limite de crédito más alto del segmento (el del

portado), por lo cual podrá mostrarse un saldo mayor al que realmente corresponde. Esto se considerará en el proceso de visado de ventas.

- Los Segmentos se visualizarán por su nombre, por lo que ya no se verán puntajes en sistema.
- El descuento de activación sólo puede ser aplicado en el momento que el ejecutivo ingresa la venta, no posterior.
- La cantidad máxima de planes a vender está restringido por el límite de crédito que tenga el cliente.
- El Límite de Crédito se calcula en base al Cargo Fijo del Plan + Cuota Mensual de arriendo de equipo (en caso de corresponder).



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VENTA MÓVIL CON PORTABILIDAD CON Y SIN EQUIPO



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Todos los usuarios de telefonía fija, móvil y VOIP, sean de post pago o prepago, pueden acceder a la portabilidad numérica, teniendo como destino Tecnología fija y móvil.
- Toda operación de venta queda **sujeta a una evaluación comercial interna**, la cual se refleja a través del Límite de Crédito.

- Para los **teléfonos móviles el proceso de la portación será efectivo durante el día hábil siguiente al ingreso la solicitud**. Los cambios se realizan entre las 3 y las 5 a.m, deshabilitándose su simcard por lo que deberá cambiarla por la entregada por VTR.
- La portabilidad solo será factible para **números activos y vigentes**, es decir el número no debe estar suspendido o con deuda.
- El cliente **no debe poseer deuda en su actual compañía ni tampoco en VTR**. En caso de que tenga deuda en VTR, aplica PAGO BLOQUEANTE que es aquel para efectos de aprovisionamiento, instalación o activación requiere de un pago por parte del solicitante, que puede ser por justificación de cuota inicial (equipos móviles o contratación de servicios) o deudas asociadas al cliente
- **Sólo aplica portabilidad numérica a servicio de voz** (no aplica a Banda Ancha Móvil).
- Sólo se pueden vender promociones contenidas en el [PLAN COMERCIAL VIGENTE](#), pueden estar diferenciadas por; Canal, Cliente, Clasificación, Nodo/Subnodo, Servicios Activos.
- Para revisar política comercial de ventas revisar la y [POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES](#)
- **NO entregar datos del cliente a un tercero** (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo, otros).

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- Los formatos de documento permitidos para la OAP son: JPG, GIF, PNG, MP3 y PDF
- Cuando realices una portabilidad de origen prepago, recuerda que el **código CAP tendrá 4 dígitos** y tiene **vigencia de 5 días** a partir de la consulta de la portabilidad
- La solicitud de **portabilidad puede ser cancelada hasta las 22:00 horas. del mismo día de solicitud**, puedes revisar la publicación [CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD](#)
- Seleccionar el tipo de facturación del cliente y recordar que, en el caso de envío electrónico, se enviará la boleta al mail que figura en el Perfil de Facturación.
- **Recordar que los productos fijo y móvil deben crearse en cuentas de facturación diferentes**. Si el cliente tiene productos fijos activos, entonces se debe crear una nueva cuenta de facturación para la venta de móvil.

- Previa a la elección del equipo se debe validar el stock con el bodeguero

GESTIÓN

PEDIDO

EQUIPO EN ARRIENDO O VENTA

INGRESO DATOS PORTABILIDAD

VERIFICAR Y TSQ

ENVÍO

1. En la vista 360 del cliente ingresar y luego la opción de **NUEVO REGISTRO**, para así generar un nuevo pedido de ventas.

2. Ingresar al **N° DE PEDIDO**, se dirigirá a la pestaña **PEDIDO DE VENTAS**, aquí se podrá personalizar el pedido y validar algunos datos.

- **Saldo de límite de crédito móvil.** Recordar que el saldo en el límite de crédito considera cualquier concepto que genere renta mensual, excluyendo los cargos por única vez como la cuota inicial o pago de simcard.
- **Deuda Rut ->** En estos casos, sólo si el cliente paga la deuda puede continuar el proceso de venta, teniendo como plazo máximo 48 hrs.

3. **Seleccionar según corresponda:**

- Categoría Modalidad de venta seleccionar **MÓVIL**.
- Categoría Método de envío seleccionar **VENTA PRESENCIAL**.
- Categoría Tipo Portado seleccionar entre:
 - MÓVIL PREPAGO - VENTA MÓVIL POSTPAGO - VENTA MÓVIL
 - NO PORTADO-VENTA MÓVIL/FIJO OTRA COMPAÑÍA VENTA MÓVIL.

4. Validar la **vigencia de la cédula de identidad rellenando el casillero N° de serie CI**. Una vez ingresada la serie presionar el comando [CTRL+S] para obtener validación de cédula. En el casillero

ESTADO N° DE SERIE C.I. debe figurar mensaje DOCUMENTO VIGENTE. En el caso que el documento no se encuentre vigente se podrá hacer la venta con una tolerancia de 3 meses máximos.

5. Seleccionar la **nueva cuenta de servicio y facturación creada**, en el recuadro seleccionar Cuenta es posible ver la dirección de cada una de las cuentas desplazándose hacia la derecha.

- Verifica que la cuenta de facturación seleccionada para ingresar la venta corresponda a la cuenta de facturación de servicios móviles.
- Si se selecciona erróneamente la cuenta de facturación de servicios fijos: el sistema arrojará un mensaje de alerta que no permitirá avanzar.

6. **Ingresar a la pestaña CATÁLOGO y Selecciona la opción Móvil**, luego Residencial y posteriormente Normal , en el ejemplo se realiza la venta de un plan multimedia, por lo que se debe ingresar a la opción Multimedia y luego de las opciones de plan seleccionar el solicitado por el cliente en este ejemplo será el MMLL0009 y finalmente seleccionar la opción Agregar Ítem

7. Ingresar a la pestaña **DETALLES**

a) Selecciona DESCUENTOS.

- Selecciona "Descuento Sim Only 0% para Siempre"
- Todo descuento cargado debe ser acorde a la política de venta con portabilidad según oferta del [Plan comercial vigente](#)

b) Confirmar presionando TERMINADO y continuar el proceso.

- Continuar con el paso INGRESO DATOS PORTABILIDAD, para continuar con el proceso Simonly.
- En el caso de que el cliente quiere comprar o arrendar un equipo, continua con el siguiente paso (EQUIPO EN ARRIENDO O VENTA).

PEDIDO	EQUIPO EN ARRIENDO O VENTA	INGRESO DATOS PORTABILIDAD	VERIFICAR Y TSQ	ENVÍO
Ingreso Equipo en arriendo o compra				

1. Recuerda que la compra de equipo no descuenta límite de Crédito, ya que no es un concepto de renta mensual.

- a) Posterior se debe seleccionar Pestaña **DETALLE**, luego se selecciona la **PROMOCIÓN** y se pincha botón **EDITAR PROMOCIÓN**.
- b) Luego de **EDITAR PROMOCIÓN**, aparece **EQUIPO MOVIL**, en donde se debe presionar botón AGREGAR, luego **PERSONALIZAR**.

2. **Elegir la marca del equipo móvil** seleccionando una de las pestañas: SAMSUNG GALAXY- IPHONE u OTROS EQUIPOS, como muestra el ejemplo

3. Por defecto aparecerá **"Modalidad"** Arriendo, pero en caso de compra se debe modificar. También debes seleccionar el "Color Equipo" que llevara el cliente y finalmente **"Terminado"**

NOTA: *En el caso que se haya generado un error en la personalización del equipo, aparece el mensaje "Compruebe los errores que se han generado", si este no existe se debe seleccionar "Aceptar" o clic en "Cancelar" para verificar.*

PEDIDO	EQUIPO EN ARRIENDO O VENTA	INGRESO DATOS PORTABILIDAD	VERIFICAR Y TSQ	ENVÍO
--------	----------------------------------	-------------------------------	-----------------	-------

1. Desde el detalle del pedido de Venta, Seleccionar la pestaña **PORTABILIDAD** en donde se debe completar los siguientes campos.

- **NÚMERO TELEFÓNICO:** Tipificar el N° móvil que será portado.
- **IDENTIFICADOR EQUIPO (IMEI):** Ingresar IMEI (número de Serie) de Equipo (esta información se obtiene al digitar *#06# en el teclado del equipo)

2. Confirmar que el **ESTADO PORTABILIDAD** se encuentre como **"INICIO PORTABILIDAD"**; luego de esto, presionar **VALIDAR CUENTA DÍA** Este paso tiene como finalidad revisar que el N° a portar no mantenga deudas con la compañía donadora.

CASO RECHAZO CAP O CASO CAP MAL INGRESADO/DIGITADO:

En caso de ser prepago a postpago cliente recibirá el código CAP consta de 4 dígitos. El sistema no permitirá el envío de la orden si no se ingresa el CAP

- En Caso que la portabilidad no se efectúe, se debe escalar con SOS móvil para que se reenvíe el código CAP al cliente y además se debe escalar caso a través de ticket a Helpdesk para que de esta manera se reinyecte la portabilidad.
- Debe hacer seguimiento al ticket para asegurar solución

! VALIDAR CUENTA DÍA en este punto el sistema puede arrojar errores y puedes revisarlos en iSAC

3. Al salir positiva la validación de cuenta al día, se habilitará el botón **VALIDAR FACTIBILIDAD** y el **ESTADO PORTABILIDAD** a cambiará "Consulta Titularidad y Saldo". Presionar **VALIDAR FACTIBILIDAD** para continuar con la validación interna de OAP.

! VALIDAR FACTIBILIDAD en este punto el sistema puede arrojar errores y puedes revisarlos en iSAC

4. Una vez validada la factibilidad **se autocompletarán los campos desplegados** con los ID que se generaron en las transacciones anteriores según registros de la OAP. Para poder continuar con la solicitud, se debe volver al pedido.

PEDIDO	EQUIPO EN ARRIENDO O VENTA	INGRESO DATOS PORTABILIDAD	VERIFICAR Y TSQ	ENVÍO
1. Presionar el botón VERIFICAR y luego TSQ. Ya finalizado el TSQ, el sistema puede arrojar dos resultados: TSQ aprobado o TSQ Rechazado. A continuación, se muestra que el campo "Estado de Trámite" indica que el TSQ ha sido aprobado. NOTA: En caso de que el TSQ salga rechazado saldrá el un mensaje de error Los errores de TSQ se pueden dar por: • Falta del stock del equipo • No hay recurso de red para el N° de teléfono • Existe un error en la orden de venta • Si el TSQ es rechazado, por Falta de Stock del equipo				

Si el TSQ fue aprobado puedes continuar con **GENERAR DOCUMENTO**, Para realizar el correcto ingreso, revisa la publicación [GENERACIÓN DE CONTRATO](#)

ADJUNTAR DOCUMENTOS

El ejecutivo debe subir la fotocopia del carnet de identidad del cliente y otros documentos que puedan ser requeridos para la portabilidad. Para ello selecciona el documento a adjuntar de la lista desplegable de los documentos adjuntos del formulario de portabilidad.

Para mayor información de cómo realizarlo puedes apoyarte en la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#)

PEDIDO	EQUIPO EN ARRIENDO O VENTA	INGRESO DATOS PORTABILIDAD	VERIFICAR Y TSQ	ENVIAR
--------	----------------------------------	-------------------------------	-----------------	--------

ENVIAR PEDIDO SIMONLY

Si al enviar el pedido aparece el siguiente error, **"El Campo CAP está vacío. Favor Completar"**, es porque en la pestaña portabilidad no se ingresó código CAP, deberás ir a la pestaña e ingresar el código correspondiente y luego Enviar.

IMPORTANTE

Los cambios de estados automáticos no hay que hacerlos de manera manual

a) Automáticamente el estado será **"PENDIENTE DE ENVÍO"**, de manera manual el Bodeguero cambia a estado **PREPARADO**

b) El ejecutivo valida que el estado es **PREPARADO** entonces tiene que cambiar de forma manual a **ENVIADO**. Esto Significa que se encuentra listo para que el Bodeguero se encargue de registrar, entregar la SimCard y el equipo al cliente, dependiendo del punto de venta

ENVIAR PEDIDO Y PAGO UP FRONT EN CASO DE PORTABILIDAD CON EQUIPO

a) Completado el contrato del cliente, el ejecutivo/asesor deberá hacer click en el botón **ENVIAR**.

Nota: Una vez enviada la orden el cliente debe cancelar el monto adeudado de la cuota inicial del equipo, el plazo máximo es de 48 horas. En el caso que el cliente NO cancele este monto en el plazo estipulado, la orden se anulará automáticamente.

b) Luego que el cliente realiza el pago de la cuota inicial del equipo, la solicitud cambiará **automáticamente el estado de "Pendiente de pago" a "Pendiente de envío"** y se marcará el flag

Pago Up-Front recibido. Significa que se encuentra lista para que el Bodeguero se encargue de registrar y entregar la SimCard y el equipo al cliente, dependiendo del punto de venta, Sucursal o Dealer Punto el paso es el Siguiente



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Los Segmentos se visualizarán por su nombre, por lo que ya no se verán puntajes en sistema.

☐

Falso

☐

Verdadero

CANCELACIÓN DE PORTABILIDAD



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Este procedimiento describe los pasos a seguir para poder realizar la cancelación de una portabilidad en curso asociada a una venta con portabilidad fija o móvil, tanto para cliente de tipo RESIDENCIAL como EMPRESARIAL.
- Esta atención se puede dar al Titular o tercero con poder simple que lo autorice para tales efectos, en caso Empresarial debe ser Representante Legal, Contacto Autorizado con poder notarial. En todos los casos: con cédula vigente, sin bloqueos y mayor de 18 años.

- El alcance de este procedimiento es para las primeras líneas telefónicas, remotas y presenciales y que se encuentre autorizado para gestionar la cancelación de la portabilidad.

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **Para ejecutarse el proceso de Cancelación de portabilidad debe existir una solicitud de portabilidad cursada y aceptada ante la OAP.**
- **La cancelación debe solicitarse antes de las 22 horas, y en el mismo día** en que se solicitó la portabilidad (fue enviada a la OAP).
- **El cliente o una tercera persona puede solicitar cancelar o revertir el proceso de Portabilidad** ya iniciado, en Línea telefónica o Sucursal VTR. **En caso de Tercera persona** (solicitante) **debe presentar o enviar por correo:**
 - Copia CI Solicitante
 - CI Titular
 - Poder Simple
- **El cliente debe firmar el formulario de la solicitud de Reversa de la Portabilidad que está disponible** en la Sucursal o **como archivo para los Ejecutivos de Call Center** (enviado por correo al cliente). Este documento deberá ser digitalizado por el Ejecutivo de Atención Asesor y adjuntado en el sistema al momento de solicitar la cancelación.
- **X** No entregar datos del cliente a un tercero no autorizado (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- Descarga el [FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD](#)

POLITICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

- **El Número Telefónico asociado a la cancelación** de la portabilidad puede volver a portarse en cualquier momento.
- **La mencionada OAP, es el Organismo Administrador de la Portabilidad el encargado de administrar la base de los datos de portabilidad** y mantener la comunicación entre los operadores de telefonía, a través de un sistema informático centralizado.
- **Si la solicitud de cancelación es rechazada sólo es Factible de reenviarla si hubo un error en el envío a la OAP**, en este caso se le debe informar al cliente. Esto puede deberse a una caída de la OAP y se deberá esperar para reenviar la cancelación.
- **Solo si la solicitud de portabilidad esta ACEPTADA podemos realizar la cancelación de portabilidad.**

! “Recuerda siempre cancelar primero la portabilidad en la pestaña de portabilidad del pedido y luego cancelar el pedido”.

Al realizar la cancelación pueden generarse los siguientes errores:

ERROR CANCELACIÓN PORTABILIDAD MÓVIL

Si la OAP envía un mensaje de éxito y el servicio que se está cancelando la portabilidad es **Móvil**, se deberá **validar si tiene equipo en arriendo**, en el caso que no tenga equipo en arriendo, se finaliza con la portabilidad cancelada. **Si el cliente posee un equipo en arriendo**, el Ejecutivo deberá informar al cliente cual es la Modalidad de facturación del equipo que más le acomoda:

- **Realizar aceleramiento de cuotas de arrendamiento.** Revisa [AQUÍ](#)
- **Continuar con la facturación en cuotas del equipo.**

ERROR CANCELACIÓN PORTABILIDAD FIJA

- Si la OAP envía un mensaje de éxito y el servicio que se está cancelando es una portabilidad fija, se deberá indicar al cliente si desea mantener los servicios ya instalados en su domicilio. Si el cliente no requiere mantener ningún servicio en su domicilio, se debe informar al cliente que se generará una orden de desconexión.
- En el caso que el cliente desee mantener los servicios instalados en su domicilio incluyendo el teléfono, se deberá realizar un cambio de número telefónico.
- En el caso que el cliente no desee un nuevo número de teléfono se deberá modificar el plan inicialmente contratado, aplicando un cambio de promoción en sistema.

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- ¿Sr. XXX cuál es motivo por el cual necesita cancelar la portabilidad?
- ¿Tiene dudas con respecto a las tarifas de sus servicios?
- ¿Conoce los beneficios de realizar portabilidad a VTR?

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- **Verifica el Rut del Cliente** para saber a quién atendemos.

- **Verifica en sección PEDIDOS**, debe tener una Solicitud de **PEDIDO DE VENTA**, el cual puede estar en los siguientes estados; **ABIERTO, PENDIENTE ENVIÓ, ENVIADO, RECIBIDO**, para poder realizar la cancelación.
- **En caso EMPRESARIAL** Confirma que el usuario que solicite la atención sea el que está registrado en la pestaña **CONTACTOS**.

GESTIONA —

1. Desde la Vista 360° se debe **ingresar al número de pedido**.
2. Posteriormente, en la pestaña **"PEDIDO DE VENTAS"** se debe ingresar a la pestaña **"PORTABILIDAD"** donde se validará la portabilidad en curso.
3. En la pestaña PORTABILIDAD debe **verificar el estado de la portabilidad**.
4. Se debe **seleccionar la pestaña PORTABILIDAD**
5. A continuación, se debe indicar el **motivo por la cual el cliente desea cancelar la portabilidad**. Las opciones son las siguientes:
 - a. Cliente no da motivo
 - b. Cliente informa problema técnico
 - c. Cliente informa problema comercial
 - d. Cliente informa demora de portación
6. Se debe respaldar **"FORMULARIO DE SOLICITUD DE REVERSA DE PORTABILIDAD"** y seleccionar el **Botón ADJUNTAR**, seleccionar el archivo, desde la casilla desplegable selecciona **SOLICITUD DE REVERSA PORTABILIDAD** y nuevamente el **Botón ADJUNTAR**.
 - Para confirmar que el archivo se adjuntó correctamente, presiona el botón REFRESCAR se puede visualizar una tabla resumen con los datos del archivo.

7. En el caso que se quiera enviar la cancelación sin documentos el sistema indicará un mensaje **"DEBE ADJUNTAR DOCUMENTOS ANTES DE CANCELAR LA PORTABILIDAD"** ya que es obligatorio.

8. Finalmente, se debe presionar la pestaña **CANCELAR PORTABILIDAD** para concretar la solicitud.

9. Una vez efectuada la cancelación de portabilidad, se debe proceder a realizar la cancelación de solicitud de Pedido de Venta. Revisa [AQUÍ](#) como cancelar el pedido



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



GESTIÓN

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, con el siguiente asunto:**
 - DEVOLUCIÓN//RUT DE titular//SISTEMA en que se encuentra el cliente titular
- En el cuerpo del correo detallar:

- 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.

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+

Cuenta: T372388-3 Principal: ☐

Nombre: JORGE MANUEL ROSAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C/P Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$-35.000
Ajustes pagos pendientes	\$-35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$-7.810
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 Facturas	Estado de pago
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$-27.990	\$-27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
81-385	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$-30.000	\$-30.000	\$-30.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

GESTIÓN

Informar 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.

"XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en tu 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.

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//MONTOS 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."

NO VOZ:

"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, puedes acercarte 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."

NO VOZ:

"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. Te invito a estar revisando el estado de tu pago en la página de tu banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 01 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 01!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR