

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - DIGITAL 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 Claro Más.



NO RECONOCE COBROS Y NOTA DE CRÉDITO



NO RECONOCE COBROS SVA MÓVIL



CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS MÓVILES



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBROS Y NOTA DE CRÉDITO



POLÍTICA DE ATENCIÓN

-Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema.

- Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente.

VERIFICA:

Si se hace fuera del inicio del ciclo, siempre generará proporcionales, para calcular cuánto proporcional se generará se debe considerar.

1

Los ciclos son Postpago, esto quiere decir que facturan mes vencido, esto equivale a que la fecha de emisión y de vencimiento de la boleta posterior a la fecha de inicio y final del ciclo.

2

Si el cambio de plan es a mitad de ciclo se cobrará un proporcional de cada plan.

3

Se debe considerar que los planes están sujetos a alza del IPC entonces debemos calcular en base al último cargo fijo completo emitido, si es que existen boletas.

CASO DE USO:

Veamos a continuación un caso de uso:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Veamos a continuación un ejemplo:

Este cliente tiene asignado el ciclo 21 y contratado el Plan Max XL Libre el valor del cargo fijo de su última boleta fue de \$11.017 IVA (con descuentos).

The screenshot displays a web application for managing customer accounts. At the top, there's a header with the text 'Ver Cuenta Financiera: CLAUDIO HORACIO MONSALVEZ YOVILAO' and 'Ver Acuerdo de Facturación: CLAUDIO HORACIO MONSALVEZ YOVILAO'. Below this, there are fields for 'Identificación del Acuerdo de Facturación' (102103772), 'Nombre del Acuerdo de Facturación' (CLAUDIO HORACIO MONSALVEZ YOVILAO), 'LCB' (Wireless), and 'Ciclo de Facturación' (Ciclo 21). There are also buttons for 'Editar', 'Presetizar', 'Método de Pago' (Efectivo), and 'Determinar pago'. A note states 'No se ha definido Medio de Pago para este Acuerdo de Facturación'. Below this, there are tabs for 'Información de Facturación', 'Facturas de Cliente', 'Cargos Pendientes', 'Correo Para', 'Historial', 'Cuentas', and 'Items de Acólon'. The 'Facturas de Cliente' tab is active, showing a table with columns for 'Identificación del Documento', 'Moneda', 'Monto a Pagar', 'Período', 'Monto total de la factura', and 'Fecha de Vencimiento'. The table shows a single entry for document 307063435, with a period from 21/06/2023 to 20/07/2023, a total amount of 25.613.00, and a due date of 11/08/2023. Below the table, there are buttons for 'Buscar Ahora', 'Ajustar', and 'Ver Cuenta Financiera'. At the bottom, there's a section titled 'RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS' showing a 'CARGO FIJO' for 'MÓVIL +56956112770' with a 'MAX XL LIBRE' plan. The total amount is \$11.017. A table below this shows the breakdown of charges: Internet (\$18.025), Descuento Internet (\$1.219), Telefonía (\$18.574), Descuento Telefonía (\$16.707), and Descuento Cargo Fijo 41% permanente (\$7.656).

Identificación del Documento	Moneda	Monto a Pagar	Período	Monto total de la factura	Fecha de Vencimiento
307063435	CLP	25.613.00	21/06/2023-20/07/2023	25.613.00	11/08/2023 0 00 00

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS		TOTAL
CARGO FIJO		\$11.017
MÓVIL +56956112770 MAX XL LIBRE		TOTAL: \$11.017 Ver Consumos
- Internet		\$18.025
- Descuento Internet		- \$1.219
- Telefonía		\$18.574
- Descuento Telefonía		- \$16.707
- Descuento Cargo Fijo 41% permanente		- \$7.656

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Realizó un cambio de plan el día 31/07/2023 por un **Plan Max M** que tiene un cargo fijo de \$12.990 – IVA incluido.

Esto quiere decir que el cambio se realizó en el período entre el 21/07/2023 y el 20/08/2023. Si consideramos que la última boleta emitida corresponde al período entre el 21/06/2023 y el 20/07/2023 y vencía 11/08/2023, el proporcional vendría en la boleta siguiente que vencería aproximadamente el 11/09/2023.

Para saber el monto de los proporcionales se usa regla de 3:

1. Consideramos que Julio tiene 31 días, entonces el proporcional del plan equivaldrá a 10 días desde el inicio del ciclo, el 21/07/2023 al 31/07/2023 (fecha del cambio).

2. Entonces debemos dividir el ultimo cargo fijo en 31 ósea $\$11.017 / 31 = \$355,38$ y luego multiplicar el resultado por 10, es decir: $\$355,38 * 10 = \$3.553,8$.

3. El proporcional del nuevo plan equivale a 21 días desde la fecha del cambio 31/07/2023 al 20/08/2023.

4. Dado lo anterior debemos dividir el cargo fijo sin descuentos por 31, es decir $\$12.990 / 31 = \419 y multiplicar el resultado por 21 ósea $\$419 * 21 = \$8.799,6$.

En conclusión, el cliente le corresponde pagar lo siguiente: $\$3.554 + \$8.800 = \$12.354$

Buscar: Ordenes							
# por							
Inderes							
Solamente Órdenes Pendientes Solamente Acciones de Orden Pendientes							
Buscar Ahora							
Búsqueda sin Guardar							
Ajustar							
Orden	Motivo del Ma...	Identificación	Estado	Fecha de Aplicación	Fecha de Vencimiento	Identificación	Oferta
comienza por	comienza por	es igual a	=	Después	Después	es igual a	comienza por
		56956112770	Por Favor S...				
✓	Cambo(inalámbrico)		Cerrado	10/08/2023		17716516854	
✓	Ck... Inalámbrico	56956112770	Terminado	10/08/2023	10/08/2023	17716531616	07 2023-ARR-MAX M
✓	Cambo(inalámbrico)		Cerrado	10/08/2023		17715776446	
✓	Ck... Inalámbrico	56956112770	Terminado	10/08/2023	10/08/2023	17715782696	07 2023-ARR-MAX M
✓	Cambo(inalámbrico)		Cerrado	31/07/2023		17660724546	
✓	Ck... Inalámbrico	56956112770	Terminado	31/07/2023	31/07/2023	17660724556	07 2023-ARR-MAX M
✓	Cambo(inalámbrico)		Cerrado	31/07/2023		17660709626	
✓	Ck... Inalámbrico	56956112770	Terminado	31/07/2023	31/07/2023	17660709636	07 2023-ARR-MAX M
✓	Cambo(inalámbrico)		Cerrado	31/07/2023		17660552956	
✓	Ck... Inalámbrico	56956112770	Terminado	31/07/2023	31/07/2023	17660552966	05 2021-ARR-MAX XL LIBRE

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Explica los cobros de proporcional al cliente, si aplica descontar el monto en base al análisis realizado y es menor o igual a \$7.000, avanza hasta de ingreso nota de crédito.

Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso, apoyándote de la publicación ingreso de nota de crédito móvil.

En caso contrario, informa que el cargo está correctamente cobrado, y cierra la atención con el correcto registro.

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 12 meses por el mismo motivo. Para ello, debes mirar en la pestaña de trabajo de ONE.

NOTA DE CRÉDITO:

**CLIENTE TUVO NOTA DE
CRÉDITO**

**CLIENTE NO TUVO NOTA DE
CRÉDITO**

REGISTRA

Informar que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 12 meses. Por lo cual, no aplica generar descuento para el mismo concepto.

Si el cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa el caso (cargo de impugnación), apoyándote de la siguiente publicación, para ello pincha aquí

INFORMA:

Sucursales y Call Center:

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el concepto de proporcionales en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Canales Digitales:

"Sr(a). XXX, ya tuvisteis una nota de crédito por el concepto de proporcionales en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

**CLIENTE TUVO NOTA DE
CRÉDITO**

**CLIENTE NO TUVO NOTA DE
CRÉDITO**

REGISTRA

Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto de proporcionales.

En la observación de ONE debes registra el #PROPORCIONALES para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción.

Tal como se declara a continuación:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos recurrentes

Resultado: Solicitud Completada

Template:

Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: #PROPORCIONALES

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

INFORMA:

Sucursales y Call Center:

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez".

Canales Digitales:

"XXX, de acuerdo al inconveniente que me comentas, y revisando en sistema, descontaré de tu cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez".

CLIENTE TUVO NOTA DE CRÉDITO	CLIENTE NO TUVO NOTA DE CRÉDITO	REGISTRA
ONE: Motivo 1: Solicitudes Financieras Motivo 2: Impugnaciones de Cobros Motivo 3: Cargos Recurrente Resultado: Solicitud Completada TIPIFICA: » MÓVIL MÁS» DETALLE BOLETA» COBROS EN LA BOLETA «COBROS TELEFONIA ADICIONAL -> Cierre: Consulta / Resuelto en línea. » CANALES ELECTRÓNICOS» MOVIL» POSTPAGO» CONSULTA» CONSULTA DETALLE CARGOS FACTURADOS -> Cierre: Cerrado/ Entrega información.		

INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO:

En caso de ausencia del supervisor, deriva el caso mayor a \$7.000 hacia el BackOffice para su aprobación.

Paso 1

Pincha en la **Cuenta Financiera** del cliente.

Página Principal de Interacción [1]

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: **Fabian Guillermo Rivera Soto** Tipo/Subtipo de Cliente: **EMPRESAS EMPRESAS** Chum: Marcación en Lista Especial: **NO EXISTEN REGISTROS-8**

Cu. Externa: **236646976** Estado: **Abierto** Fecha de Inicio: **12/09/2022 17:55:04** Trabajo Abierto: **23** Condición Especial: **Ninguno** Dirección: **Entrante** Canal: **Web** Medios: **Autobúsqueda**

Dirección: **CAMINO (HUELTA) Camino a la Estrella 581** VSP: **Ninguno** PIN: Validar PIN

Estado de la identificación: Login del Comerciante: En Representación de:

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Actuales:

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
236646976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR		Por Favor Seleccione

Historial Trabajo Contactos Items de facturación Suscripciones Cuenta Financiera de Cobro Historial de Campaña

☐ Cliente ☒ Cuenta Financiera ☐ Contacto

Buscar Ahora 38 Registros

Fecha	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas	Nro. de Cuenta Financiera
24/09/2023	013320961	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO...	IMPOSIBLE CO...		236646976
12/09/2023	012852445	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO...	IMPOSIBLE CO...		236646976
11/09/2023	012826157	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO...	IMPOSIBLE CO...		236646976

Paso 2

En la pestaña de **"Declaración"**, revisa la fila de descripción y busca el nombre boleto/factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamada **INV**.

☐ Ignorar intereses por mora

Declaración Créditos y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: **24/09/2023** A: **24/10/2023**

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L.	Credito	Debito	Saldo
20/09/2023	OSPAUS	Justificación de Disputa	12361015	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CHEQUE	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDIT	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	INV	Boleto/Factura	240394179		16.990,00	16.990,00

Paso 3

Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleto de servicios, en donde debes copiar el **N° de documento**.

The screenshot shows the 'Boleta Digital' interface. At the top, there's a header with the company logo and name. Below it, a navigation bar contains several buttons: 'Inicio', 'Boleta Digital', 'Facturas', 'Pagos', 'Cuentas', 'Reportes', and 'Ayuda'. The main content area is divided into several sections:

- Header Information:** Includes 'Fecha Emisión: 02 SEP 2023', 'Período: 02 AGO 2023 - 02 SEP 2023', 'Rut: 16.999.999-7', 'N° de cliente: 16.999.999-7', 'N° de documento: 16.999.999-7', and 'Fecha Última Pago: 02 AGO 2023'.
- Total a pagar:** \$ 16.990. A button labeled 'Pagar ahora' is visible.
- Información importante para el cliente:** A section with a warning icon and text: 'Para pagar de la factura de estos servicios ingresa a www.clasifica.cl y accede a la opción Pago Rápido'.
- RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS:** A table listing charges:

CARGO	MONTO
CARGO FIJO	\$ 16.990
CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	\$ 0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	\$ 0
OTROS CARGOS	\$ 0
- Bar Chart:** A bar chart showing the distribution of charges. The y-axis represents the amount in Chilean pesos, ranging from 0 to 16,000. The x-axis shows the categories: 'CARGO FIJO', 'CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS', 'CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS', and 'OTROS CARGOS'. The 'CARGO FIJO' bar is the tallest, reaching approximately 16,000.
- Summary Table:**

Descripción	Moneda
Total servicio mes	\$ 16.990
Saldo anterior	\$ 0
Total	\$ 16.990

Paso 4

Pega el número de documento en el ítem llamado **“Número de factura legal”** y luego pincha en **“Buscar ahora”**. Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem a gestionar, una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total.

La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de internet.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 **Buscar Ahora**

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
--------------------------	-----------------	-----------------------	---------------	--------------------	------------	----------	-------------	-----------------------

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 **Buscar Ahora**

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRCNET_PDC	Internet	DBT	59979201529	13 781.51	2 618.49	16 400.00	9 004.00	0 070.59
2216576407	CCRCTEL_PEC	Telefonía	DGC	59979201529	-12 773.95	-2 427.05	-15 201.00	0.00	0.00
2216576403	CCRCTEL_PEC	telefonía	DBT	59979201529	14 201.68	2 698.32	16 900.00	15 201.00	12 773.95

Paso 5

Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito y presiona el botón **"Cargo de Crédito"**.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado **Solicitud**

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 23/06/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 13955163 **Buscar Ahora**

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
2036410142	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56967238992	0.00	0.00	0.00	0.00
2036410147	CCOCHOM_B1634	Cupon Contrato Amortamiento	DBT	57960742872	13 505.56	2 614.45	16 120.01	13 800.56
☒ 2036410145	CCOCUSUBOPCOM	Activación Cuello [CHARGE_R...	DBT	56968742872	1 680 588.24	319 311.77	1 999 900.01	0.00

Cargo de Crédito Cargo en Impugnación

☐ Ajustar

No se encontró

* Fotografía referencial.

Paso 6

Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado. Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en motivo del crédito, el cual es **"corrige monto facturado"** y luego presionar **"Enviar"**.

Importante: una vez presionado el botón enviar, se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Paso 7

Dirígete a la pestaña de **"declaración"**, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado **"CREDIT"** y levanta el documento que avala la nota de crédito.

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura	Crédito	Debito	Saldo	Identificación
24/05/2023	CREDIT	Crédito	11667888	-1.00		2.369.604,74	
26/01/2023	REC	Boleta/Factura	13865163		2.269.663,30	2.369.605,74	



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS SVA MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

En caso de que un cliente no reconozca el cobro de cualquier SVA, puedes realizar las siguientes excepciones:

- La excepción se puede realizar cada 12 meses calendario, **con un monto máximo de \$7.000** (solo SVA propio Claro).

- Si cliente reclama por cobro, **ofrece bloquear contratación de servicios adicionales.**

- **Siempre debes preguntar al cliente si desea dar de baja el SVA**, si la respuesta es sí, debes gestionarlo en los aplicativos que corresponde.

VERIFICA:

1. Revisa el SVA cobrado, para ello puedes revisar la boleta a través de la pestaña de declaración de ONE, con el fin de identificar el cargo.
2. Revisa el diccionario de SVA, para identificar si es Propio Claro o de terceros.
3. Revisa en los aplicativos relacionados al SVA, esto para saber si fue o no usado por el cliente.

DETALLE DE SERVICIOS ADICIONALES						
1	N° Móvil : 96986827166					
2	N°	Fecha	Hora	Destino	Servicio	Unidad
	1	21-Ago	22:29	Variable po	Cargo Google Play	Evento
						Total
						\$3.451
						Total
						\$ 3.451
						Total de eventos
						1

*Fotografía referencial

GESTIONA:

Explica el cobro del SVA al cliente, si el monto a descontar en base al análisis realizado es menor o igual a \$7.000, avanza hasta ingreso nota de crédito.

Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso. Informa que el cargo está correctamente cobrado.

"Sr(a) XXX, hemos revisado el concepto de SVA cobrado y su uso, por lo cual, corresponde a que usted pague el monto de \$XXX por concepto de xxxxxxxx en donde usted adquirió xxxxxxxxxxxxxxxx".

Si cliente insiste y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes revisar si ha tenido descuento en los últimos 12 meses por el mismo motivo de SVA (Mismo nombre de la glosa).

Para ello, debes revisar la pestaña de trabajo de ONE.

IMPORTANTE:

**SVA PROPIO CON
NOTA DE CRÉDITO**

**SVA PROPIO SIN
NOTA DE CRÉDITO**

SVA TERCEROS

**ELIMINAR O
BLOQUEAR**

Informar que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 12 meses. Por lo cual, no aplica generar descuento para el mismo concepto.

Si el cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa el caso (cargo de impugnación), apoyándote de la siguiente publicación, para ello pincha aquí.

INFORMA:

Sucursal y Call Center

"Sr(a). XXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el mismo SVA en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte."

Canales Digitales

"XXX, ya tuviste una nota de crédito por el mismo SVA en el mes XXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Te recomendamos realizar el pago de tu boleta antes de la fecha de corte."

SVA PROPIO CON NOTA DE CRÉDITO	SVA PROPIO SIN NOTA DE CRÉDITO	SVA TERCEROS	ELIMINAR O BLOQUEAR
Si el monto es menor o igual a \$7.000 Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto SVA propios. Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso (cargo de impugnación) para su aprobación, apoyándote de la publicación ingreso de nota de crédito móvil. En la observación de ONE debes registra el #COBROSVAPROPIO para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción. Motivo 1: Reclamos Financieros Motivo 2: Impugnaciones de Cobros Motivo 3: Cargos nacionales Resultado: Solicitud Completada Template: • Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros" • Boleta N°: • Cuenta: • PCS: • Concepto: #COBROSVAPROPIO • Se realiza Nota de crédito por \$: • Resuelto en línea: SI/NO • Correo electrónico: INFORMA: Sucursales y Call Center <i>"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez".</i>			

Canales Digitales

"XXX, de acuerdo al inconveniente que me comentas, y revisando en sistema, descontaré de tu cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez".

SVA PROPIO CON NOTA DE CRÉDITO	SVA PROPIO SIN NOTA DE CRÉDITO	SVA TERCEROS	ELIMINAR O BLOQUEAR
Explica el cobro del SVA al cliente, si aplica descontar en base al análisis realizado, gestiona de acuerdo a lo siguiente: Si el monto es menor o igual a \$7.000 Aplica la nota de crédito por el valor total cargado por concepto SVA. Si el monto es mayor a \$7.000, ingresa un caso para su aprobación. Informa que el cargo está correctamente cobrado. <i>"Sr (a)xxxxxxx, le informo que el cobro asociado a SVA procede pagarlo, Dado que el servicio, fue correctamente usado entre el día xx y xx, recuerde que su boleta tiene corte en el periodo comprendido del xx del mes xx al xx del mes xx."</i> <i>Si cliente insiste, y no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes ingresar el caso en ONE para que sea analizado por el BO dentro de los 5 días hábiles.</i>			

SVA PROPIO CON NOTA DE CRÉDITO	SVA PROPIO SIN NOTA DE CRÉDITO	SVA TERCEROS	ELIMINAR O BLOQUEAR
-----------------------------------	-----------------------------------	--------------	------------------------

Importante: Debes asegurar la baja del SVA, o bien su bloqueo de acuerdo a lo declarado por el cliente, esto con el fin de evitar reclamos futuros.

INFORMA:

Sucursal y Call Center:

"Sr(a) xxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde a la aplicación de xxxxxxxx, por tanto, debo preguntarle si desea usted dar de baja (solo a este SVA) o bien, desea bloquear el servicio. El último corresponde a que usted no pueda comprar más estos servicios de valor agregado. ¿cuál es su decisión para proceder?"

Canales Digitales:

"xxxxxxxxxx, te informo que el cobro corresponde a la aplicación de xxxxx, por tanto, debo preguntarte si deseas dar de baja (solo a este SVA) o bien, desea bloquear el servicio. El último corresponde a que no podrás comprar más estos servicios de valor agregado. ¿Cuál es su decisión para proceder?"

REGISTRA:

ONE:

- **Motivo 1:** Reclamos Financieros
- **Motivo 2:** Impugnaciones de Cobros
- **Motivo 3:** Cargos nacionales
- **Resultado:** Solicitud Completada

» MÓVIL MÁS» DETALLE BOLETA» COBROS EN LA BOLETA» SUSCRIPCIONES (Selecciona el SVA que corresponde) -> Cierre: Solicitud/ Resuelto en línea o Se genera Caso.

» CANALES ELECTRÓNICOS» MOVIL» POSTPAGO» CONSULTA» CONSULTA DETALLE CARGOS FACTURADOS -> Cierre: Cerrado/ Resuelto en línea.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS MÓVILES



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



Revisa si existe un cargo por corte y reposición en la tabla de resumen de cobros, que se encuentra en detalle de cobros de la boleta.



En caso, que el cliente este bloqueado por deuda, debes transferir a bloqueados_movil_N2.

VERIFICA:

El sistema muestra la interfaz de usuario del 'Gestor de Interacción del Consumidor'. En la parte superior, se indica el usuario logueado como 'pcrmapp06' y el cliente 'WILLANS LLANOS' con su RUT 23899697K. El perfil de facturación muestra un saldo total de 31.499 CLP y una fecha de vencimiento el 22/12/2023. El cliente está registrado como 'PERSONA NUEVO' con un estado de 'Abierto'.

En la sección 'Temas Actuales', se listan los motivos de la interacción:

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
237103547	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	56944496812	Por Favor Seleccione

Debajo de esta sección, se encuentra un historial de acciones:

Modificado	Identificación	Tipo	Título	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado
6/12/2023	C223600647	Caso	262363176ST...	7/7/?	SOLICITUDES CASOS DE ...	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo
5/12/2023	A34103301	Item de Acción	Postpago	12/12/2023				No se ha iniciado
4/12/2023	182536249	Orden	Order for WILL...	18/12/2023				Cerrado

GESTIONA:

Si corresponde el cobro cargado en boleta. Debes informar que el cargo está correctamente cobrado.

"Sr (a)xxxxxx, le informo que el cobro asociado a corte y reposición de servicios procede pagarlo, dado que su servicio fue suspendido por no pago, recuerde que su boleta tiene corte en el periodo comprendido del xx del mes xx al xx del mes xx."

Sin importar el tiempo, si cliente insiste o no está de acuerdo con el cargo en su boleta, debes proceder a gestionar la nota de crédito, para ello pincha aquí.

En la observación de ONE debes registra el #CORTEYREPOSICION para identificar la nota de crédito, e incluye además una breve descripción.

Tal como se declara a continuación:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Template:

Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: #CORTEYREPOSICION

Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

REGISTRA:

INFORMA:

Sucursales y Call Center

"Sr.(a). XXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$1.290. Tenga presente que esta acción es por única vez".

Canales Digitales

"XXX, de acuerdo al inconveniente que me comentas, y revisando en sistema, descontaré de tu cuenta el valor de \$1.290. Tenga presente que esta acción es por única vez".

REGISTRA

ONE

Motivo 1: Solicitudes Financieras

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Tipifica:

» MÓVIL MÁS» DETALLE BOLETA» COBROS EN LA BOLETA» CARGO POR DESBLOQUEO -> Cierre:
Consulta/Resuelto en línea.

» CANALES ELECTRÓNICOS» MÓVIL» POSTPAGO» CONSULTA «CONSULTA DETALLE CARGOS
FACTURADOS -> Cierre: Cerrado/Resuelve en línea.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, nunca se debe entregar detalles de la boleta a un tercero, es decir no se debe informar de datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente.

- ☐ Correcto
- ☐ Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°22 - MÓVIL TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22 - MÓVIL

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

FINALIZAR