



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - CCDD MÓVIL CLARO

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.



AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

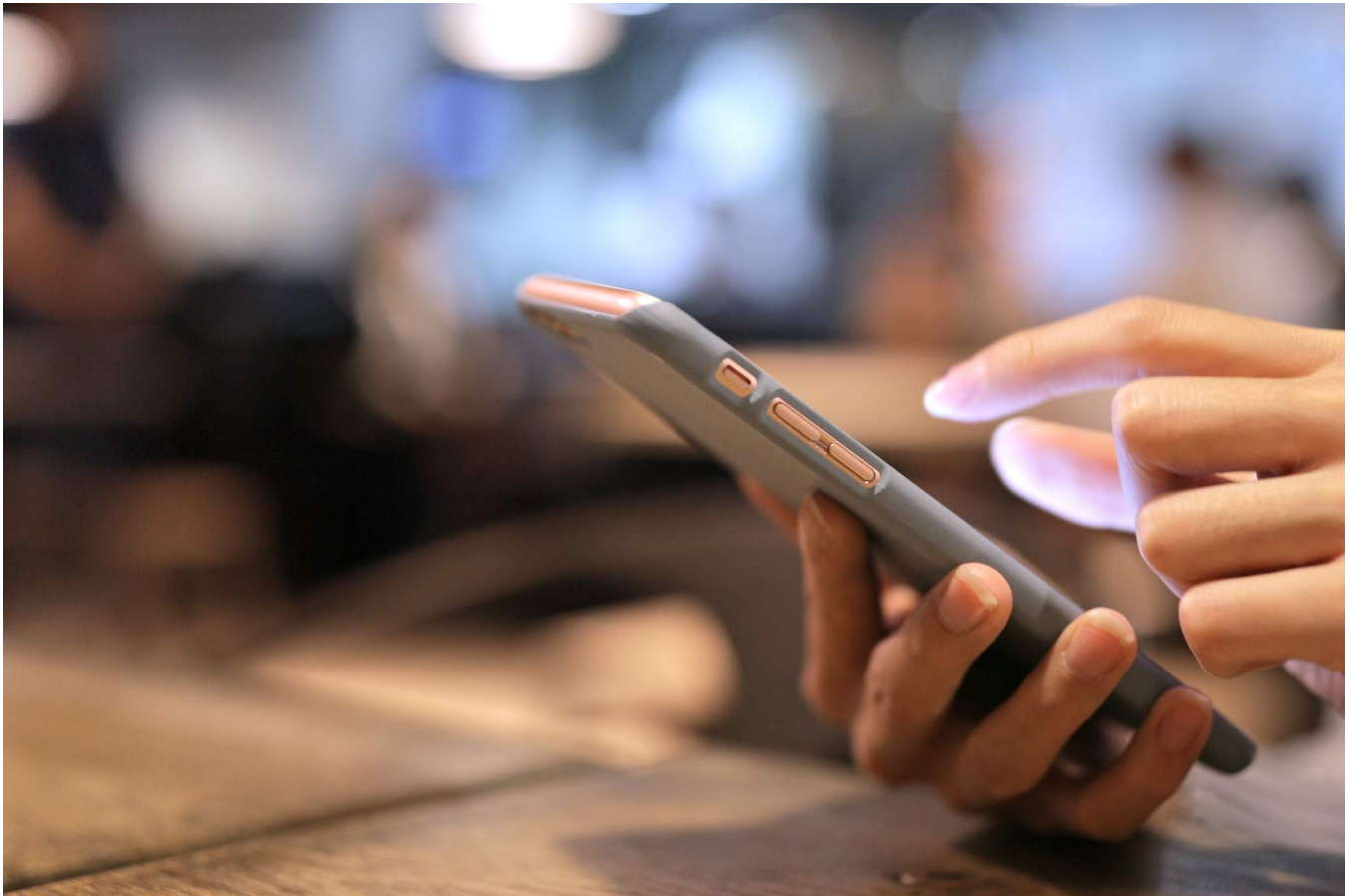


SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES



DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

TOMA EN CUENTA

✓ ¿Quién lo solicita?:

Titular o Tercero usuario del servicio.

✓ ¿Dónde se puede solicitar?:

Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

✓ ¿Qué documentos se debe presentar?:

No es necesario presentar ningún documento.

✓ ¿Aplica Validación de Identidad?:

No aplica validación de identidad para este procedimiento.

✓ ¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?:

Los montos máximos permitidos para ajustar son los siguientes:

● Ejecutivo Call Center, Canales Digitales y Sucursales: **\$7.000**

● Botón Rojo Móvil: **\$15.000**

● Montos **sobre \$7.000** deben ser ingresados como un caso de impugnación para que sean atendidos por el equipo Backoffice.

● Supervisor Sucursales: **\$30.000**

✓ Restricciones:

● El monto máximo **debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.**

● **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.**

Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

● Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2.500 y no el monto máximo autorizado.

● **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.



MATRIZ DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.

✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, órdenes o casos según corresponda.

✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.

VERIFICACIONES PREVIAS:

- En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.
- Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a \$7.000 o mayor.

GESTIÓN:

- Si el monto a ajustar es **menor o igual a \$7.000** debes realizar un **Caso de Impugnación** en CRM One y luego lo debes aprobar para que el ajuste se haga efectivo.
- Si el monto es **mayor a \$7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a \$7.000: *XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.*

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a \$7.000: *XXXX hemos realizado la solicitud de análisis, para el concepto de XXXX por un valor de \$XXXX. Se te enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación que has elegido. Te recuerdo que podrás visualizar el saldo a pagar en nuestra Sucursal Virtual con tu usuario y clave.*

REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras

Motivo 2: Impugnación de Cobros

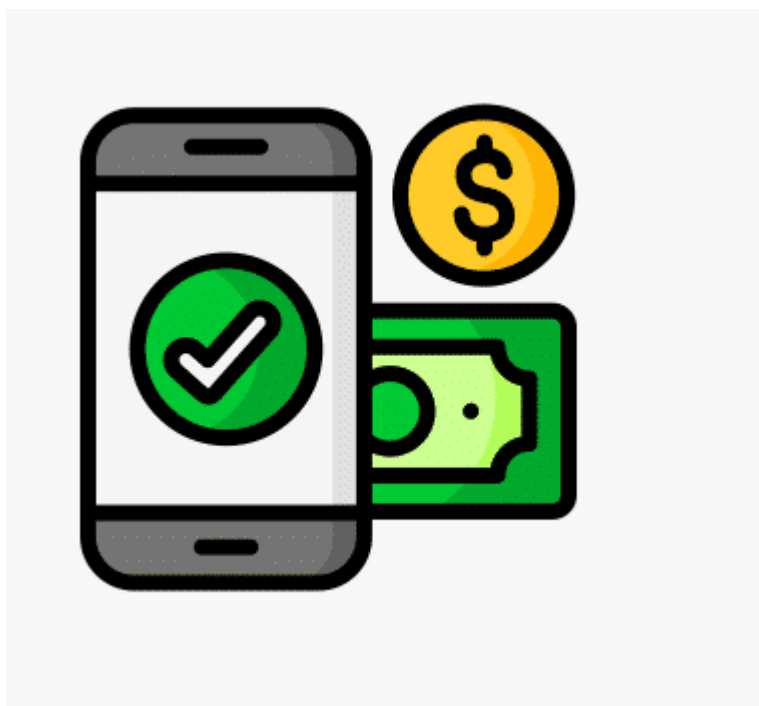
Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultados: Solicitud Completada

En notas debes dejar el siguiente registro:

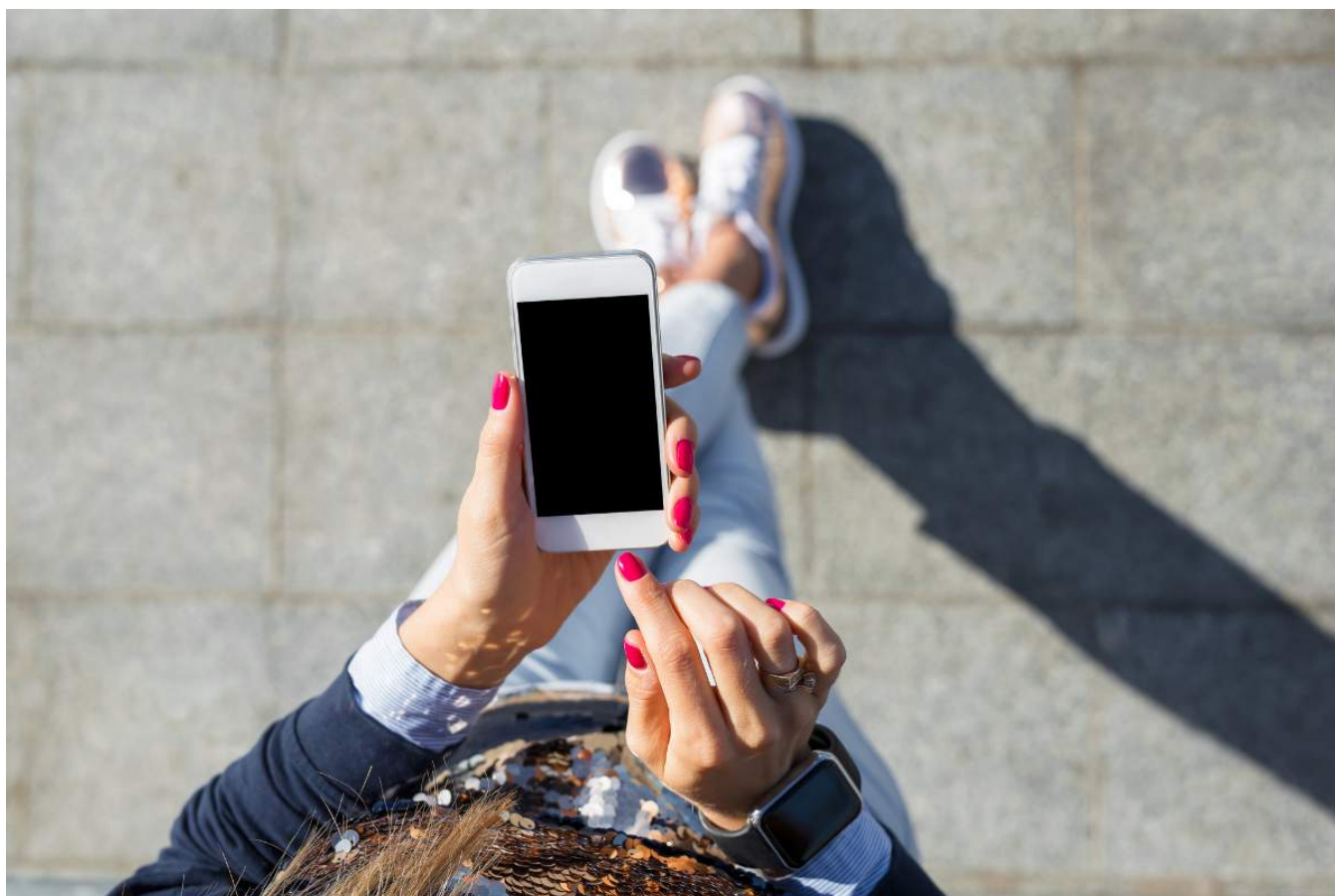
- Monto de la Nota de Crédito

- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo



CONTINUE

SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES



OBJETIVO:

Este procedimiento aplica para resolver dudas sobre conceptos de Servicios Adicionales Móviles, ya sea para revisar paso a

paso de contratación/suscripción o dar de baja el servicio.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

DEBES SABER

✓ Si cliente reclama por cobros o desconoce la contratación de un servicio, recuerda verificar en el perfil de facturación en ONE, si el monto ya viene regularizado en la misma boleta. Apóyate con la publicación **NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL**

✓ Si cliente tiene dudas sobre la facturación de su boleta, apóyate con el procedimiento **EXPLICACIÓN DE BOLETA.**

✓ Para contratación de bolsas postpago, cliente puede autogestionarse a través de Sucursal Virtual de Claro o miportal.clarochile.cl

✓ Para contratación de servicios adicionales cliente puede autogestionarse a través de la página web de Claro Chile

<https://www.clarochile.cl/personas/servicios/entretenimiento/servicios-valor-agregado/>

✓ Para tener información detallada de cada servicio, su número corto, cobro y desactivación de los servicios, descarga el **DICCIONARIO DE SERVICIOS ADICIONALES**

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

DEBES SABER

✓ Los CONCURSOS **no** son una suscripción, por lo tanto, **no** pueden darse de baja. Este servicio se cobra por cada mensaje de texto enviado.

✓ Las tarifas del mensaje no está sujeto a Claro sino a la empresa asociada al concurso. Si quieres información de los concursos vigentes, revisa en el centro de ayuda, haciendo clic **AQUÍ.**

✓ Si un cliente consulta por su suscripción y la alerta de baja, indícale los costos de mantención del servicio y que, por su seguridad, hemos dado de baja la suscripción. Si desea mantener el servicio puede activarlo nuevamente.

✓ Para asesorar al cliente en el ingreso a Sucursal Virtual, puedes apoyarte con el procedimiento **Sucursal Virtual**

✓ Si cliente tiene inconvenientes con una aplicación de su celular se debe informar que Claro no entrega soporte a aplicaciones externas.

CONTRATAR/HABILITAR SVA:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

IMPORTANTE:

⚠ Cliente debe tener sus servicios Claro activos.

⚠ Cliente debe tener cuenta al día, sin deuda vencida.

⚠ Si cliente tuvo sus servicios suspendidos y/o cuenta vencida, debe realizar el pago de la boleta pendiente, una vez reflejado el pago (esto puede tardar hasta 2 horas), el cliente podrá optar a la contratación de servicios adicionales.

BOLSAS POSTPAGO:

Bolsas de Turbo —

Estas bolsas se utilizan para el aumento de velocidad que un cliente puede activar cuando su consumo de internet llega al 100% y su velocidad baja a 64 kbps.

- ✓ Estas bolsas sólo podrán ser adquiridas una vez hayas consumido la cuota mensual del plan contratado.
- ✓ Para activar, el equipo móvil NO debe estar conectado a una red WIFI.
- ✓ Cliente con planes PRO podrá contratar un máximo de 5 bolsas por ciclo facturado. En el caso de los clientes Cuenta Exacta sólo podrán comprar bolsa previa recarga.
- ✓ Al comprar bolsa, la velocidad de navegación se restablece a la contratada en el plan.
- ✓ Sólo puedes tener una bolsa activa a la vez.
- ✓ La bolsa tiene vigencia en tiempo, MB o ciclo de facturación. Cuando se cumpla cualquiera de la tres, la bolsa expira.
- ✓ Velocidades:

- Velocidad máxima de Bajada nacional e internacional de 20 Mbps
- Velocidad máxima de Subida nacional e internacional de 10 Mbps
- Velocidad mínima de Bajada nacional e internacional de 32,0 Kbps
- Velocidad mínima de Subida nacional e internacional de 32,0 Kbps

- No es posible garantizar velocidades en forma permanente considerando la naturaleza inalámbrica del servicio, sujeta a la propagación de la señal y la cantidad variable de usuarios que acceden al servicio en una misma zona.

La activación de las Bolsas Turbos es a través de miportal.claro Chile.cl, desde el navegador de tu equipo móvil.



Bolsas Roaming —

Ciente puede contratar:

- ✓ Desde Sucursal Virtual de Claro, sección "Bolsas".
- ✓ Marcando a *7626 desde Chile.

✓ Desde miportal.claro Chile.cl

✓ Una vez consumida la bolsa, el tráfico adicional se cobra de acuerdo a las tarifas por zona. Para conocer tarifas haz clic **AQUÍ.**



Bolsas LDI —

Cliente puede contratar:

✓ Ingresando a Sucursal Virtual o App Mi Claro.

✓ Ingresando a miportal.claro Chile.cl, seleccionando compra de bolsas o paquetes, elegir Bolsas LDI.



Bolsas Prepago —

Cliente prepago puede contratar bolsas realizando recargas de saldo a su número de teléfono Claro.

Cliente puede contratar:

✓ Marcando *103#

✓ <https://recargas.clarochile.cl> Revisa las bolsas prepago disponibles, en la publicación de plan comercial, para ello pincha **aquí.**



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°13 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°13 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR