



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°5 - SUCURSAL 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.

≡ VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

≡ CAMBIO DE CICLO

≡ EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

≡ DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR

≡ DESAFÍO TERMINADO

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- El detalle de una boleta, es decir: llamadas, compras, SÓLO se puede entregar al TITULAR de la cuenta.
- Si el titular está fallecido, un tercero con relación consanguínea y certificado de defunción puede solicitar la atención como si fuese el mismo titular de la cuenta (aplica para Traspaso de titularidad y

Término de contrato). La relación consanguínea se puede confirmar a través de una libreta familia o certificado nacimiento.

- Comprueba siempre la identidad del titular antes de generar cualquier tipo de modificación o contratación de productos.
- NO modificar un cliente si no se logra comprobar la identidad del titular. En caso de que no se logre comprobar la identidad tanto del titular o tercero, y que, además, no presente poder notarial otorgado por el titular no se podrá realizar ninguna modificación en los servicios o en la cuenta de cliente.
- NUNCA entregar datos del titular a un tercero sin poder notarial (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamados, copias de boleta, etc.
- Todo cliente extranjero con cédula vencida, se debe solicitar documento adicional, el cual recibe el nombre de: "Ampliación de certificado de residencia Definitiva en Trámite", este debe ser validado con el n° verificador en el siguiente link: <https://tramites.extranjeria.gob.cl/etapas/ejecutar/123458500>, además, debes recordar al cliente que debe tener el número de folio o solicitud a mano.
- **Importante:** En móvil, no debes adjuntar en Gestor Documental los print de validaciones de identidad de EID Equifax, solo debes dejar en el registro de interacción en One, el ID de Transacción que entrega el aplicativo. Por ningún motivo debes copiar preguntas y/o respuestas de Equifax en los sistemas de atención. Lo anterior descrito, también aplica para hogar.

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



Siempre debes comprobar la identidad del Titular antes de generar cualquier tipo de modificación o contratación de productos.

Los Mecanismos de validación de identidad son: **Biometría, Autentia, y/o EID Equifax.**

- Estos mecanismos son para verificar la titularidad.
- Para atenciones que pueda hacer el titular y/o un tercero, debes validar la identidad a quien solicite la gestión.
- En el caso de las ventas tales como: migraciones, 2das líneas, portabilidad, se autoriza a los ejecutivos entregar las opciones de respuesta al cliente (cuestionario EID Equifax).

Importante:

En caso de que no pase la validación de identidad a través de los distintos mecanismos vigentes, **es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad**, ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

- **Móvil y Hogar:** Al realizar validación de identidad en Autentia y/o EID Equifax, se debe ingresar el número de código de validación en las notas de los sistemas de atención a clientes (solo al ser exitosa).

Para EID Equifax, el cliente cuenta con 2 oportunidades en el día, si no aprueba, se deriva a otro canal de atención.



¿CÓMO VALIDAR LA VIGENCIA DEL CARNET DE IDENTIDAD?

Para realizar la validación de la vigencia del carnet de identidad se debe seguir los siguientes pasos:

1

Ingresa al siguiente link <https://www.registrocivil.cl/principal/servicios-en-linea/consulta-vigencia-documento-1>

2

Ingresa el Rut del cliente, el Tipo de Documento, la Serie o Número de Documento del carnet y el captcha mostrado, y presiona Aceptar.

3

Revisa el Resultado de la Consulta.



Vigencia documento de identidad

Consulta de estado de documento de identidad

RUN (Ej: 12345678-K) *

:

Tipo de documento *

:

Seleccionar el tipo de documento

Nº Documento/Serie/Cuadernillo

:

Ayuda



*

:

 Recargar

Copiar las palabras que aparecen como una imagen en el cuadro de texto proporcionado para este propósito.

* Todos los datos son obligatorios.

Aceptar

Resultado de la consulta

ESTADO	
--------	--

Considere que tu documento es vigente, si cumple las condiciones establecidas en los Decretos Supremos:

*Imagen referencial



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

¿Cuáles son los mecanismos de validación de identidad?

- ☐ Biometría, Autentia, y/o EID Equifax.
- ☐ Solo biometría
- ☐ Solo validación facial

SUBMIT

Es correcto afirmar que, es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad, ya que, si está expirada o bloqueada, no será

posible completar la validación.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

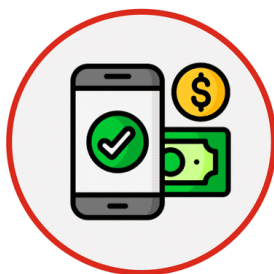
SUBMIT

CONTINUAR

CAMBIO DE CICLO



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



Valida la identidad del titular según lo siguiente:

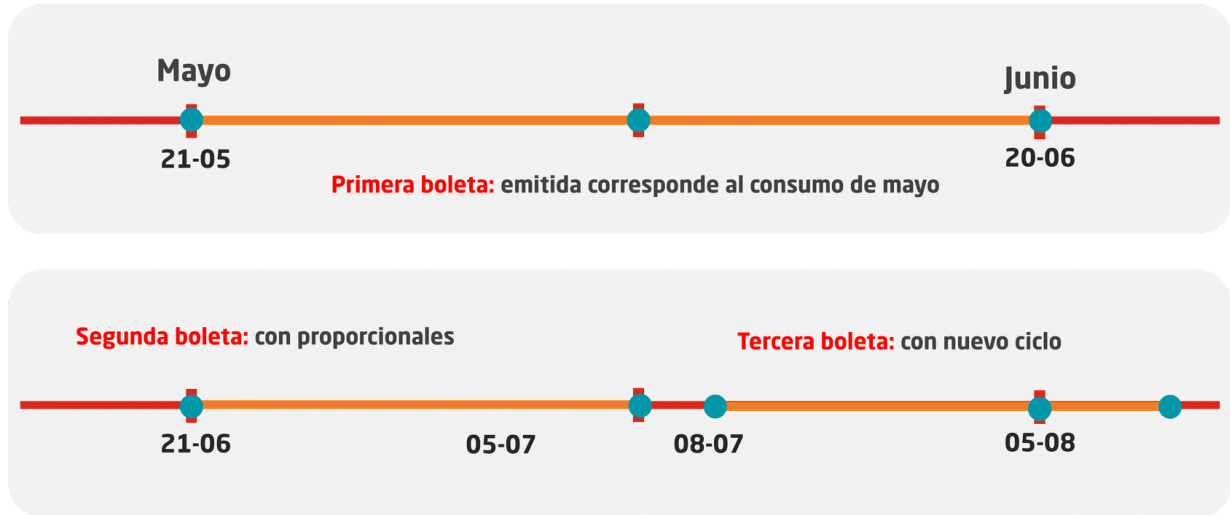
- Para atención presencial debes utilizar ***Biometría Acepta o Autentia, EID Equifax.***
- Aplica para todos los clientes móviles y en todos los canales de atención.
- **Clientes sin deuda:**
 - Debe tener al menos 1 boleta emitida y pagada, para generar el cambio de ciclo.
 - El cambio al nuevo ciclo se genera una vez terminando el anterior.
- **Cliente bloqueado por cobranza:**
 - Activa el servicio (desbloqueo de confianza).
 - Realiza el cambio de ciclo solicitado por el cliente.
- **Para clientes con deuda, este debe pagar su cuenta antes de 48 hrs.** (días continuos), considerando que el servicio se volverá a bloquear, además la solicitud de cambio de ciclo que ha realizado, no se ejecutará en sistema si aún registra deuda.
- Si tiene 2 o más números móviles asociados al perfil de facturación, **le debes informar que el cambio de ciclo se reflejará para todos sus servicios.**
- **El cambio de ciclo genera cobros proporcionales**, explica en detalle, como lo verá reflejado en su boleta.

INFORMA:

Informar al cliente que la solicitud de cambio de ciclo ya fue ingresada y este se verá reflejada de la siguiente manera:

- Si el cliente adelantó su ciclo de facturación (adelantó fecha de emisión de boleta):

Ejemplo: Cliente con ciclo 21, solicita cambio a ciclo 8.



CLIENTE SIN DEUDA: "Sr.(a.) XXXX, le comento que el cambio de ciclo se verá reflejado desde el próximo mes. Su siguiente boleta incluirá cobros proporcionales correspondientes al periodo XX/XX, hasta el XX/XX y luego, para el mes XXXX (subsiguiente), se facturará su boleta con el cobro total mensual con fecha de emisión XX y vencimiento YY.

CLIENTE CON DEUDA: "Sr. (a) XXXX, el cambio de ciclo y activación de su servicio ya se encuentra realizado, sin embargo, le recuerdo que debe pagar su cuenta antes de 48 hrs. Ya que el no pago, implica que su servicio se volverá a bloquear y además la solicitud de cambio de ciclo que he realizado en sistema, no se ejecutará si aún registra deuda".



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Es correcto afirmar que siempre que para el cambio de ciclo se debe validar la identidad del cliente.

☐

Verdadero

☐

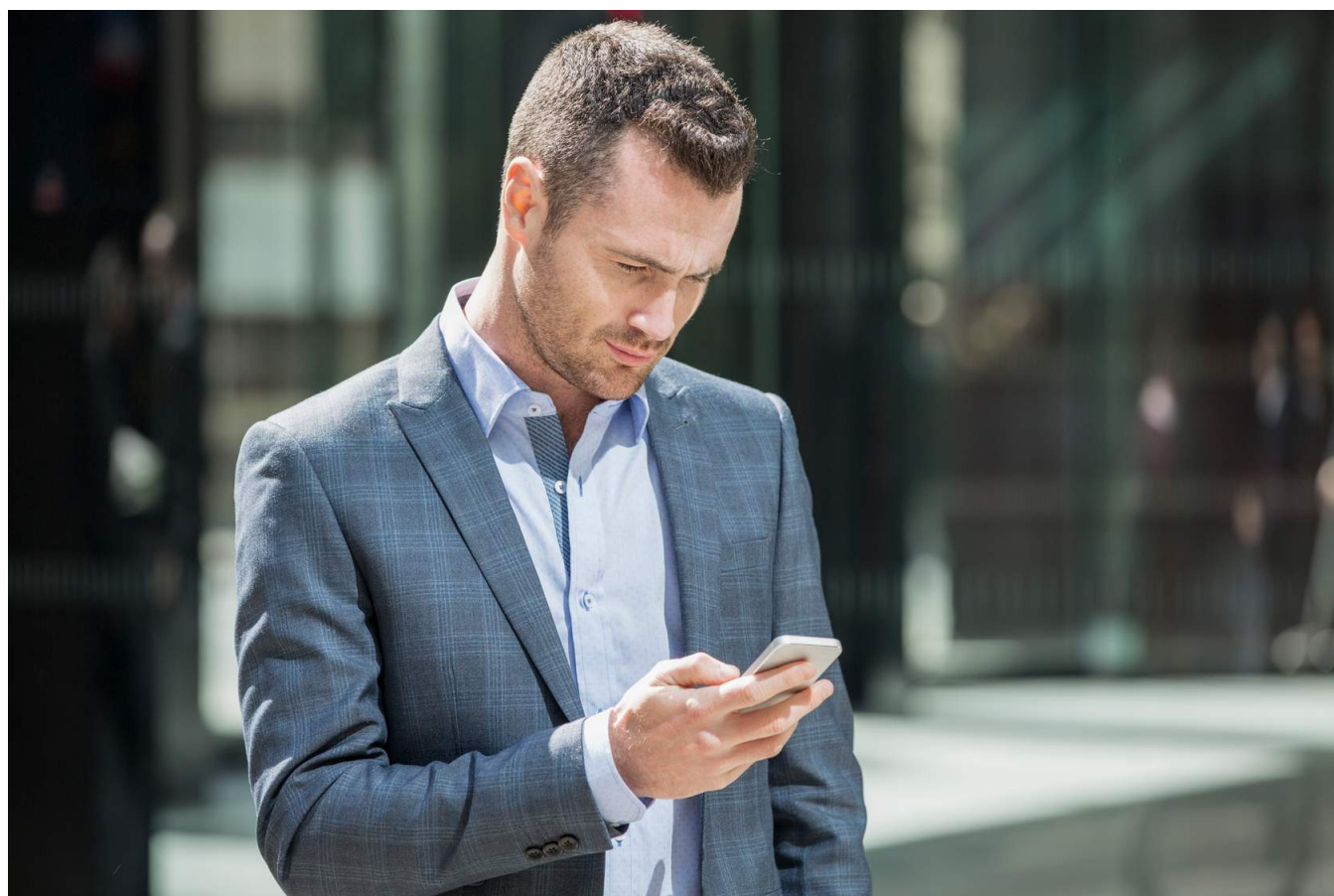
Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser **entregada al Titular o a un Tercero**, usuario del servicio.
- Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior, **para comparar los cobros**, así puedes determinar el motivo de la variación).
- Actualmente, solo está disponible el método de envío de boletas a través de correo electrónico y SMS, **por lo que debes actualizar los contactos del cliente**. Si tiene dudas de cómo hacerlo puedes apoyarte con la publicación Modificación de Datos.
- Si un Tercero consulta se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación. **NO se deben entregar detalles específicos de la boleta a un Tercero sin poder simple/validación**. (teléfonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamadas o tráfico y consumo).
- Si un Tercero solicita una copia de la boleta, **NO se debe enviar a un e-mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del Titular**. Solamente el titular puede modificar el e-mail registrado en sistema, previa validación de identidad.
- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile. Puedes apoyarte del siguiente script: *Sr(a). XXXX, lo que nos solicita*

puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en <https://www.clarochile.cl/>
o a través de la App Mi Claro.

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA MÓVIL:

REVISIÓN DE BOLETA EN ONE

REVISIÓN EN LA SUCURSAL VIRTUAL

REGISTRA

Para revisar la boleta del cliente en CRM One debes seguir los siguientes pasos:

- a. Busca al cliente en **CRM One**.
- b. En Valor de Identificación ingresar el **RUT** del cliente sin puntos ni guion.
- c. Presiona **Enter o Buscar Ahora**.
- d. Marca al cliente del pool entregado y presiona el botón **Seleccionar**.
- e. Trae el PCS del cliente a contexto y selecciona la **Cuenta Financiera**.
- f. Dentro de la Cuenta Financiera selecciona la pestaña **"Declaración"** y elige la boleta del cliente presionando sobre INV.
- g. Se abrirá el documento de cobro en una nueva pestaña donde puedes ver el resumen de los cargos facturados. Presiona sobre **"Boleta PDF"** para visualizar la boleta en formato físico.
- h. Se abrirá la boleta mostrando la portada del documento. Para visualizar el detalle de los cobros presiona en **"Detalle de Cobros"**.
- i. Otra forma de visualizar la boleta del cliente es por medio de botón **"Ver Acuerdo de Facturación"** en la Cuenta Financiera del cliente.
- j. Una vez abierto, selecciona la pestaña **"Facturas del Cliente"**.
- k. En esta pantalla puedes ver el detalle de cobros del cliente, el periodo facturado y la fecha de vencimiento del documento, también puedes revisar los documentos anteriores presionando el botón **"<"**. En la parte inferior, en el botón **"Imagen de la Factura"**, puedes abrir el documento de cobro en formato físico.

REVISIÓN DE BOLETA EN ONE	REVISIÓN EN LA SUCURSAL VIRTUAL	REGISTRA
Explica al cliente que en cualquier momento tiene a su disposición la opción de revisar el detalle de su boleta y servicios contratados, ingresando a la Sucursal Virtual en www.claro Chile.cl 1. Ingresa a la Sucursal Virtual con tu Rut y clave. En caso de no tener credenciales, revisa el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL. 2. Elije la cuenta que deseas revisar. 3. Selecciona “Ir a Boletas” o “Boletas” del menú superior. 4. Revisa el nombre del plan que tiene contratado y el monto de pago, además del histórico de boletas de los últimos 6 meses. Haz clic en “Descargar Boleta” para abrir el documento de pago. 5. En la parte inferior de la pantalla puedes descargar las boletas anteriores.		

REVISIÓN DE BOLETA EN ONE	REVISIÓN EN LA SUCURSAL VIRTUAL	REGISTRA
Una vez explicada la boleta al cliente, registra la atención en CRM One con los siguientes tópicos: • Tópico 1: Consultas Comerciales • Tópico 2: Documentos-Pagos • Tópico 3: Consultas Documentos de Pago • Resultado: Solicitud Completada		

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA HOGAR:

DESCARGAR BOLETA

PREGUNTAS FRECUENTES

REGISTRA

1. Ir a TIPIFICA y buscar RUT del cliente.
2. Seleccionar "Hogar HFC".
3. Seleccionar "Boletas HFC".
4. Elegir mes de la boleta que indica el cliente y dar clic en "Boleta" para descargar.

The screenshot shows the Tipifica web interface. At the top, there is a navigation bar with 'tipifica' logo and 'Escritorio' and 'Reportes' tabs. Below this is a search bar with the text 'Buscar por RUT' and the value '128030638'. A red box highlights the search bar and the '128030638' input, with a red '1' next to it. Below the search bar, there is a section with 'Movil Postpago' and 'Hogar HFC' tabs. A red box highlights the 'Hogar HFC' tab, with a red '2' next to it. Below this, the search results are displayed under the heading 'Resultado búsqueda Nueva RUT "12803063-8"'. On the left, there is a sidebar with 'Contratos', 'Boletas HFC', and 'Histórico' links. A red box highlights the 'Boletas HFC' link, with a red '3' next to it. The main content area shows the following information: 'Nombre : YAMILEC OLIVIA AHUMADA ECHEVERRIA', 'Rut : 12803063-8', 'Plan Contratado : 3Play Hogar TV Pro HD 200-10 Mbps Telef Mins Libre', 'Cliente Categoría : PERSONA', 'Nombre Nodo : LSA017', 'Servicios Contratados : TV+Telefonía+Internet', and 'Estado Servicio : Activo'. At the bottom, there is an orange button labeled 'ver ofertas'.

DESCARGAR BOLETA

PREGUNTAS FRECUENTES

REGISTRA

1. ¿Qué hacer cuando cliente indica que quiere pagar sus servicios y no tiene boleta/monto emitido?

R: Debes revisar la cuenta de facturación del cliente e indagar si existe una boleta emitida en el período indicado. Si existe, debes revisar si ya pagó su boleta en la sección "Pagos".

Si no existe boleta emitida en el periodo, debes revisar el ciclo de facturación del cliente para entender si corresponde que cliente no tenga boleta emitida. Para esto, debes dirigirte a pestaña "Facturación" y deslizar al costado derecho de la pantalla y revisar columna "Ciclo".

Para revisar fecha de emisión de su siguiente boleta, apóyate con el procedimiento CICLOS DE FACTURACIÓN Y CAMBIO DE CICLO HOGAR.

Informa al cliente detalles de su ciclo de facturación indicando en qué fecha se le emite su boleta y cuál es su fecha de vencimiento.

DESCARGAR BOLETA

PREGUNTAS FRECUENTES

REGISTRA

POSTVENTA CAC HFC > ATENCIÓN COMERCIAL > CONSULTA > DETALLE DE BOLETA

En el campo OBSERVACIONES deja un breve resumen de la atención entregada con los siguientes puntos:

- Nombre y RUT del titular/usuario
- Motivo de llamada/atención
- Gestión realizada
- Información entregada



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Actualmente solo está disponible el método de envío de boletas de forma física.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT

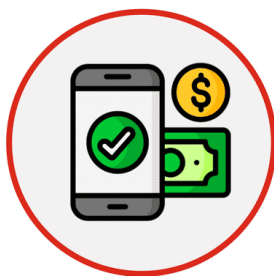


DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



1

Siempre se debe invitar al cliente que mantenga el saldo a favor en su cuenta corriente, para que sea abonado a su próxima boleta.

2

Si el cliente no tiene cuenta bancaria (corriente, vista o RUT), debes gestionar la devolución a través de vale vista, el que será emitido a nombre del titular de la cuenta. Dicho vale vista, puede ser retirado en cualquier sucursal del Banco de Chile. Este documento, tiene una vigencia de 60 días, desde su emisión.

3

Si se emitirá una nueva boleta, dentro de los próximos 5 días, indícale al cliente que el monto a favor viene abonado en su siguiente boleta.

4

NUNCA debes entregar datos del cliente a un tercero.

PASO A PASO:

Verificar Precondiciones

Paso 1

Revisar histórico de registros en "**Hogar HFC**" de Tipifica. Buscar en campo "**Tipología**", si en los últimos días el cliente registra solicitud de devolución de dinero.

tipifica

Escritorio

Reportes

Buscar por RUT

Movil Postpago

Hogar HFC

Resultado búsqueda Nueva RUT "46277245-2"

- Contratos
- Boletas HFC
- Histórico

Nombre : FRANCISCO MARRASQUELLA

Rut :

ID Registro : 104803639

Fecha Registro : 2023-03-05 19:25:08

Nombre Contacto : FRANCISCO MARRASQUELLA

Rut Contacto : 46277245-2

Fono Contacto : 8007000000

Ejecutivo : Raul Manuel Jesus Olivares Rosas

Grupo Gestión : canales_electronicos

Gestión : call_back

Tipología 1 : canales_electronicos / hogar / hfc / consulta / detalle_plan

Cierre 1 : cierre_canales_electronicos / cerrado / entrega_informacion

Obs. Tipología 1 : servicio: chat sucursal virtual cliente: FRANCISCO MARRASQUELLA rut: 46277245-2 email: francisco.marrasquella@telefonos.cl numero de contacto: consulta: cliente consulta por valor de traslado de domicilio se entrega informacion rmjorchatsv

Paso 2

Ir a sección "**Atenciones**" en SUR y revisar en ítem "**Anotaciones**", si existe solicitud previa ingresada por el mismo motivo.

Si el cliente tiene una solicitud de devolución en curso, debes informar que la gestión puede tardar hasta 11 días hábiles.

NUM CLIENTE: 10966511-0

Cliente: 10966511-0 Nombre: CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ JEREZ Correo: karoleinh8@gmail.com

Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 18-mar-2023 Categoría: Normal

Cuenta: 10966511-0 (1) CTA PRINCIPAL

PASAJE PASAJE CECILIA CASA- CASA NUMERO 306 NUMERO INT. PENAFLO

Banda

Atenciones

Atención a Clientes

Número de Atención	Inicio	Hora	Categoría	Quien Llama	Teléfono
Reg: 0 al 0 de 0					

Anotaciones

Cuenta: 10966511-0 Folio: 96320765 Tipo de Movimiento: COMBOS Fecha: 2023
 /04/05 Usuario: 1655809872 Ajuste: Abono Motivo de Ajuste: PF008 NO CONSIDERA DESCUENTOS OFRECIDOS Monto: -10,000
 CASO ESCALADO POR VENTA EN DONDE NO SE APLICA OFERTA \$10000X1 MES, SE VERIFICA QUE NO EXISTE RESPALDO EN CONTRATO U OT PERO SE VALIDA QUE DICHO PLAN 2PLAY HOGAR TV PRO HD INT FIBRA FULL 100 MEGAS SIM CON CONTRATACIÓN EN MARZO POSEE PROMOCION

Message para el agente Message para el cliente

Quien Llama: PRISCILLA Teléfonovisor: 225073726

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

- AJUSTES POR CONCEPTO
- AJUSTES VARIOS
- CANCELA PORTABILIDAD
- CONSUMOS CLARO
- CONTACTO PRINCIPAL
- CONTRATACION
- CONTRATOS NUEVOS
- CUENTAS NUEVAS
- DIRECCIONES NUEVAS
- RECLAMOS
- REPACTACIONES

Tipificaciones

Inicio	Atrás
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

Paso 3

Si no tiene solicitud previa ingresada, revisar que el cliente posea saldo a favor en su cuenta corriente.

- Ingresar **RUT** del cliente y luego hacer clic sobre la **lupa**.

1-NUM CLIENTE 10966511-8

Cliente: Nombre Estado F. Alta Categoría Correo Afinidad

Tipo Cuenta Dirección Producto Acciones

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Alenciones

Productos

Productos F. Alta Tecnología Familia Estado Canal Venta Costo Descuentos Estado Teléfono

Ordenes Pendientes

Número de Atención Fecha de ingreso Folio modulo Tipo de Movimiento Estado orden Fecha de Agendación

Facturación

Saldo Actual

Pagar Antes del Mesda Repetido Promedio Mensual

Minutos Contratados Minutos consumidos Saldo minutos

■ pagada ■ activa ■ atendida

Mensaje para el agente Mensaje para el cliente Inicio

NICOLE ESTEFANI MUÑOZ LUNA

Quien Llamo

Teléfono visor

Notas

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

Tipificaciones

Inicio Atrás

Paso 4

En sección **"Facturación"**, revisar saldo actual, si el monto es inferior a \$0, es decir, un número negativo, es porque el cliente sí posee saldo a favor. Si el **"Saldo Actual"** es mayor o igual a \$0, debes informar al cliente:

"Sr. XXX, revisamos en nuestros sistemas y usted no registra saldo a favor, para solicitar devolución de dinero".

1. NUM CLIENTE 10066511-8

Cliente: 10966511-8 Nombre: CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ JEREZ Correo: karoleinh80@gmail.com

Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 18-mar-2023 Categoría: Normal

10966511-8 (1)

CTA PRINCIPAL (1)

PASAJE PASAJE CECILIA CASA - CASA NUMERO 306 NUMERO INT. PENAFLORES

Banda

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Estado	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Fibra Full 200 Megs Sim	19-mar-2023	FTTH				\$37.900	\$1.900	ACTIVO	
Adicionales	19-mar-2023	FTTH				-\$4.205	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modificado	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
--------------------	------------------	------------------	--------------------	--------------	---------------------

Facturación

Saldo Actual \$23.785

Pagar Antes del	15 Abril	Minutos Contratados	0
Deuda	\$23.785	Minutos consumidos	
Promedio Mensual	\$33.785		

Tipificaciones

Inicio	Atrás
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

Gestión

Para el caso de clientes finalizados, debes dirigirte directamente a la sección "Cliente Solicita Devolución por Transferencia o Vale Vista", de esta publicación.

1. Revisar ciclo de facturación del cliente en pestaña "Facturación", columna "Ciclo" (debes deslizar hacia la derecha para ver esta información).
2. Revisar según ciclo de facturación, la fecha en que corresponde la siguiente emisión de boleta.

a. 5 días o menos para la emisión de próxima boleta:

Informar al cliente que su próxima boleta ya está en proceso de emisión con el descuento del saldo a favor que se registra en sistema.

"Sr(a), XXX, le comento que en estos momentos no es posible solicitar la devolución de dinero con el saldo a favor que figura en sistema ya que se encuentra en proceso la emisión de su próxima boleta, con el descuento de este monto".

b. Más de 5 días para la emisión de próxima boleta:

Informar al cliente que el monto a favor que registra en sistema se puede mantener para ser abonado, automáticamente, en su próxima boleta.

The screenshot displays the Claro CRM interface in a Microsoft Edge browser. The top navigation bar includes the Claro logo and a sidebar menu with options like '1. CRM 2.0', '2. CRM 1.0', '3. Tablero de Despacho', '4. Historico de Ajustes', '5. Repactaciones', '6. Seguimiento Ordenes de', '7. Cambio de contraseña', and '8. Process Engine - WorkF'. The main content area shows customer details for '12508047-2' (RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER) and a table of billing information.

1-NUM CLIENTE	12508047-2
Client	12508047-2
Name	RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER
Segment	PERSONA
State	Cliente Activo
II. Date	7-mar-2012
Category	Funcionario
Affinity	Afinidad
Affinidad	
Account	
Address	
Product	
Actions	
12508047-2 (1)	
CUENTA 1	(1)
CALLE EL SAUCE - CASA NUMERO:144 NUMERO INT.: LA FLORIDA	
Video	
Main Customer Products Orders Billing Attentions	
Billing	
Current Balance: \$47.215	
Pay Before 15 May	
Agreed amount: \$0	
Total amount to pay: \$47.215	
Total Loads of the Month	Total Document
\$47.215	\$47.215
\$47.215	\$47.215
\$47.203	\$47.203
\$47.203	\$47.203
\$47.203	\$47.203
Payments	Adjustments
\$0	\$0
\$0	\$0
\$0	\$0
\$0	\$0
\$0	\$0
Cycle	Last Payment Date
42	15-Apr-2023
42	15-Apr-2023
42	7-mar-2023
42	15-Feb-2023
42	17-Jan-2023
Charges of the month	
Payments	Adjustments
Carriers	Agreement
Grouping Concept	Description
Amount	

CASO EXCEPCIONALES:

Solo en dos casos se podrá excepcionar la devolución de saldo a favor a un tercero: fallecimiento del titular y adulto mayor que no tenga cuenta corriente y no desee retirar vale vista. para estos casos, debes solicitar la siguiente documentación:

Excepción	Documentación requerida
Titular fallecido	1. Posesión efectiva o solicitud de posesión efectiva 2. Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución 3. El poder simple debe tener la copia de la cédula de identidad del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	1. Poder notarial autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula de identidad del titular y del tercero. 2. Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°5- SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°5 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR