



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°14 - CCDD HOGAR

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.

☰ ANDES - CLIENTE SIN BOLETA

☰ ANDES - PAGO AUTOMÁTICO

☰ BAJA DE SERVICIOS

☰ EXPLICACIÓN DEL IPC

☰ DESAFÍO TERMINADO

ANDES - CLIENTE SIN BOLETA



VERIFICACIONES PREVIAS:



TOMA EN CUENTA

1. En la **Cuenta de Facturación** en Andes revisa si la cuenta por la que consulta el cliente tiene la boleta emitida.

1.1. Si la boleta si está emitida, informa al cliente que la boleta se encuentra disponible para pago. Si la duda del cliente está referida a que no recibió la boleta, revisa el procedimiento **CLIENTE NO RECIBE BOLETA – MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA.**

1.2. Si la boleta no está emitida, revisa la fecha en que corresponde la emisión de la boleta. Puedes apoyarte en la publicación **CICLOS DE FACTURACIÓN (DOM)**. En caso en que **la boleta se emite en una fecha posterior**, informa al cliente el día en que su boleta estará disponible. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Canales Digitales: *XXX, tu boleta se emite a contar del día XX. Es importante que tengas presente que la boleta puede llegar en cualquier momento del día.*

2. Si **la boleta ya debió estar emitida**, revisa las alertas de crédito en la cuenta de facturación para revisar si el cliente tuvo una marca de **DETENER RENTAS**. Si es así, significa que por atraso en el pago de la cuenta, la boleta no será emitida hasta que la cuenta no esté regularizada. El monto no facturado correspondiente se sumará a la siguiente boleta.

2.1. Si el cliente **estuvo con la cuenta suspendida**, informa que debido al proceso de cobranza su boleta no se emitió. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Canales Digitales: *XXX, debido al pago fuera de fecha del mes de XXX, tu boleta correspondiente a ese mes no se emitió. Dado que tus servicios se reactivaron, en la boleta del mes siguiente se te facturará el mes correspondiente más el mes en curso.*

2.2. Si el cliente **no estuvo con la cuenta suspendida**, continúa con el siguiente paso.

3. Revisa si **la boleta es alfanumérica**, para esto revisa el **n° de facturación** de la cuenta de facturación y descarta que sea una boleta alfanumérica. Las boletas alfanuméricas presentan un número de factura con B1, mientras que las boletas normales tienen un número de folio.

3.1. Si es boleta es alfanumérica, continúa con el apartado **BOLETA ALFANUMÉRICA**.

3.2. Si descartas que la boleta sea alfanumérica, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

GESTIÓN:

IMPORTANTE

Si luego de todas las revisiones realizadas, el cliente **no tiene su boleta emitida**, ingresa un ticket a mesa de ayuda para que este equipo resuelva.

Ticket a ingresar:

Tipo de Registro: Andes

Aplicación: Andes

Categoría: Boleta

Tipo de Solicitud: No se visualiza

Detalle: N° cuenta facturación - boleta no emitida - pruebas realizadas.

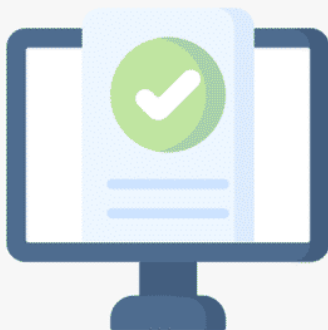
IMPORTANTE: En **NÚMERO DE CUENTA (OPCIONAL)** siempre debes indicar el número de cuenta de facturación. Sin este dato el ticket no será resuelto.

Verifica la fecha de vencimiento de la boleta en el perfil de facturación. Si dentro de los próximos 6 días, el cliente tuviese su fecha de corte de servicios debes ingresar una **inhibición del flujo cobranza**, revisa la publicación **COBRANZA**. En caso que esté suspendido, también puedes hacer la inhibición.

INFORMA: *XXX, de acuerdo a las revisiones realizadas en sistemas, debo escalar tu caso para ser resuelto en un plazo máximo de 3 días hábiles. Dentro de ese plazo tu boleta se emitirá correctamente.*



BOLETA ALFANUMÉRICA:



IMPORTANTE

DEBES SABER:

- Para solucionar, se debe ingresar un ticket a mesa de ayuda independiente si el cliente tiene o no tiene una inhibición de cobranza.
- En el ticket se debe solicitar regularizar solo la última boleta alfanumérica que posea el cliente, esto para evitar, en caso que tenga más de una, que se genere un saldo anterior.
- NO DEBES entregar detalles específicos de la boleta o datos del cliente a un tercero sin poder notarial.
- Para casos donde el cliente tenga emitida una boleta alfanumérica con monto \$0, no se debe generar un ticket a mesa de ayuda, ya que es el monto real facturado de la boleta.

MATRIZ DE ATENCIÓN BOLETA ALFANUMÉRICA:

- 1.** Confirma si el cliente tiene ingresada una **inhibición de cobranza**. Para esto, desde la Cuenta de Facturación, pestaña Perfiles, verifica que el cliente tenga una inhibición ingresada en la columna **Fecha Hasta Inhibición Cobranza** (si el campo aparece en blanco, significa que no hay una inhibición ingresada).
- 2.** Si no tiene una inhibición ingresada, ingresa una **inhibición del flujo cobranza**, para esto apóyate de la publicación **COBRANZA**.
- 3.** Ingresar un ticket a mesa de ayuda con los siguientes tópicos para que sea solucionado el caso del cliente a la brevedad (SLA máximo 3 días hábiles):

Ticket a ingresar:

Tipo de Registro: Andes

Aplicación: Andes

Categoría: Boleta

Tipo de Solicitud: No se visualiza

Detalle: Registra el N° de cuenta de facturación // Número de Boleta alfanumérica (solo la última).

IMPORTANTE: En **NÚMERO DE CUENTA (OPCIONAL)** siempre debes indicar el número de cuenta de facturación. Sin este dato el ticket no será resuelto.

INFORMA: *XXX, lamentamos mucho la situación. Esto no refleja la experiencia que nosotros en VTR queremos que tu tengas. Hemos experimentado un inconveniente en la emisión de tu boleta, el que debería estar resuelto el XX de XX (informar de acuerdo al SLA del ticket).*

REGISTRA: Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Envío - Recep Boleta-distriibuc

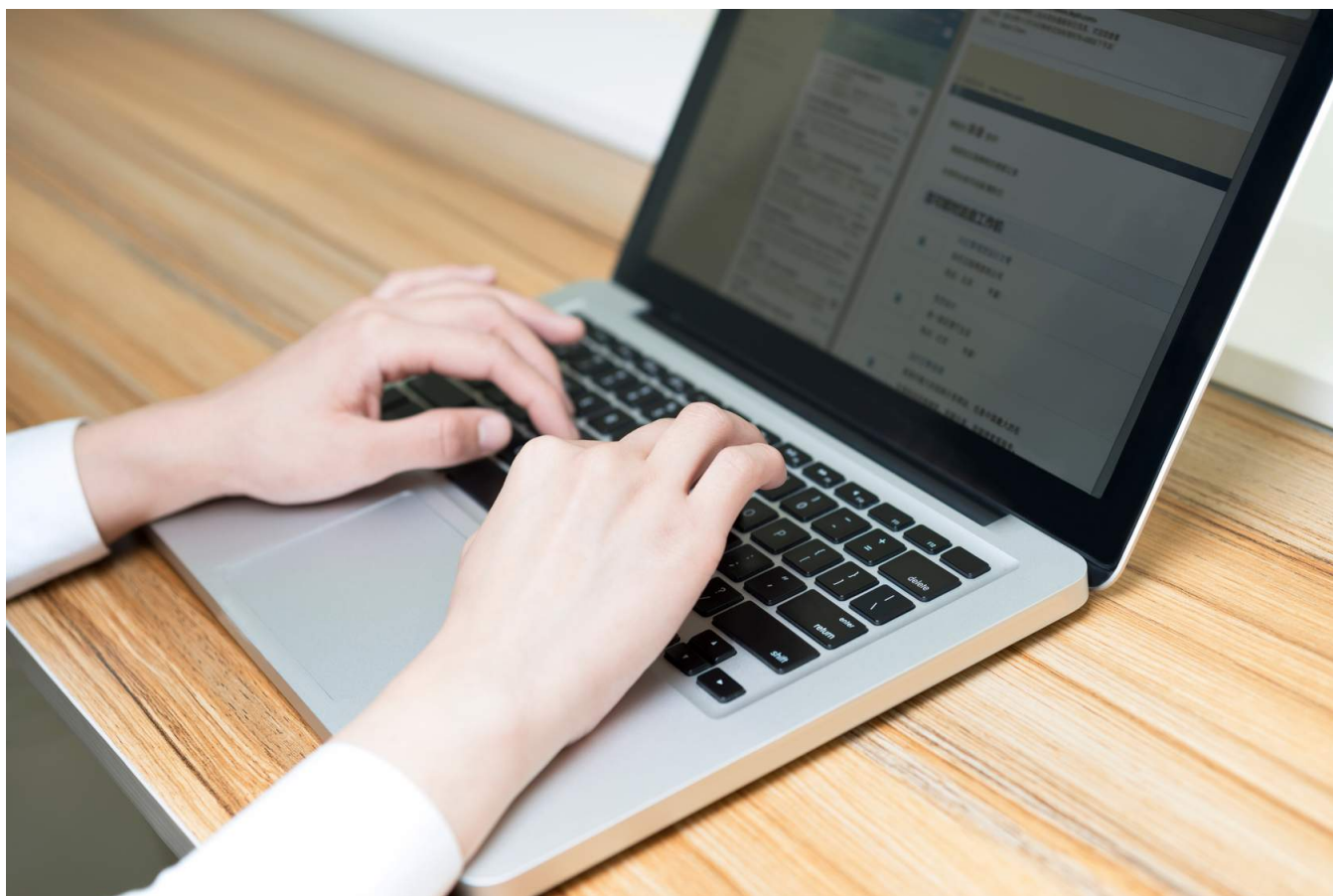
Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada

Número de factura	
B1-31599017	BOLETA ALFANUMÉRICA
192414693	BOLETA CON FOLIO

CONTINUE

ANDES - PAGO AUTOMÁTICO



DEBES SABER

Pago automático es un servicio que permite pagar de forma automática la boleta de Claro con cargo a una cuenta bancaria o

tarjeta de crédito. De esta forma el cliente ya no tendrá que pagar manualmente su boleta.

PAC: Pago automático cuenta corriente.

PAT: Pago automático tarjeta.

Si un cliente desea suscribirse o anular su suscripción de un pago automático, sólo lo puede realizar en su entidad bancaria o casa comercial. Este procedimiento no se realiza en ninguno de nuestros canales de atención. Cuando el pago automático ya se encuentra correctamente registrado y genera un cargo automático, cliente recibe el siguiente mensaje de confirmación:

“CLARO informa que tu descuento PAC/PAT se encuentra aprobado por tu banco”



PAC: PORTAL DE BANCOS

GESTIÓN

SANTANDER:

1. Ir a “Pago de Cuentas”
2. Ir a “Pagos automáticos”

3. Ir a "Pago automático en cuentas PAC"
4. En "Seleccione empresa telecomunicaciones", elegir "CLARO CHILE S.A"
5. Completar número de cliente, monto máximo de descuento y luego dar clic en "Aceptar".

BANCO DE CHILE:

1. Ir a "Transferencias y pagos"
2. Ir a "Pago de cuentas y servicios"
3. Ir a "Inscribir"
4. En rubro elegir "Claro Hogar Internet"
5. En empresa elegir "CLARO CHILE SA"
6. Completar número de cuenta a suscribir e indicar monto máximo permitido para descontar en el pago automático.

BCI:

1. Ir a "Pago y recargas"
2. En sección "Pago de cuentas" seleccionar "Pago automático PAC"
3. Hacer clic en "Suscribir nuevo PAC"
4. Elegir cuenta de "Telecomunicaciones"
5. Elegir empresa "Claro Chile S.A"

SCOTIABANK:

1. Ir a "Transferencias y pagos" y seleccionar "Pago automático con cuenta corriente (PAC)". En empresa elegir "CLARO CHILE S.A".
2. Completar datos con la cuenta de servicio a suscribir y luego hacer clic en "Suscribir" para guardar.



Banco de Chile



Scotiabank®

PAT: PORTAL DE BANCOS

GESTIÓN

SANTANDER:

1. Ir a "Pago de cuentas"
2. Ir a "Pagos automáticos"
3. Seleccionar "Pago automático en Tarjetas PAT"
4. Elegir tarjeta de crédito y completar con los datos de la cuenta de servicio a suscribir.

BANCO DE CHILE:

1. Ir a "Transferencias y pagos"
2. Ir a "Pago de cuentas y servicios"
3. Ir a "Contratar"

BCI:

1. Ir a "Pago y recargas"
2. En sección "Pago de cuentas" seleccionar "Pago automático PAT"
3. Hacer clic en "Suscribir o revisar mis PAT"

SCOTIABANK:

1. Ir a "Transferencias y pagos" y seleccionar "Pago automático con cuenta corriente (PAT)".
2. Se abrirá una ventana emergente, hacer clic en "Agregar nueva cuenta"
3. En "Información del Servicio", haga clic en "Buscar por empresa" y busque "CLARO CHILE".



Banco de Chile



Scotiabank®

CONTINUAR

BAJA DE SERVICIOS



PRINCIPIOS CLAVES DE ATENCIÓN:

1

Indagación Profunda y Empática: Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar

activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.

2

Resolución en el Primer Contacto: Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.

3

Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.

4

Transferencia o Derivación Asistida Informada: Cuando sea necesaria la transferencia, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se debe presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

Validación de Identidad: • Validación a través de **Equifax**. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.** • Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente.

Deuda: No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

Ingreso de Desconexión:• Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil. NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto. • Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio. • Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**

Numeración Telefónica: El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva):- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

Equipos: No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días**, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.

Cobros Post Desconexión: El **servicio fijo se factura mes en curso**, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES:

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (mismo día o últimas 24 horas), se debe:

• **Canales Digitales:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.

✓ Para solicitudes de desconexión a través de Canales Digitales, el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.

✓ Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.

✓ Ante **Bajas no Cursadas**, el Front deberá transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema.

✓ Apóyate en la publicación **BAJA NO CURSADA.**

✓ De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de Atención:**

MOTIVO DESCONEXIÓN:

Dificultades Económicas:

1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos.
2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

Cambio a la Competencia:

1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia.
2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz.
3. Resalta los atributos de los productos Claro que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el benchmark del **PLAN COMERCIAL.**

No utiliza el Servicio:

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.
2. Resalta los atributos de los productos Claro, encuéntralos en el benchmark del **PLAN COMERCIAL**.
3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo ocupa lo indicado en el apartado **DIFICULTADES ECONÓMICAS**.
4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.
5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.

Inconvenientes Técnicos:

1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes.
2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos **ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN**, **ANDES - INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA**, **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC** o **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET FTTH** según sea el caso.
3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento **ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO**.

Traslado / Cambio de Domicilio:

1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio.
2. Si la dirección es **FACTIBLE**, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación **ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS**.
3. Si la dirección es **INFACTIBLE** debes transferir de forma asistida a Retención.

4. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**

Fallecimiento del Titular:

1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.
2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.
3. La gestión es realizada por la plataforma de Retención.

CLIENTE NO ACEPTA ALTERNATIVAS ENTREGADAS:

CANALES DIGITALES: Derivar al cliente a ingresar su solicitud a través de la Sucursal Virtual.



CONTINUAR

EXPLICACIÓN DEL IPC



¿QUÉ ES EL IPC?

Es un indicador económico al que están afectos, tanto los bienes, como servicios de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de

contratar. El IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

DEBES SABER:

- 1 El reajuste IPC se realiza cada 3 meses.
- 2 El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes.
- 3 El reajuste de este período (Junio 2025) fue de 1.1%.
- 4 No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica.

CLIENTE NO ACEPTA EL REAJUSTE POR IPC

IMPORTANTE

CLIENTE NO ACEPTA EL REAJUSTE POR IPC:

Si el cliente tiene otros servicios principales y reclama por el reajuste, informa el motivo del alza con el siguiente script:

Canales Digitales: ***"XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega CLARO. Se realiza trimestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que fueron adquiridas al momento de contratar el servicio"***

REGISTRA:

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido.
- Motivo llamada/visita: Incluir REAJUSTE IPC
- Gestión realizada
- Información entregada.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°14 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°14 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR