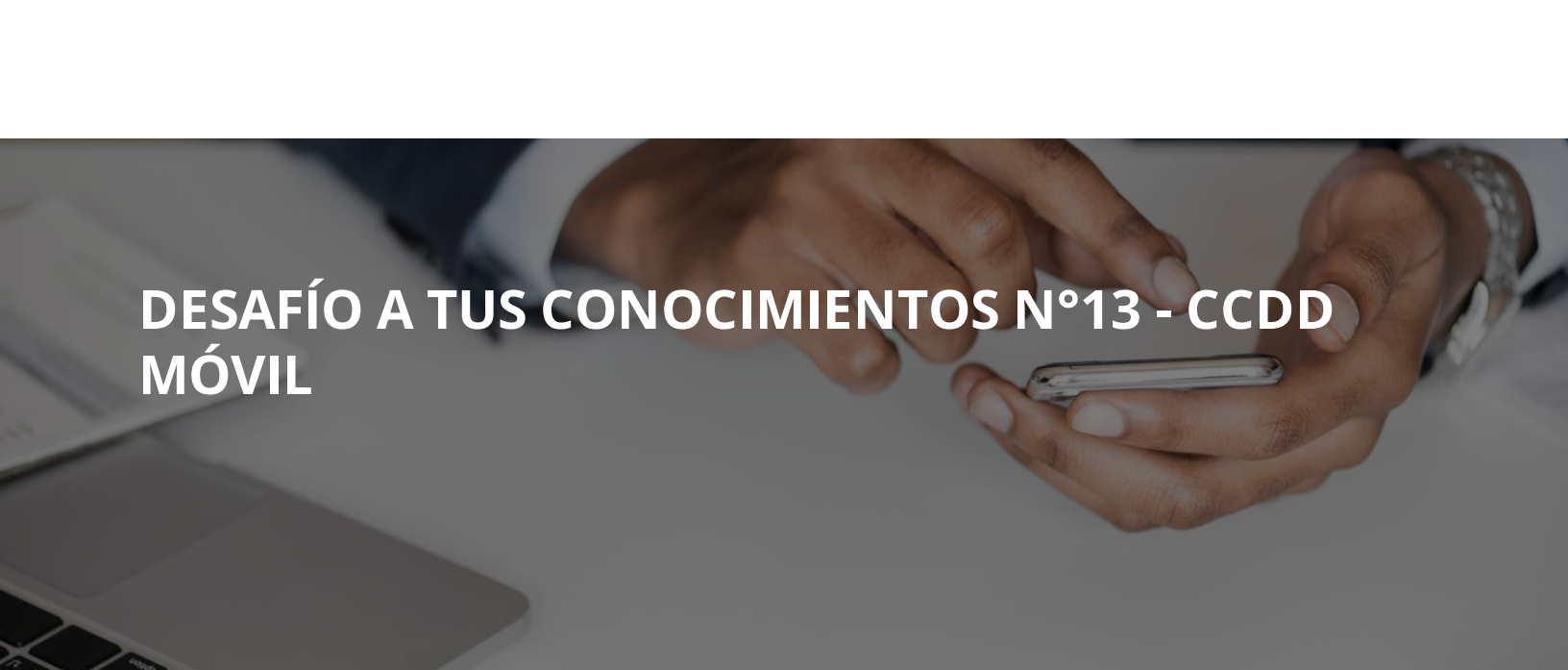




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - CCDD MÓVIL

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 Clave.



DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR



CAMBIO DE SIM CARD



DESAFÍO TERMINADO

DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser entregada al **Titular del servicio o a un Tercero** con poder notarial más la cédula de identidad. Para este último caso, la atención es solo por el canal presencial y la documentación debe ser adjuntada al Gestor Documental de CRM One.
- **Valida la identidad del titular** según los mecanismos disponibles por cada canal de atención. Para ello apóyate con el procedimiento de Validación de Identidad.
- **Valida que el saldo a favor si está correctamente disponible en la cuenta financiera** del cliente, ya sea por un pago duplicado u otro.
- Siempre se debe invitar al cliente que **mantenga el saldo a favor en su cuenta** para que sea abonado a su próxima boleta.
- En los casos que, según el ciclo de facturación del cliente, se emitiera una nueva boleta dentro de los próximos 5 días, **indícale que el monto a favor viene abonado en su boleta**. Si al cliente le queda un remanente, es posible gestionar la devolución por dicho saldo.
- **NUNCA debes entregar los datos del cliente a un tercero** (teléfonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo, etc.)

DEBES SABER:



IMPORTANTE

1. Para montos pagados con efectivo o tarjeta débito, la forma de devolución es vía transferencia electrónica en un plazo de 11 días hábiles. Si el cliente no tiene cuenta corriente, cuenta vista o cuenta RUT se debe gestionar a través de Vale Vista a nombre del titular de la cuenta (SLA 11 días hábiles). Dicho Vale Vista se puede retirar en cualquier sucursal del Banco de Chile. El Vale Vista tiene una vigencia de 60 días desde que se emitió para ser cobrado. El área backoffice contactará al cliente una vez que el vale vista se encuentre emitido, para informar que ya lo puede retirar.
2. Para montos pagados con tarjeta de crédito, la forma de devolución es a la misma tarjeta de crédito en un plazo de 11 días hábiles.
3. No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor, siempre será por el total disponible.
4. Los cargos fijos por adelantados no generan boleta de venta, por lo tanto, no se puede realizar una nota de crédito por este concepto, a diferencia de los cargos de activación que si se realiza. Para estos casos, debes liberar el monto directo en CRM One.
5. Para los siguientes 2 casos se podrá hacer la devolución del saldo a favor a un tercero sin poder notarial y de forma excepcional: titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente y no desee retirar el Vale Vista. Para estos casos excepcionales, la atención es de forma presencial y se solicita la siguiente documentación que debe ser adjuntada al Gestor Documental de CRM One:

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 del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva.
Adulto mayor que no tenga cuenta o	1. 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. 2. Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

**no desee
retirar el
Vale Vista**



VERIFICA PRECONDICIONES:

**REVISAR QUE EL
CLIENTE NO TENGA
DEVOLUCIONES EN
CURSO**

**REVISAR QUE EL
CLIENTE POSEA UN
SALDO A FAVOR EN
SU CUENTA CRM
ONE**

**REVISAR EL CICLO DE
FACTURACIÓN DEL
CLIENTE**

**REVISAR SI EL SALDO
A FAVOR
CORRESPONDE A UN
PAGO CON DÉBITO O
CRÉDITO**

a. Revisa en el historial de interacciones de CRM One, si el cliente ya tiene una devolución en curso.

b. Si el cliente tiene una solicitud de devolución en curso, debes informar que la gestión puede tardar hasta 11 días hábiles. Apóyate del siguiente script para informar:

XXXX, hemos revisado y posees una solicitud de devolución en curso, por lo tanto, no es posible volver a generar la devolución. Debes esperar los XX días hábiles indicados al momento de tu solicitud para que sea devuelto tu dinero.

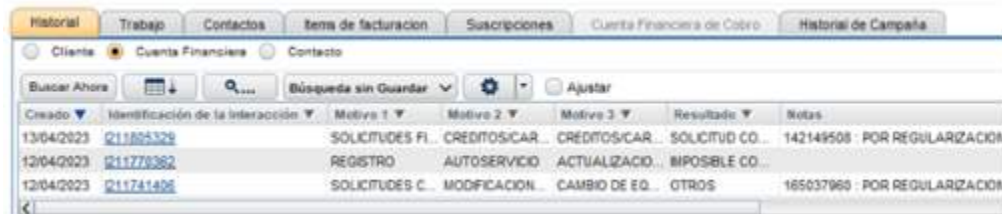
Registra la atención según tu canal de atención:

CANALES DIGITALES:

- Tópicos de interacción en CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras
- **Motivo 2:** Devolución de Dinero
- **Motivo 3:** Devolución de Dinero
- **Resultado:** Imposible Completar

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA CIERRE >> CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN



Historial	Trabajo	Contactos	Items de facturación	Suscripciones	Cuenta Financiera de Cobro	Historial de Campaña
Cliente	Cuenta Financiera	Contacto				
Buscar Ahora	Búsqueda sin Guardar	Ajustar				
Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas
13/04/2023	Q11805329	SOLICITUDES FI.	CREDITOS/CAR.	CREDITOS/CAR.	SOLICITUD CO.	142149508 : POR REGULARIZACION
12/04/2023	Q11779382	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO.	IMPOSIBLE CO.	
12/04/2023	Q11781406	SOLICITUDES C.	MODIFICACION	CAMBIO DE EQ.	OTROS	165037960 : POR REGULARIZACION

REVISAR QUE EL CLIENTE NO TENGA DEVOLUCIONES EN CURSO

REVISAR QUE EL CLIENTE POSEYA UN SALDO A FAVOR EN SU CUENTA CRM ONE

REVISAR EL CICLO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE

REVISAR SI EL SALDO A FAVOR CORRESPONDE A UN PAGO CON DÉBITO O CRÉDITO

- Ingresar a la Cuenta Financiera del Cliente en la Página Principal de Interacción.
- En la pestaña Declaración revisar si el cliente posee saldo negativo.
- En caso de que la devolución sea por Cargos Fijos por adelantado, debes liberar el monto para que aparezca a favor del cliente, para ello selecciona la pestaña “Cargo Fijo Inmediato” dentro de la Cuenta Financiera, selecciona el monto y presiona el botón “Liberar Cargo Fijo Inmediato”.
- Si el cliente posee saldo 0 o un monto positivo, se le debe informar que no es posible realizar la devolución. Apóyate del siguiente script:
XXXX, revisamos en nuestro sistema y no tienes saldo a favor para solicitar devolución.

Registra la atención según tu canal de atención:

CANALES DIGITALES:

- Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras

- Motivo 2: Devolución de Dinero
- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Imposible Completar

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA
CIERRE >> CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN

**REVISAR QUE EL
CLIENTE NO TENGA
DEVOLUCIONES EN
CURSO**

**REVISAR QUE EL
CLIENTE POSEA UN
SALDO A FAVOR EN
SU CUENTA CRM
ONE**

**REVISAR EL CICLO DE
FACTURACIÓN DEL
CLIENTE**

**REVISAR SI EL SALDO
A FAVOR
CORRESPONDE A UN
PAGO CON DÉBITO O
CRÉDITO**

a. Presiona sobre el nombre del cliente en la parte superior de CRM One, selecciona la pestaña “Perfil de Facturación del Cliente” y visualiza el ciclo de facturación. Otra forma de visualizar el Ciclo de Facturación es por medio de la Cuenta Financiera del cliente, presionando el botón “Ver Acuerdo de Facturación”. Aquí puedes ver el ciclo en la parte superior derecha.

b. Revisa, según el Ciclo de Facturación del cliente, la fecha en que corresponde la siguiente emisión de boleta. [Apóyate con la publicación Calendario de Facturación y Fechas de Vencimiento - Servicio Móvil.](#)

c. Si faltan menos de 5 días para su siguiente emisión de boleta, informa al cliente que su próxima boleta ya está en proceso de emisión con el descuento del saldo a favor que se registra en sistema. Apóyate del siguiente script:

XXXX, te 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 tu próxima boleta, con el descuento de este monto.

CANALES DIGITALES:

- Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero
- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Imposible Completar

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA CIERRE >> CERRADO >> ENTREGA INFORMACIÓN

Recuerda que, si al cliente le queda un remanente, puede dejar ese monto para que sea abonado en su siguiente facturación o solicitar la devolución de dicho saldo.

d. Si faltan más de 5 días para la emisión de su próxima boleta, informa al cliente, como primera opción, que el monto a favor que registra en sistema se puede mantener para ser abonado automáticamente en su próxima boleta. Si no lo desea mantener, debes gestionar la devolución de dinero.



REvisa QUE EL CLIENTE NO TENGA DEVOLUCIONES EN CURSO	REvisa QUE EL CLIENTE POSEA UN SALDO A FAVOR EN SU CUENTA CRM ONE	REvisa EL CICLO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE	REvisa SI EL SALDO A FAVOR CORRESPONDE A UN PAGO CON DÉBITO O CRÉDITO
a. Ingresa a la Cuenta Financiera del cliente. b. Revisa en la pestaña Declaración el pago del cliente, da clic sobre la transacción para visualizar el detalle. c. Revisa en Detalles de Pago si el pago fue con débito o crédito.			

Transferencias						
Credito y Cargos						
Pagos						
Reembolsos						
Acuerdos de Pago						
Cuentas						
Items de Acción						
Historial						
Lista de Depósitos						
Actividades de Legajo						
Actividad						
15/05/2019						
15/05/2019						
Buscar Actividad						
Apagar						
Transferencia						
Fecha						
30/05/2019	Transferencia	Descripción	Número de Factura L...	Credito	Debito	Saldo
30/05/2019	Pago	Pago	110211041	-15.967.00		-15.967.00
30/05/2019	Boleta/Factura			15.966.00	-0.00	-15.967.00
30/05/2019	Pago	Pago		-15.967.00		-15.967.00

c. Revisa en Detalles de Pago si el pago fue con débito o crédito

Detalles del Pago		Tipo de Pago:		Sub-tipo de Pago:	Fecha de Pago:
Identificación del Pago:		Tarjeta de Crédito		Tarjeta de Débito	7/05/2023
Propietario del Pago: Tipo de Identificación: Número de Identificación					
Monto Original:		Monto Efectivo:			
9.194		9.194			
Sucursal del Banco:		Cuenta de Banco:			
Franquicia Tarjeta de Crédito:		Número de Tarjeta de Crédito:		Fecha de Vencimiento:	
Tarjeta de Débito		129999		Desenmascarar	
Número del Documento		Fecha de la Actividad del Che...			
Detalles del Pago		Tipo de Pago:		Sub-tipo de Pago:	Fecha de Pago:
Identificación del Pago:		Tarjeta de Crédito			10/12/2022
Propietario del Pago: Tipo de Identificación: Número de Identificación					
Monto Original:		Monto Efectivo:			
28.769		28.769			
Sucursal del Banco:		Cuenta de Banco:			
Franquicia Tarjeta de Crédito:		Número de Tarjeta de Crédito:		Fecha de Vencimiento:	
Tarjeta de Crédito Estándar		129999		Desenmascarar	
Número del Documento		Fecha de la Actividad del Che...			



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Siempre se debe validar que el saldo a favor si este correctamente disponible en la cuenta financiera del cliente, ya sea por un pago duplicado u otro.

☐

Verdadero

☐

Falso

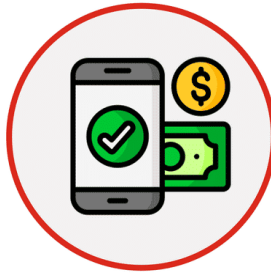
SUBMIT

CONTINUAR

CAMBIO DE SIM CARD



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Al momento de contestar la llamada o recibir requerimiento de solicitud del cliente, se debe entregar el siguiente script de atención para los siguientes canales:

VOZ: *"Sr. XXX de acuerdo a la normativa Subtel y por evitar fraudes y suplantación de identidad, esta atención sólo es posible entregarse presencialmente o bien usando sus credenciales a través de SV. Le puedo informar sobre las sucursales más cercanas a su domicilio"*

- **NO VOZ – Redes Sociales:** *"XXX de acuerdo a la normativa Subtel y por evitar fraudes y suplantación de identidad, esta atención sólo es posible entregarse presencialmente o bien usando sus credenciales a través de SV. Te puedo informar sobre las sucursales más cercanas a su domicilio"*

- Se debe validar identidad de cliente previo al ingreso de la solicitud en SV.
- En caso de que la validación sea rechazada, el cambio de SIM Card no podrá concretarse y se debe derivar hacia un canal presencial.
- En caso de que el Rut este bloqueado con anterioridad o por muchos intentos fallidos, no se puede realizar el cambio de SIM Card.
- Ejecutivo de atención, cuando llama a cliente para validaciones de identidad y comerciales debe informar lo siguiente: La entrega de SIM Card podría demorar 3 días hábiles para la región metropolitana y 5

días hábiles regiones, el pedido debe ser recibido por un mayor de 18 años, en donde el delivery pedirá nombre, apellido, RUT, y copia de carnet de identidad. Además, informar que, una vez entregada la SIM Card, su habilitación podría tardar hasta 2 días.

REGISTRA:

IMPORTANTE

En ONE:

- a) Solicitudes comerciales
- b) Modificación al contrato
- c) Cambio de SIM Card
- d) Resultado Solicitud completada

En notas de la interacción, dejar el siguiente template

SIM Card Antiguo:

SIM Card Nuevo:

Entrega SIM Card anterior SI/NO

TIPIFICA:

CANALES DIGITALES:» CANALES ELECTRÓNICOS » MÓVIL » POSTPAGO » SOLICITUD » CAMBIAR SIM CARD



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

La entrega de SIM Card podría demorar 3 días hábiles para la región metropolitana y 5 días hábiles regiones.

☐

Verdadero



Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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