

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 20 - Soporte 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.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR

≡ INCONVENIENTES CON PAGO

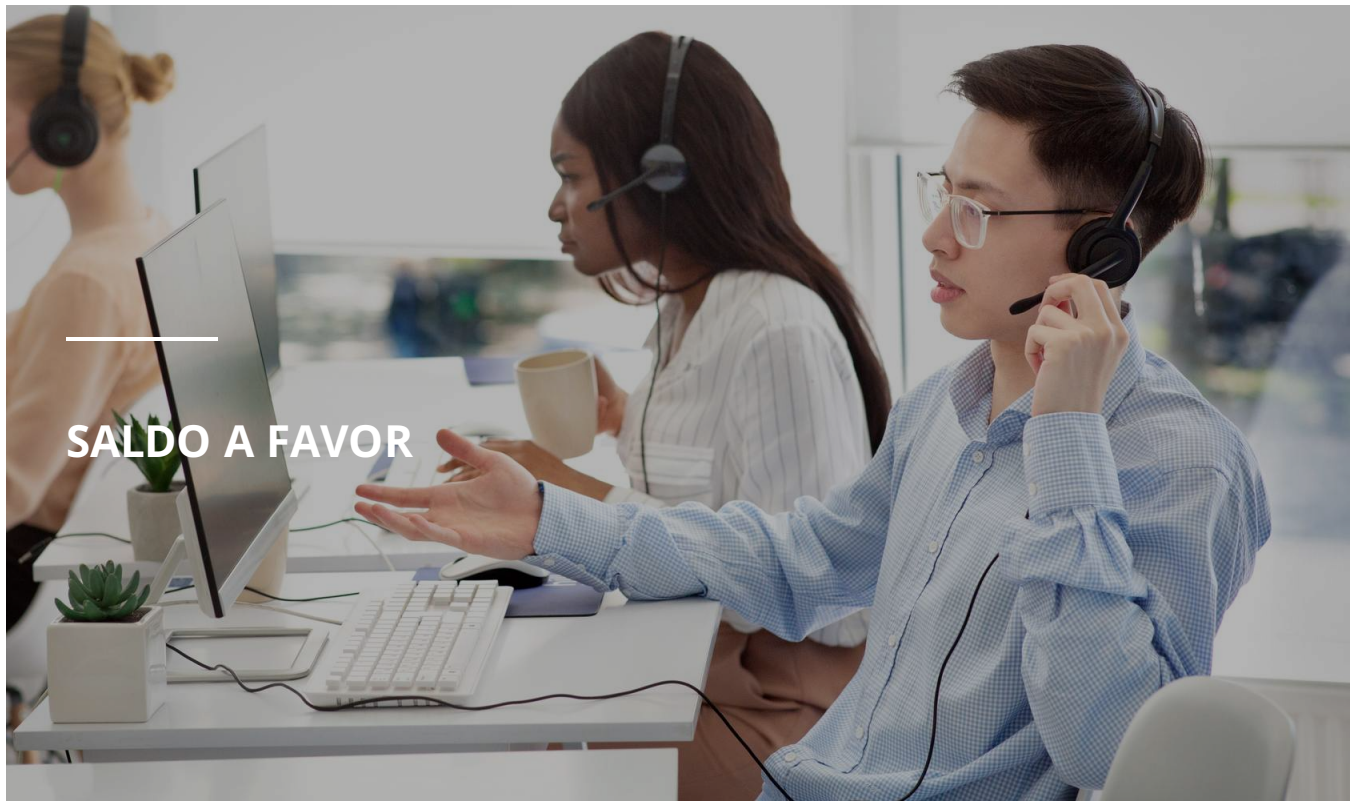
≡ DESBLOQUEO DE EQUIPO BLOQUEADO POR MORA

≡ INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

❓ ACTIVIDAD

≡ DESAFÍO TERMINADO

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



SALDO A FAVOR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.
- Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este **quede abonado a su próxima cuenta**. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.

- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta** (NUNCA A UN TERCERO). Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.
- Para estos casos excepcionales, **se solicita documentación especial**, la que una vez recepcionada y realizadas las gestiones en sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl**, indicando:
 - **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA (Andes)
 - **CUERPO DEL CORREO:** RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA // TIPO DE CUENTA // MONTO A DEVOLVER // MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE

TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. 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 no desee retirar vale vista	• 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. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

GESTIÓN

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor.** Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo.** Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: T371366-3 Principal: R

Nombre: JORGE MANUEL ROJAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C/P Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	\$ 0	Vence ahora	\$ -35.000
Ajustes pagos pendientes	\$ -35.000	Moneda	CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total	\$ -7.010
Uso sin facturar	\$ 27.990		

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pag.
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$ -27.990	\$ -27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/9	Pagada
01-395	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ -20.000	\$ -20.000	\$ -20.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

Informa al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en tu próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main form is titled 'Convertir en N° Reclamo'. It contains several sections: 'Información SS' with fields for NP de SS, RUT del Cliente, Nombre Completo Cliente, RUT Solicitante, Nombre Completo Solicitante, Número serie CI solicitante, Teléfono laboral solicitante, and Id Alarma Falsa Masiva; 'Prioridad y propiedad' with fields for Tipo, Área, Subárea, Activo, Dirección, Correo electrónico, Teléfono residencial solicitante, and Teléfono celular solicitante; and 'Resumen' with fields for Estado, Descripción, Prioridad, Propietario, Tipo requerimiento, Número reclamo, Canal de ingreso, Fecha de creación, Fecha de solución, Fecha de cierre, and Usuario creador. Below the form is a table of activities. A red box highlights the 'Actividades' section, specifically the row for 'Resultado aprobación' with the value 'Aprobado'. The table also shows 'Fecha de aprobación' as '20/09/2017 13:30:2' and 'División aprobador' as 'Ejecutivo Atención'.

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTES CON PAGO



Generalidades

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pagó?

- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

Gestiones Previas

Inicialmente se debe determinar la casuística y razones por las que el cliente se ve afectado ante el pago de su boleta pero no se han activados sus servicios o bien no se ve reflejado correctamente el pago. Es por ello que se deben realizar las siguientes validaciones y gestiones previas:

Paso 1

The screenshot shows the 'Perfil de facturación' (Billing Profile) screen in the Andes system. The interface includes a top navigation bar with 'Andes' and various menu items like 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below this is a sub-navigation bar with 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Fallas masivas', and 'Perfil de facturación' (selected).

The main content area is divided into two sections:

- Perfil de facturación:** This section contains a form for client billing details. It includes fields for 'Cuenta' (4983865-4), 'Nombre' (MARIA ZAMORA SANCHEZ), 'Cuenta de facturación' (4618881), 'Método de pago' (Medio Pago no C), and 'Comentarios'. There are also dropdown menus for 'Tipo de factura' (Detalle), 'Soporte de factura' (Electrónico), and 'Estado del perfil de facturación' (Activo). A 'Principal' checkbox is checked.
- Resumen del saldo:** This section shows a summary of the balance. It includes a 'Refrescar' button and a table with the following data:

Saldo:	Vence ahora:
\$0	\$0
Ajustes/pagos no aplicados:	\$0
Disputas no resueltas:	\$0
Movimientos no facturados:	61.313

Below these sections is a 'Facturas' (Invoices) section with a 'Refrescar' button and a 'Generar NC Ajuste' button. A table of invoices is displayed below:

Número de facturación	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de vencim.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pag.	Tipo de documen.
172830820	23/12/2019 - 23/01/2020	\$0	17/02/2020	\$0	\$-43.029	\$-43.029		Boleta Electrónica... http://172.17.97.158:8080/Facturacion/PDFServlet?

Verifica si existe saldo pendiente de pago ingresando a la cuenta de facturación y luego al perfil de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

Paso 2

Subclase: Móvil Cambio de titularidad: L

Más información **Resumen del cliente** Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci. Re: Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH_TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFBTMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCHAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5

Estado	Motivo de canceli	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente		18/08/2022 12:...	Modificación	Fija	1-2047217139
Completada		24/07/2022 18:...	Reanudacion	Móvil	1-2035592243

Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el **método de pago que tiene asociado** (Medio pago no contratado, PAC o PAT o Descuento por planilla).

Paso 3

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 12817172-K | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

12817172-K

Ir a BEC:

Rut: 12817172-K Dirección: TRES CARRERA Comuna: LOS ANDES Teléfono principal: 979593421 Resultado última encuesta EPA: En cobranza: Fecha última encuesta EPA: e-mail: mdonoso15@yahoo.com Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS: Edad: 44 Reiterados: Fecha última encuesta NPS: Segmento valor: ALTO Cuenta Migrada: ☒

Más información Resumen del cliente Saldos totales **Jerarquía de cuentas** Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Jerarquía de la organización de la cuenta Gráfica de jerarquías de cuentas

Jerarquía de la organización de la cuenta

Clase	Tipo	Identificador cue	Dirección	e-mail	Teléfono principal	Aplica convenio
Servicio	Residencial	12817172-K-G...	TRES CARRERA 534	mdonoso15@y...	979593421	
Facturación	Residencial	1897601	TRES CARRERA 534	mdonoso15@y...	979593421	

Confirmar si el pago se hizo en otra cuenta, verificando si existen otras cuentas de facturación en la pestaña Jerarquía de cuentas.

Paso 4

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 14381792-0 | Portal del cliente: 14381792-0 | Pagos:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Ver Historico de Boletas

Cuenta: 14381792-0 Principal ☐

Nombre: GUILLERMO ALEXANDRU Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 167211290958 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no Co Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	656,381.00	Vence ahora:	14,391.00
Ajustes/pagos no aplicados	-643,990.00		
Disputas no resueltas	0.00		
Movimientos no facturados	0		

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar **Pagos** Ajustes Documentos de cobro

Pagos

Refrescar Nuevo 🔍 1-1 de

Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
PI-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	PI-16751093	0	-643990	CAJAVECINA	

Verificar si existe el pago asignado correctamente revisando el resumen de saldo y la pestaña pagos del perfil de facturación.

Conclusión

Si realizadas las verificaciones descritas, confirmas que el pago de la cuenta se realizó y se ve reflejado correctamente en sistema pero los servicios figuran suspendidos, debes resolver según la gestión "**Ciente con servicio suspendido y cuenta pagada**".

GESTIÓN CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

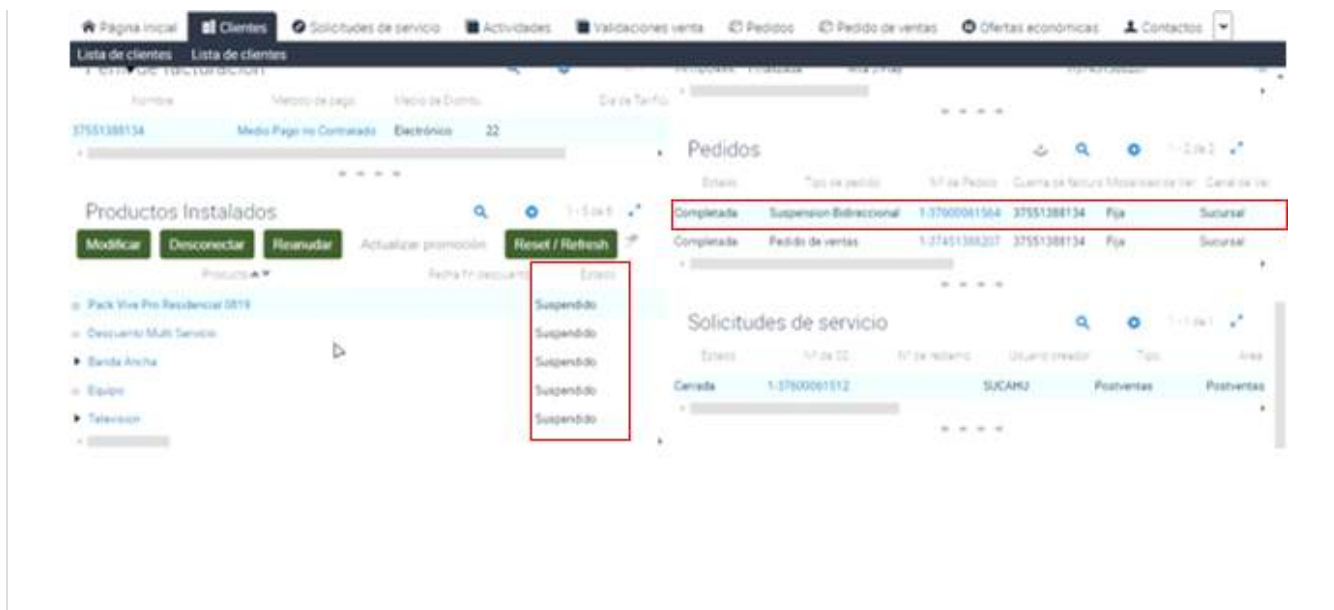
VERIFICA SUSPENSIÓN
TRANSITORIA

VERIFICA SI EXISTEN TICKETS
PARA REGULARIZACIÓN DE
SERVICIOS

REGISTRA

Revisa si cliente ha solicitado suspender sus servicios de manera **transitoria**.

- Si se verifica que el cliente tiene suspensión transitoria de servicios, informar la fecha de suspensión y reanudación de los servicios del cliente
- Si no existe suspensión transitoria, continuar con el siguiente paso



VERIFICA SUSPENSIÓN
TRANSITORIA

VERIFICA SI EXISTEN TICKETS
PARA REGULARIZACIÓN DE
SERVICIOS

REGISTRA

Verifica en la sección **ACTIVIDADES** si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad

- Si el caso **NO** ha sido escalado previamente y sistema procesó el pago, ingresa una inhibición de 6 días y luego un ticket a mesa de ayuda. Recuerda que al momento de ingresar el ticket de **REANUDACIÓN - COBRANZA** siempre debes completar el número de cuenta de facturación del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Finalmente informa al cliente que su caso fue escalado y en un plazo de 72 hrs. hábiles se resolverá
- Si el caso **SI** fue escalado previamente y sistema procesó el pago, ingresa el número de ticket en Portal Helpdesk y revisa el estado del caso. Luego Informa al cliente el estado del ticket, indicando que un equipo especialista está trabajando para resolver su inconveniente.

VERIFICA SUSPENSIÓN
TRANSITORIA

VERIFICA SI EXISTEN TICKETS
PARA REGULARIZACIÓN DE
SERVICIOS

REGISTRA

Registra la atención utilizando la tipificación:

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Indica en el registro:

- *Nombre de la persona que atendiste*
- *Motivo de atención*
- *Información entregada*
- *Gestión realizada.*



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESBLOQUEO DE EQUIPO BLOQUEADO POR MORA



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Este procedimiento describe cómo atender a clientes que tienen su equipo móvil bloqueado por mora y no presentan deuda vencida en Andes.



Recuerda

- Esta atención puede ser entregada al titular o terceros (usuarios del servicio).
- Siempre debes revisar que el cliente no presente deuda vencida en la cuenta donde se encuentra el equipo móvil consultado.
- Para solicitar la IMEI del equipo del cliente le puedes indicar que presione ***#06#** en su teléfono.

GESTIÓN

1

Valida el estado del equipo móvil en Andes

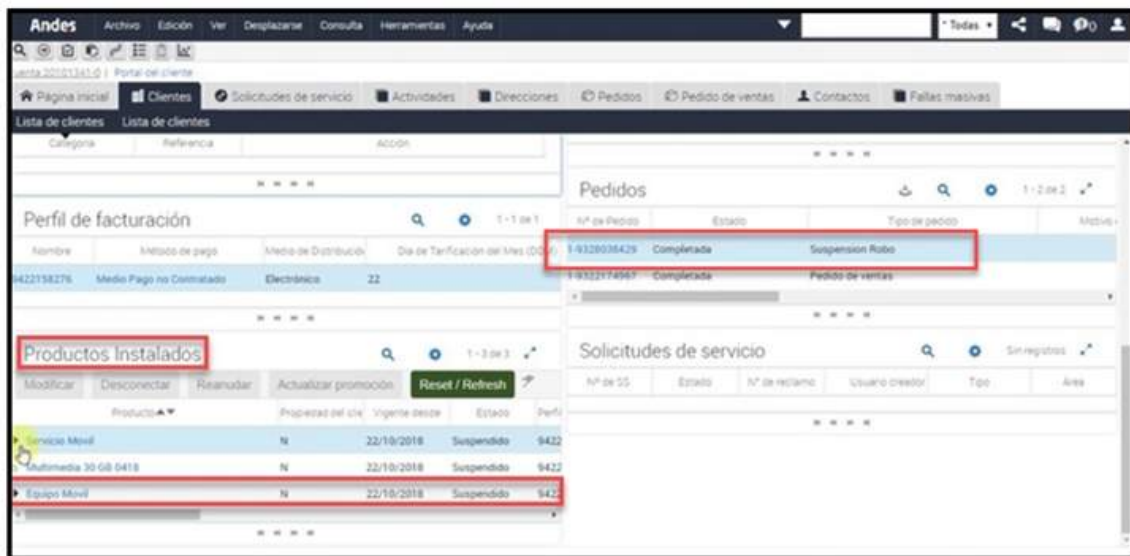
EQUIPO SUSPENDIDO

EQUIPO ACTIVO

Si el equipo se encuentra en estado SUSPENDIDO, valida que el cliente no haya solicitado bloqueo de equipo anteriormente por robo o pérdida, revisando la sección de Pedidos.

- Equipo Bloqueado por robo o pérdida, gestiona según el procedimiento BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA (**ID de Clave 1040**).

- Si no presenta solicitud de pérdida o robo, revisa si el cliente presenta deuda vencida. Para ello ingresa a la cuenta de Facturación, revisa el monto adeudado e informárselo al cliente.



EQUIPO SUSPENDIDO

EQUIPO ACTIVO

Equipo se encuentra en estado ACTIVO: continua con el paso 2.

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología			
Producto▲▼	Identificador del servicio	Estado	Número de serie del ac
▼ Equipo Movil		Activo	(Ordenabl
▶ Samsung Galaxy A04	353829855680711	Activo	

2

Si en el **Paso 1**, el equipo aparece **ACTIVO** en Andes, debes revisar la IMEI del equipo en <https://vtr.com/consulta-imei> para validar si existe bloqueo.

Recuerda que para obtener la IMEI del equipo del cliente, lo puedes hacer indicándole que presione *#06#** en su teléfono.**

Multibanda SAE - Consulta de IMEI

Consulta IMEI >

Compatibilidad Bandas | SAE >

Preguntas frecuentes >

Consulta de IMEI - Multibanda SAE

Registro de equipos

Todos los IMEI de los equipos móviles, tanto teléfonos como otros dispositivos, deberán estar inscritos en un sistema centralizado para poder operar en las redes nacionales.



Consulta si tu equipo está bloqueado y su motivo y averigua la compatibilidad de tecnología y si está habilitado para operar en Chile

Ingresando la IMEI AQUI

ej: 1234561234561435

Consultar

Para conocer el IMEI de tu equipo (marca *#06#)

Para mayor información sobre esta normativa y conocer el procedimiento a seguir para inscribir tu equipo, accede a [inscripción IMEI](#)

Multibanda | SAE - Ver información detallada en www.multibanda.cl

Si el equipo se encuentra desbloqueado

El equipo se encuentra operativo por lo que en el caso que el cliente mencione que presenta inconvenientes con su servicio móvil, continúa la atención según la publicación [INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES](#).



IMEI Consultado: 867697058084265

Tu equipo se encuentra inscrito en el sistema y puede operar en todas las redes móviles nacionales.

Tu equipo móvil no cuenta con información de factibilidad de Radio FM.

Resultado:



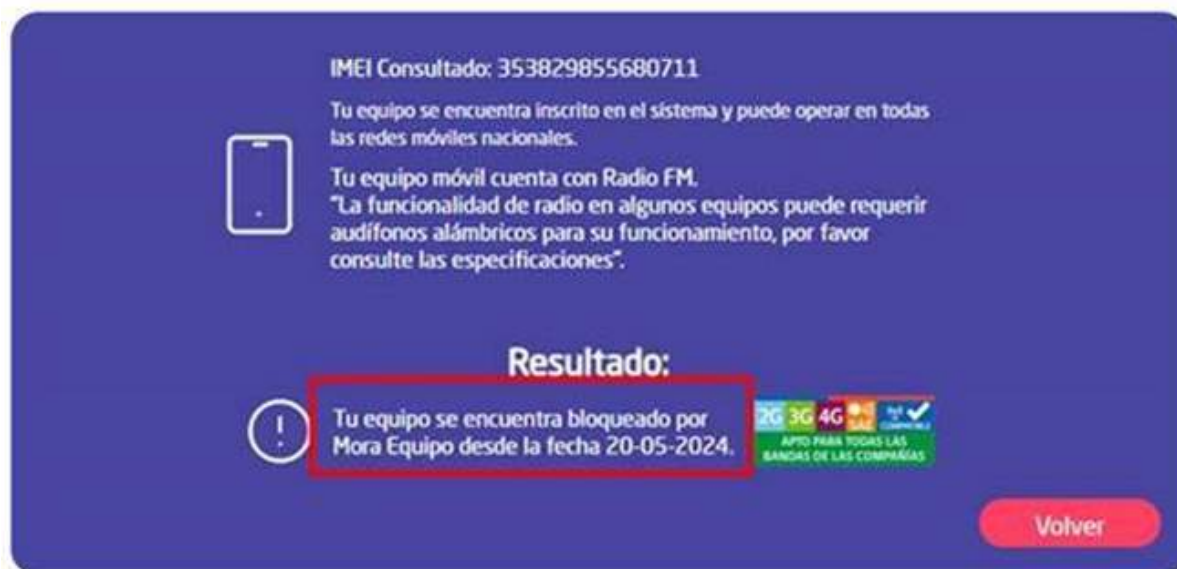
Tu equipo se encuentra desbloqueado.



Volver

Si el equipo se encuentra bloqueado por mora

Continúa con el **Paso3**



3

Escalar caso ingresando ticket en Portal Help Desk.

- Seleccione tipo de registro: Aplicación Corporativa
- Aplicación: Andes
- Categoría: Cobranza
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo Equipo por Mora
- Detalle de Solicitud: Indicar IMEI, Rut y Cuenta para solicitar el desbloqueo.

4

Una vez ingresado el ticket en Portal Help Desk, informa al cliente que dentro de un plazo de 24 horas hábiles el equipo quedará desbloqueado. Para esto apóyate del siguiente script:



“Sr(a) XXXX, hemos reportado su caso para que sea solucionado. Dentro de las próximas 24 horas hábiles su equipo será desbloqueado para que lo pueda utilizar sin problemas.”

5

Registra la atención con la ruta: *Atención técnica > Móvil > IMEI bloq. por mora – robo.*

Dentro del registro debes indicar:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



CONTEXTO

- Atender casos en que sea necesario realizar una inhibición del flujo de cobranza del cliente y así detener momentáneamente una gestión de cobranza y reestablecer los servicios (en caso de estar suspendidos).

- Este procedimiento puede ser solicitado por el Titular del servicio o Tercero usuario

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

1

La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

2

Rut del Cliente para saber quién está llamando

3

Verificar el domicilio y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando

4

Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.

5

La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

6

Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

DEBES SABER

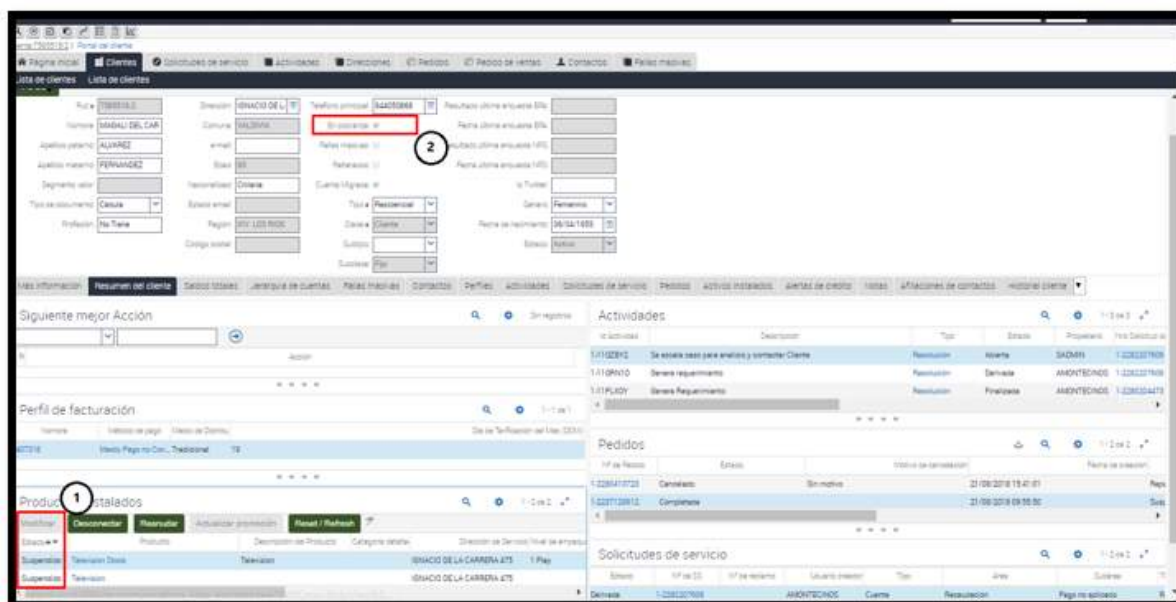
- **La prórroga** (extender la fecha de pago por problemas para pagar) **no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 5 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.
- **La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta**
- **Puedes apoyarte con el siguiente script**

"Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleta se emite y hasta 5 días antes que venza su boleta puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales"
- Para clientes que **poseen pac/pat activo, SÓLO se debe ingresar inhibición** cuando implique un **RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS**.
- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS**.
- El **plazo máximo** que se puede inhibir el flujo de cobranza es de **6 días de corrido. (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención)**.
- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a **clientes con cuentas al día o vencidas**.
- En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS por mora**, estos **serán REANUDADOS en un plazo máximo de 2 horas**.

GESTIONA

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Confirmar el estado de servicio, si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO** [1]. En caso de estar suspendido, revisar si es por cobranza activa [2].
2. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **RECLAMO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).
3. Verificar si mantiene una solicitud de servicio por **PAGO NO APLICADO** no finalizado. Puedes revisar la publicación [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#).



INGRESO INHIBICIÓN

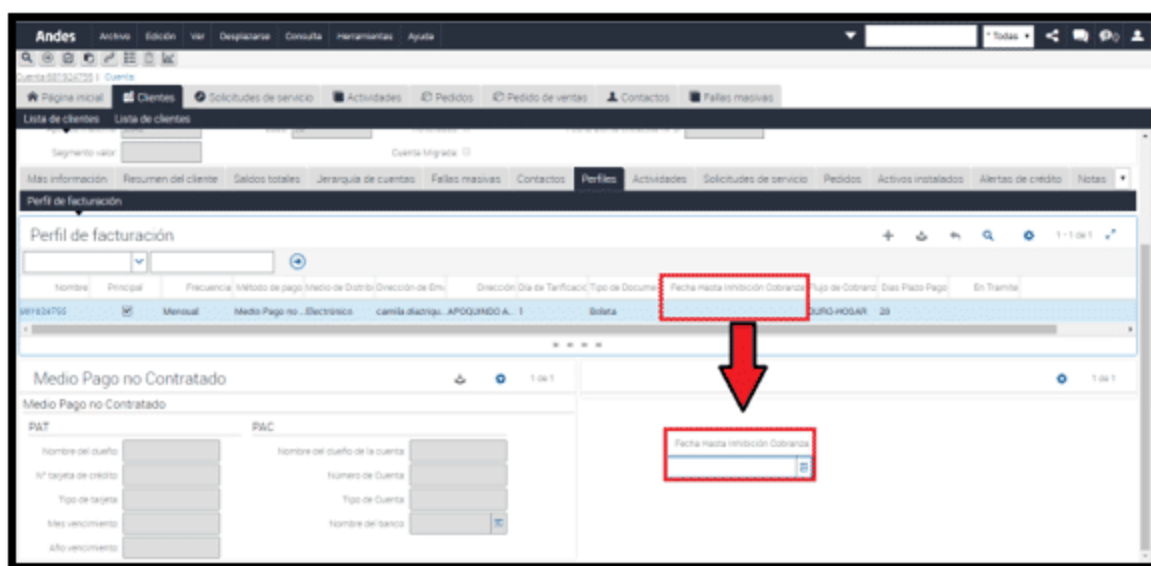
1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.
 - **Deben haber pasado 30 días** desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA**.

4. Selecciona el botón de **CALENDARIO** y **confirmar la fecha de término** de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.

- **El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días de corrido.**

5. La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

6. Verifica que el **pedido de REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).



INFORMA

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- Detalle de la gestión
- Plazo de solución

REGISTRA

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Prórroga /Inhibición

Registrar en la atención:

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



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 5 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este quede abonado a su próxima cuenta

☐

Falso

☐

Verdadero

Pregunta

02/02

Al confirmar que el sistema ha procesado el pago pero el servicio está suspendido por deuda y no se ha ingresado un caso previamente para el cliente, sólo se debe ingresar un ticket de REANUDACIÓN – COBRANZA

☐

Falso

☐

Verdadero

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 20 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 20!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR