

# TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA Nº 20 - Trainers Incages

## ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

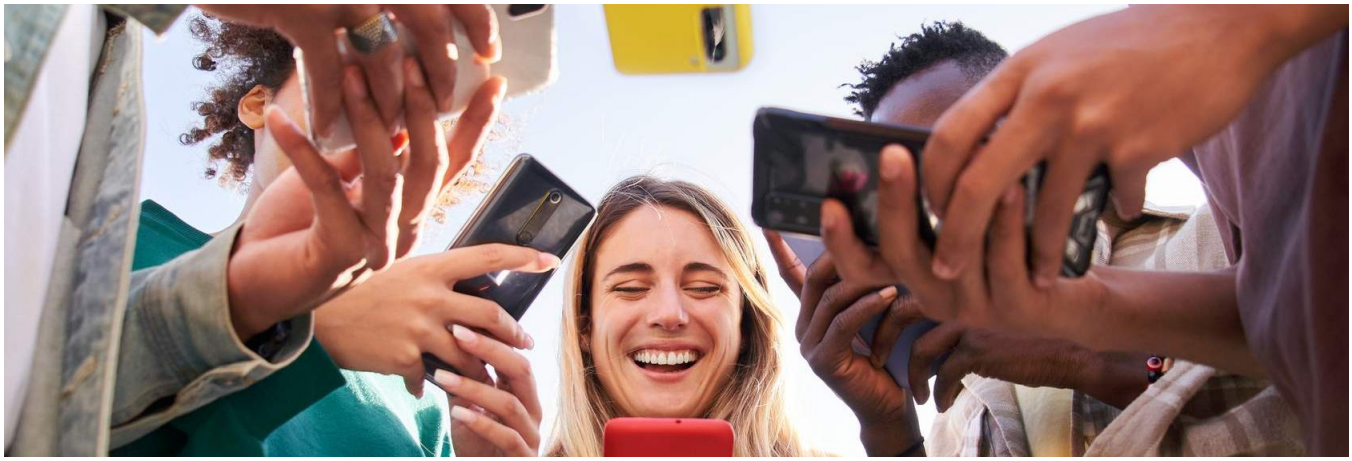
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

**ASISTENCIA DE MASCOTAS**

**AJUSTE NOTA DE CRÉDITO**

**DESAFÍO TERMINADO**

# ASISTENCIA DE MASCOTAS



## ASISTENCIA DE MASCOTAS MÓVIL

## CONTRATACIÓN

| OBJETIVO | ALCANCE | CONSIDERACIONES |
|---|---|---|

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar la contratación de la Asistencia de Mascotas, servicio de valor agregado (SVA) disponible para clientes postpago de Claro Móvil, a través del Front de Postventa (FPV), cuando el cliente titular solicite adquirir este servicio adicional.

El procedimiento busca orientar al ejecutivo sobre la información que debe entregar al cliente cuando manifieste interés en contratar la asistencia, asegurando que conozca sus condiciones

antes de tomar una decisión. Una vez que el cliente confirme, el ejecutivo deberá realizar la contratación informando que la asistencia fue contratada exitosamente.

| OBJETIVO | ALCANCE | CONSIDERACIONES |
|---|---|---|

Aplica a la atención de clientes titulares con servicio postpago móvil que deseen contratar la Asistencia de Mascotas a través de cualquiera de los canales de atención habilitados, en sus versiones Estándar o Premium.

El procedimiento contempla los pasos que debe seguir el ejecutivo en el Front de Postventa (FPV), desde las validaciones necesarias para la contratación, la selección de la Asistencia, hasta la confirmación de la contratación y el inicio de su vigencia.

**Aplica a:**

**Canal de atención:** Call Center, Sucursales y Canal Digital Whatsapp.
**Negocio:** Móvil.
**Cliente:** Titular.

| OBJETIVO | ALCANCE | CONSIDERACIONES |
|---|---|---|

- Asistencia de Mascotas es un servicio de valor agregado disponible para clientes postpago de Claro Móvil, prestado por MHM SERVICIOS SpA (Serviclick). Ofrece cobertura veterinaria para perros y gatos mediante reembolsos y descuentos en urgencias, exámenes, consultas, vacunas y más, según el plan contratado.
- Existen dos versiones disponibles de la Asistencia: Estándar ($3.990 precio promocional, IVA incluido) con urgencias, exámenes, consultas, vacunas y desparasitación; y Premium ($9.990, IVA incluido) que incluye además

hospitalización, especialidades, procedimientos, baño y peluquería, y cremación.

- Ambas versiones de Asistencia Mascotas tienen una carencia de 24 horas desde la contratación para hacer uso de cualquiera de sus coberturas.
- El cobro de la Asistencia se realiza a través de la boleta del servicio móvil de Claro.
- Es posible contratar hasta 2 suscripciones por línea telefónica pero no pueden ser iguales (puede ser una Estándar y una Premium)
- La asistencia cubre solo una mascota, perro o gato, quedan excluidas aves, reptiles, roedores, animales exóticos o de granja y otros. Si el cliente tiene más de una mascota, debe contratar una asistencia adicional.
- Una vez contratada la asistencia, el cliente debe enrolar a su mascota dentro de los siguiente 15 días corridos, ingresando al link https://asistencias.serviclick.cl con su RUT como usuario y los primeros 5 dígitos como contraseña inicial. Durante el registro debes ingresar nombre, raza, edad, sexo y color de la mascota.
- El cliente tiene un plazo de 15 días desde ocurrido un evento para activar la Asistencia, para ello puede llamar al número 600 0860 580 o por medio de la web https://asistencias.serviclick.cl
- Si el cliente no paga su boleta, el operador podrá terminar o suspender la suscripción del de la Asistencia de inmediato y sin aviso previo. Si fue suspendida, la cobertura se reactivará al día hábil siguiente del pago. Si fue terminada, deberá contratar nuevamente.
- Si la línea asociada a la Asistencia se finaliza, la suscripción de Asistencia de Mascotas se termina automáticamente. No generando indemnización ni compensación.
- El valor de la Asistencia se reajusta de forma trimestral según la variación del IPC desde el inicio del contrato.
- Los requisitos para la contratación de la Asistencia de Mascotas son los siguientes:
    - Línea activa.

- Sin deuda vencida asociada al Rut del cliente.
- Plan postpago. No aplica para planes cuenta exacta ni prepago.

**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Política de Validación de Identidad: **https://somosclave.cl/respuesta.php?q=hogar/721**

Bloqueo y Desbloqueo de Simcard y Equipo: **https://somosclave.cl/respuesta.php?q=movil/675**

Cambio de Plan Móvil: **https://somosclave.cl/respuesta.php?q=movil/135**

**Para revisar el paso a paso puedes apoyarte en la siguiente publicación aquí.**

# CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN

| OBJETIVO | ALCANCE | CONSIDERACIONES | ASISTENCIA ESTÁNDAR | A |
|---|---|---|---|---|

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar el cambio de suscripción de la Asistencia de Mascotas, servicio de valor agregado (SVA) disponible para clientes postpago de Claro Móvil, prestado por MHM Servicios SpA (Serviclick), permitiendo al cliente modificar su suscripción vigente entre Estándar y Premium según sus necesidades de cobertura.

Este procedimiento aplica para la atención de clientes titulares con servicios postpago de Claro Móvil que cuenten con una suscripción activa de la Asistencia de Mascotas y soliciten cambiar su suscripción (de Estándar a Premium o de Premium a Estándar), a través de cualquiera de los canales de atención habilitados.

El procedimiento contempla la correcta validación de la titularidad del cliente, la entrega de información sobre las prestaciones de la asistencia, la verificación de restricciones para modificar la suscripción a través de Front de Postventa, la ejecución del cambio y el registro de la atención en los sistemas correspondientes.

**Aplica a:**

**Canal de atención:** Call Center, Sucursales y Canal Digital Whatsapp.
**Negocio:** Móvil.
**Cliente:** Titular.



**CONSIDERACIONES**

El cambio de suscripción de la Asistencia de Mascotas consiste en modificar la versión de la asistencia de Estándar ($3.990 precio promocional) a Premium ($9.990) o viceversa.

- Al realizar este cambio, se cobrarán proporcionales en la siguiente facturación por el tiempo que el cliente estuvo con la suscripción antigua y la nueva, según la fecha de esta solicitud y el ciclo de facturación. Esta gestión corresponde a

una baja de la versión actual y un alta de la nueva versión por lo que el cliente debe enrolar nuevamente a su mascota.

- Los requisitos para realizar el cambio de suscripción son los siguientes:
  - Línea activa
  - Sin deuda vencida asociada al Rut del cliente.
  - La cobertura y límites anuales por tipo de Asistencia son los siguientes:

| OBJETIVO | ALCANCE | CONSIDERACIONES | ASISTENCIA ESTÁNDAR | A |
|---|---|---|---|---|

Tabla N°1. Límite anual por Servicio - Asistencia Estándar.
Los montos son anuales por tipo de prestación. No se acumulan entre años ni se traspasan entre prestaciones. No hay límite de eventos.

| SERVICIO | LÍMITE ANUAL | CARENCIA |
|---|---|---|
| Urgencia Veterinaria | UF 10 | 24 HRS |
| Exámenes Médicos Veterinarios | UF 5 | 24 HRS |
| Consultas Médicas Veterinarias | 24 HRS | 24 HRS |
| Vacunas Mascota | UF 3 | 24 HRS |
| Desparasitación Mascota | UF 7 | 24 HRS |
| Descuentos y Beneficios (+1.200 comercios) | Sin límite | 24 HRS |

| OBJETIVO | ALCANCE | CONSIDERACIONES | ASISTENCIA ESTÁNDAR | A |
|---|---|---|---|---|

Tabla N°2. Límite anual por Servicio - Asistencia Premium.

| SERVICIO | LÍMITE ANUAL | CARENCIA |
|---|---|---|
| Urgencia Veterinaria | UF 10 | 24 HRS |
| Exámenes Médicos Veterinarios | UF 5 | 24 HRS |
| Consultas Médicas Veterinarias | UF 5 | 24 HRS |
| Vacunas Mascota | UF 3 | 24 HRS |
| Desparasitación Mascota | UF 7 | 24 HRS |
| Descuentos y Beneficios (+1.200 comercios) | Sin límite | 24 HRS |
| Hospitalización Veterinaria | UF 15 | 24 HRS |
| Especialidades Médicas Veterinarias | UF 5 | 24 HRS |
| Procedimientos Médicos Veterinarios | UF 5 | 24 HRS |
| Baño y Peluquería Mascota | UF 3 | 24 HRS |
| Cremación Mascota | UF 4 | 24 HRS |

| OBJETIVO | ALCANCE | CONSIDERACIONES | ASISTENCIA ESTÁNDAR | A |
|---|---|---|---|---|

- Urgencia Médica Veterinaria (UF 10 anual): Reembolso por atención de urgencia en cualquier veterinaria del país. Cubre gastos médicos, imagenología de urgencia, medicamentos (analgésicos, antiinflamatorios, antipiréticos) y material médico (yeso, vendas, sutura).
- Exámenes Médicos Veterinarios (UF 5 anual): Reembolso por la realización de exámenes médicos veterinarios para la mascota beneficiaria en cualquier centro veterinario del país.
- Consultas Médicas Veterinarias (UF 5 anual): Reembolso por atención veterinaria ambulatoria. Incluye opción de telemedicina veterinaria coordinada por Serviclick, solicitada previamente al 600 0860 580.
- Vacunas Mascota (UF 3 anual): Reembolso por la compra y aplicación de vacunas para perros y gatos en cualquier centro veterinario del país.
- Desparasitación Mascota (UF 7 anual): Reembolso por el proceso de desparasitación de la mascota beneficiaria.

- Programa de Descuentos y Beneficios (Sin límite): Acceso a más de 1.200 descuentos en comercios y entretenimiento. Disponible en beneficios.serviclick.cl para el titular contratante.
- Hospitalización Veterinaria (UF 15 anual): Reembolso por hospitalización en cualquier centro veterinario hasta el alta médica. Cubre gastos de hospitalización, consultas intrahospitalarias, día cama, derechos de pabellón, insumos, medicamentos e imagenología durante la hospitalización.
- Especialidades y Procedimientos Médicos (UF 5 anual): Reembolso por consultas con especialistas veterinarios y procedimientos médicos. Incluye opción de telemedicina con especialista coordinada por Serviclick, solicitada previamente al 600 0860 580.
- Baño y Peluquería Mascota (UF 3 anual): Reembolso por servicio de baño sanitario y peluquería para la mascota beneficiaria.
- Cremación Mascota (UF 4 anual): Reembolso por la cremación del cuerpo de la mascota fallecida.

**DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Política de Validación de Identidad: **https://somosclave.cl/respuesta.php?q=hogar/721**

Bloqueo y Desbloqueo de Simcard y Equipo: **https://somosclave.cl/respuesta.php?q=movil/675**

**Para revisar el paso a paso puedes apoyarte en la siguiente publicación aquí.**

## CONSULTAS, RECLAMOS Y REEMBOLSOS ASOCIADOS A LA ASISTENCIA

Cuando el cliente contacte a ClaroVTR por una consulta, reclamo o solicitud de reembolso relacionada con una prestación, cobertura, atención veterinaria o uso de la Asistencia de Mascotas, informar que estas solicitudes son gestionadas directamente por Serviclick, como empresa prestadora del servicio. Orientar al cliente a utilizar los siguientes canales de atención:

- Teléfono: 600 0860 580.
- Web: asistencias.serviclick.cl

**Informar utilizando el siguiente script:**

**Call Center N0**

*"Sr(a) XXXX, las consultas, reclamos y solicitudes de reembolso relacionadas con las coberturas o prestaciones de su Asistencia de Mascotas son gestionadas directamente por Serviclick. Puede comunicarse al 600 0860 580 o ingresar a asistencias.serviclick.cl, donde podrán revisar su solicitud."*

**Canal Digital WhatsApp y Sucursales**

*"XXXX, las consultas, reclamos y solicitudes de reembolso relacionadas con las coberturas o prestaciones de tu Asistencia de Mascotas son gestionadas directamente por Serviclick. Puedes comunicarte al 600 0860 580 o ingresar a asistencias.serviclick.cl, donde podrán revisar tu solicitud."*

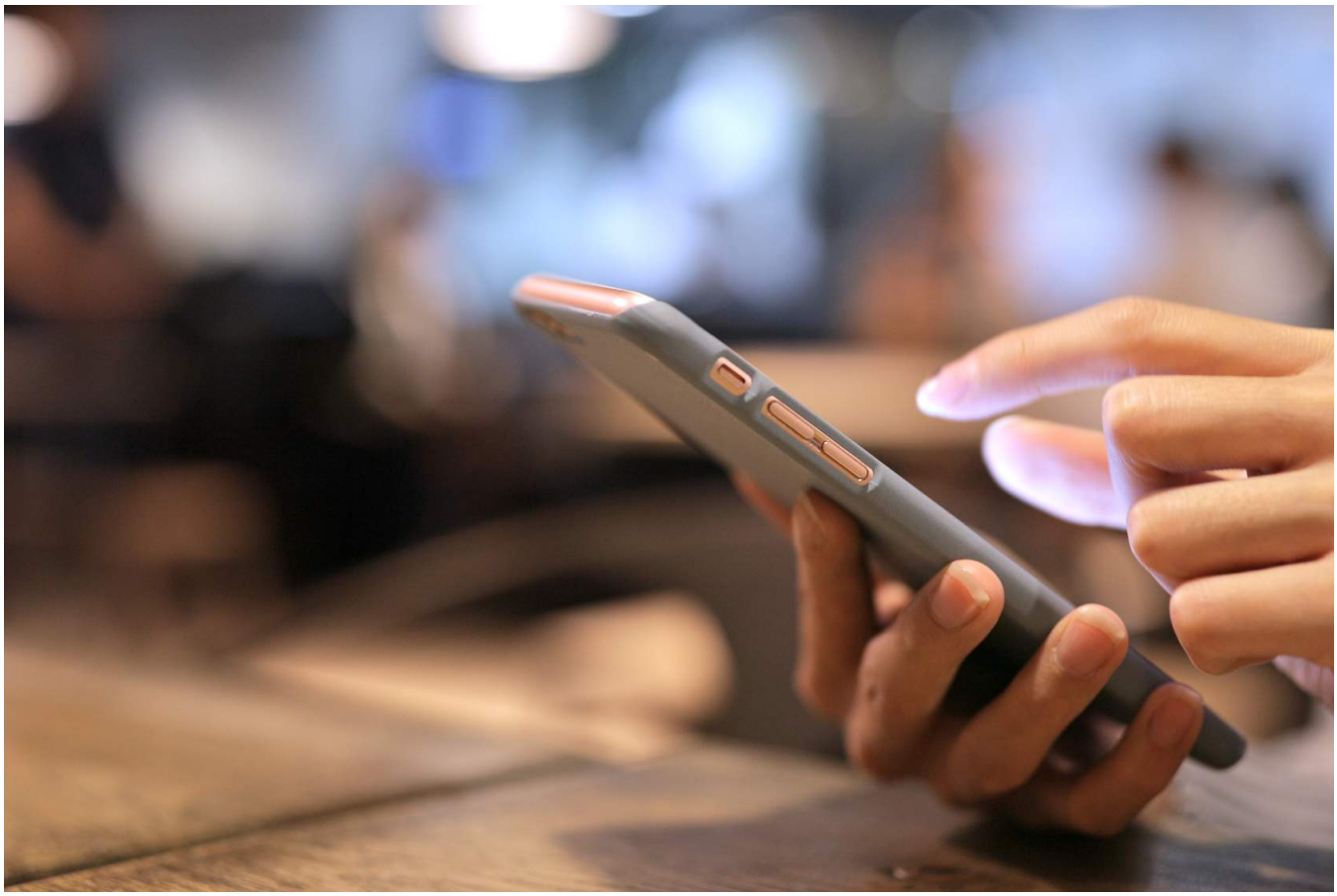
**IMPORTANTE:** No derivar a Serviclick solicitudes relacionadas con la administración de la suscripción o cobros realizados por ClaroVTR. Las

solicitudes de contratación, cambio de suscripción, baja o consultas por cobros en la boleta deben ser gestionadas de acuerdo con los procedimientos internos vigentes.

CONTINUAR

*Lesson 2 of 3*

# 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.**

## 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 **Cargo de Crédito** en CRM One.

🔴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:

*Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de $XXX y el saldo actualizado de su boleta es de $XXXX. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de clarochile.cl.*

### Si fue ingresado un caso por un monto mayor a $7.000:

*Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de XXXX por un valor de $XXXX, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de $XXXXX. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en nuestra Sucursal Virtual.*

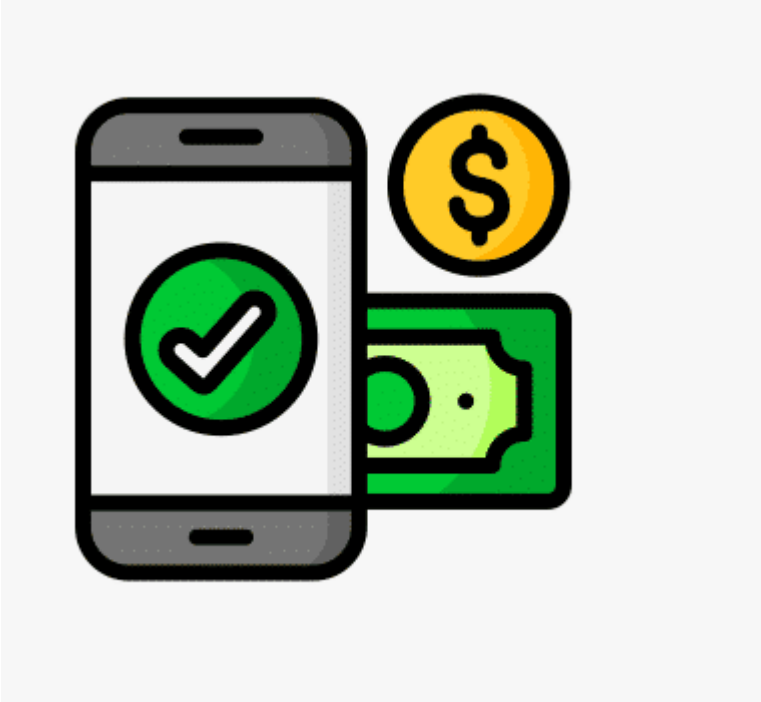
**REGISTRA:**

**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



Para el ingreso del ajuste apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**

CONTINUE

# DESAFÍO TERMINADO




**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO TRAINER N°20!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

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

FINALIZAR