

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 08 - Soporte Comercial

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.

DESDE EL 19 DE MAYO AL 01 DE JUNIO



AJUSTE



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



ACTIVIDAD



PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



INCONVENIENTE CON PAGO





DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE



ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): \$15.000 • Ejecutivos Retención N1: \$15.000 • Ejecutivos Retención N2: \$20.000 • Ejecutivos Retención y Canales Premium: \$10.000 • Reclamos: \$50.000

	• Ejecutivos Sucursales: No ajusta • Supervisor Retención Externo: Revisar monto máximo según Promoción • Supervisor Call Center: Revisar monto máximo según Promoción • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: \$120.000 • Jefe VTR: \$200.000 • Subgerente: \$1.000.000 Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?	Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • Triple Pack: \$60.000 • TV + Internet: \$50.000 • TV + Fono: \$45.000 • Internet + Fono: \$45.000 • Internet: \$35.000 • Televisión: \$30.000 • Fono: \$30.000 • Móvil: \$60.000
Restricciones	• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.

- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado.** Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes.**

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 actividades**, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa** del caso.

- Las **boletas pagadas nunca se pueden ajustar a nivel de boleta**, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Las boletas **no pagadas, sí se pueden ajustar a nivel de boleta**, ítem y evento. En estos casos SÍ aplica generar Nota de Crédito.
- Para los montos **no facturados NO aplica generar Nota de Crédito**.
- El ajuste puede ser **por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

VERIFICACIONES PREVIAS	1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.
GESTIÓN	Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.
INFORMA	Si el monto se encuentra facturado: Call Center Voz y Sucursales: <i>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. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.</i> Call Center No Voz: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de</i>

crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el monto no se encuentra facturado:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de vtr.com y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas

hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

ESCALA

Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

Tipo de Registro: Aplicación Corporativa

Aplicación: Andes

Categoría: Boleta

Tipo de Solicitud: Ajustes / NC

IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.

REGISTR A

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

ATENCIÓN CLIENTES REITERADOS NOTA DE CRÉDITO (NC) —

Es fundamental que, en todo momento, indagues a fondo sobre el inconveniente que presenta el cliente para poder ofrecer una solución definitiva.

Por lo anterior, los clientes que tengan 1 o 2 acreditaciones en su historial reciente (independiente del motivo), serán marcados en SMA con la finalidad de identificarlos rápidamente y gestionar según corresponda:

CONDICIÓN	SMA	GESTIÓN
1 nota de crédito (NC) en el mes anterior	¡Cliente ya cuenta con 1 acreditación en su historial más reciente! Recomendamos proceder con una revisión detallada para asegurarnos de que no haya discrepancias o posibles problemas recurrentes con el cliente.	Revisa detalladamente para poder entregar una solución concreta y así evitar que el cliente reitere y se genere una nueva acreditación por no haber resuelto su inconveniente en primera instancia
2 notas de crédito (NC) en meses anteriores	¡Cliente ya cuenta con 2 acreditaciones en su historial más reciente! Revisa en detalle la situación e indaga en el motivo real que provoca la reiteración.	Antes de dar una 3era NC, revisa detalladamente cual es el motivo de esta nueva reiteración para poder entregar y asegurar una solución definitiva, y no incentivar a que nos vuelva a contactar por la misma razón.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para servicio fijo y móvil
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- 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.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN

	FIJO	MÓVIL
¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)	

¿Dónde solicita	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de N° de serie/documento en Registro Civil Los canales que ingresan 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. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso 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 ni otro plazo distinto. •Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
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 y 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.	No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien, puede realizar la aceleración de cuotas.
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 VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.	El servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro proporcional desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión. Esta información siempre debe entregarse al cliente.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

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:
 - **NO CC:** Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.
 - **No Voz:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.
- Para solicitudes de desconexión a través de WhatsApp (No Voz), 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.
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con @RETE" ante solicitudes de baja de SSPP
- Ante Bajas no Coursadas, debes 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 en la siguiente Matriz de atención:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

MATRIZ

MATRIZ DE ATENCIÓN BAJA DE SERVICIOS

Motivo Desconexión	Canal de atención		
	NO	No Voz	Cliente NO Acepta alternativas entregadas
Dificultades Económicas	1.Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indicar que los puede eliminar para abaratar costos 2.Si el cliente acepta debes <u>eliminar el o los SVA's.</u>		Voz: Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención entregando los siguientes datos: - Nombre, apellido y Rut del cliente - Domicilio donde desea desconectar - Motivo de desconexión y ánimo del cliente
Cambio a la Competencia	1. Indaga por qué se cambia a la competencia 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver según lo indicado en esta matriz 3. Resaltar atributos del producto VTR superior a las otras compañías del mercado. Encuéntralos en el Plan Comercial		
No utiliza Servicio	1. Indaga motivo por el cual no lo utiliza. 2.Resalta los atributos del producto VTR. Encuéntralos en el Plan Comercial. 3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo Aplica el Procedimiento de Dificultades Económicas. 4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece <u>Suspensión Transitoria</u>		

	5. Si no los ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece <u>Suspensión Transitoria</u>
Inconvenientes Técnicos	1. Indaga el o los servicios que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente brindar soporte técnico para poder ayudarlo. 3. Si una vez solucionado el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate en <u>Descuentos días sin servicio.</u>
Traslado/Cambio domicilio	1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Dirección factible, <u>ingresa traslado.</u> 3. Dirección infactible transferir de forma asistida al nivel 2.. 4. Si cliente indica que desea trasladar sus servicios, pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la <u>suspensión transitoria</u> con un máximo de 2 meses..
Fallecimiento Titular	1. Esta atención se puede entregar a 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. Gestión la realiza plataforma de Retención.	
--	--	--



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para realizar el procedimiento de ajuste se requiere realizar la validación de identidad.
Esta afirmación es:

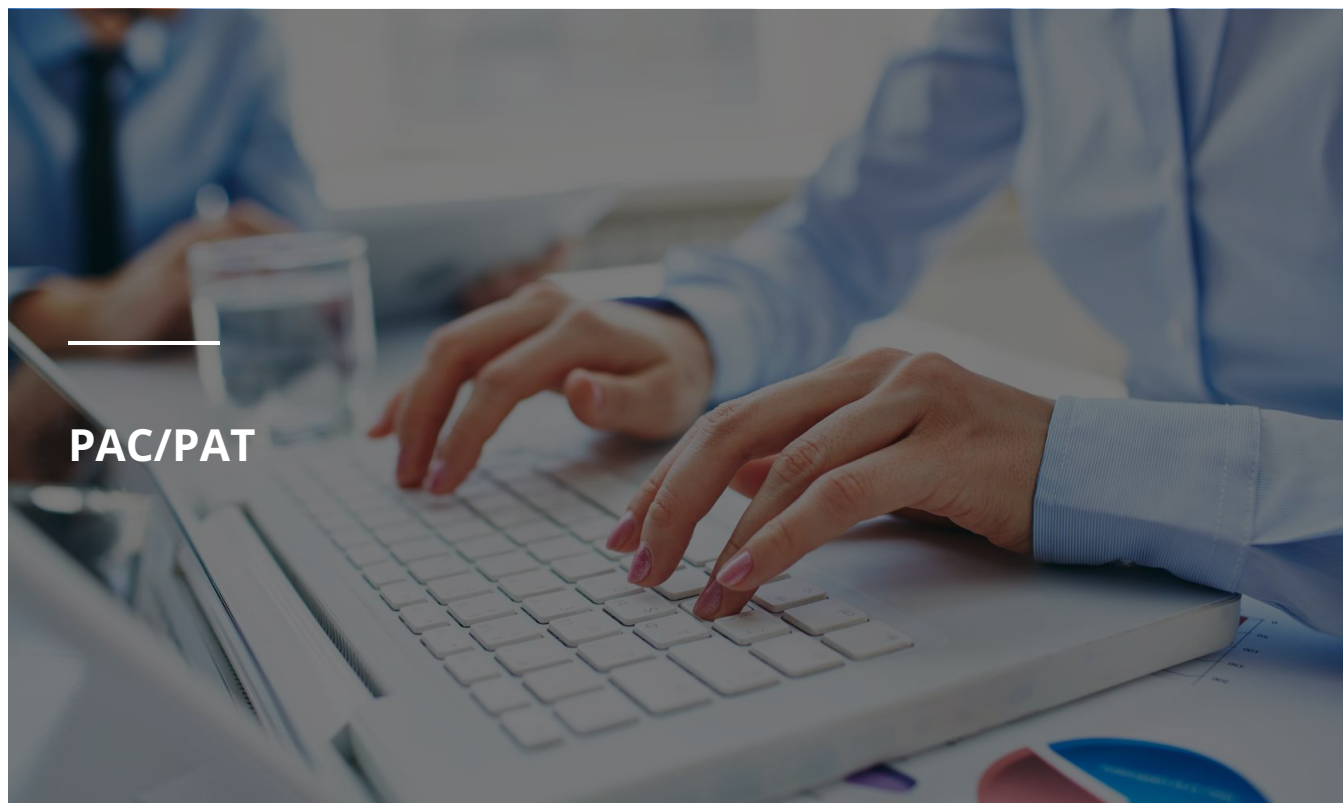
☐

Falsa

☐

Verdadera

PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)



Esta atención puede brindar a titular o usuario de la cuenta

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Valida los datos del cliente** para saber quién está llamando, titular o usuario.

- **Valida domicilio y cuenta** por la que el cliente está consultando.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- Pago automático **es un servicio que permite pagar de forma automática con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito**, la cuenta de servicio mensual de VTR. De esta forma, el cliente ya **no tendrá que pagar manualmente sus boletas**.
 - **PAC:** Pago automático Cuenta Corriente
 - **PAT:** Pago Automático Tarjeta
- **¿Cuáles son las etapas de un pago automático?**
 - Suscripción del pago automático en banco o en SV VTR
 - Semanalmente, Banco o Transbank envía la información de aquellos clientes que suscribieron un pago automático a VTR
 - VTR valida la información y realiza la marcación de aquellos clientes que suscribieron pago automático. Una vez marcado el cliente, VTR envía un SMS a cliente informando la activación de su PAC-PAT en VTR
 - Una vez que el cliente se encuentra marcado en sistema como PAC o PAT, comienza su proceso de pago de boletas
 - Mensualmente, el cliente se envía a cargo al Banco o Transbank
 - El Banco o Transbank realiza el cargo de la deuda al cliente en su cuenta corriente o tarjeta
 - El Banco o Transbank informa a VTR aquellos pagos que salieron exitosos y aquellos que fueron rechazados
 - **VTR aplica en ANDES los pagos exitosos, informa en Clave los rechazos y le envía un SMS a aquellos clientes cuyo pago automático salió rechazado**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA

- **Datos de contacto** del cliente deben **estar actualizados**
- Verifica el estado **ACTIVO** de los servicios.

SUSCRIBIR PAC/PAT

INFORMA

Informa suscripción según modalidades de pago PAC/PAT y tiempos de respuesta:

Modali dad de pago	Suscripción	Script
PAC	Entidad Bancaria	<i>"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su cuenta corriente, usted debe hacer la suscripción a través de la página web de su banco. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles, por lo tanto, la siguiente facturación probablemente deberá pagarla a través vtr.com o de nuestros recaudadores asociados, tales como: Servipag, Caja Vecina, Sencillito, entre otros".</i>

PAT	Entidad Bancaria y/o Sucursal Virtual	<i>"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su tarjeta, usted debe hacer la suscripción en la sucursal virtual de https://vtr.com o directamente en su Banco. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles"</i>
-----	---------------------------------------	---

- Cuando la solicitud de suscripción está correctamente ingresada, VTR envía un SMS:

VTR Informa: Tu solicitud de suscripción a Pago Automático fue procesada exitosamente. Si aún no pagas tu boleta, esto se realizará de manera automática.

PAC EN PORTAL DE BANCO —

Indica al cliente que se guíe por los siguientes pasos:

1. Seleccione Pago Automático de Cuentas
2. Ingrese a pago de cuentas/servicios
3. Haga clic en suscribir/inscribir PAC
4. Seleccione VTR

Revisa en clave el procedimiento para cada banco

PAT EN SUCURSAL VIRTUAL —

1. Ingrese a la Sucursal Virtual y en la pestaña de **"Facturación"** haga clic en el botón de **"Suscripción a PAT"**

2. Ingrese los datos personales y de pago, y confirme la suscripción
En ID Servicio debe ingresar el N° de la cuenta de facturación del cliente

PAT EN PORTAL DE BANCO

1. Seleccione Pago Automático con Tarjeta
- a) Ingrese a pago de cuentas/servicios
- b) Haga clic en suscribir/contratar PAT

Revisa en clave el procedimiento para cada banco

PAT EN ENTIDADES NO BANCARIAS (TARJETAS CMR FALABELLA Y RIPLEY)

Utilizar el siguiente script cuando cliente solicita suscripción PAT no bancarios:

"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su tarjeta de crédito de casa comercial, usted debe hacer la suscripción directamente en la casa comercial respectiva. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 10 días hábiles"

ELIMINACIÓN PAC/PAT

Utilizar el siguiente script cuando cliente solicite cambio de medio de pago desde PAT-PAC a medio de pago no contratado (pago manual):

"Sr(a) XXX, para poder eliminar su PAC/PAT Bancario o casa Comercial, lo debe realizar directamente con la entidad respectiva y es el banco o casa comercial quien informa la baja de los pagos automáticos a VTR para que se reflejen en nuestros sistemas. Le recuerdo que una vez anulado su PAC-PAT podrá pagar en vtr.com o bien utilizar algún recaudador autorizado por VTR para el pago de su boleta (Servipag, Sencillito, etc.). Además de contar con el portal de pago en VTR.COM".

PAC/PAT RECHAZADO

MOTIVOS DE RECHAZO

El rechazo de este pago, se da cuando la institución bancaria no puede efectuar el cargo en la cuenta corriente o tarjeta de crédito. del cliente generalmente por:

MOTIVOS DE RECHAZO	
Cargo excede máximo autorizado	No existe mandato
Cuenta Cerrada / no Operativa	Solicitado por mandatario en Banco
Cuenta con orden de cierre	Tarjeta bloqueada
Cuenta destino de cliente difunto	Tarjeta con problemas, contactar al cliente
Cuenta no existe en el Banco	Tarjeta no existe, contactar al cliente

Detención del pago	Tarjeta perdida o robada, contactar al cliente
Fondos insuficientes	Tarjeta rechazada con baja informada
No Existe Identificador del Cliente	No tiene el pago automático asociado en sistema
No se envió a cargo	Se realizó el cargo, pero su pago aún no es aplicado

- En ANDES **no se puede visualizar el rechazo de un pago automático**, por lo que se debe revisar si el cliente se encuentra en el siguiente listado [DESCARGA BASE DE PAC PAT RECHAZADO](#), en dónde puedes buscar por N° de Cuenta.
- A los clientes que tienen un rechazo de pago automático se les informa mediante SMS.
 - *VTR Informa: Te contamos que el Pago Automático de tu actual boleta fue rechazado por tu banco emisor. Pájala hoy a través de Pago Express en [vtr.com](#)*
- Si el cliente **tuvo un rechazo y al momento de la atención posee deuda**, se debe invitar a pagar por otro canal de pago. Por ejemplo: Pago express, sucursal virtual, Servipag, Sencillito, otros. Haz clic en [LUGARES DE PAGO](#) para verificar. O si desea pagar en sucursales VTR (considerar las que cuenten con caja), Revisa los horarios sucursales en el Home de Clave

INDAGA —

- ¿Cómo supo del rechazo?
- ¿Se suscribió a PAT o PAC?
- ¿Cuándo lo gestiono?
- ¿Con banco o casa comercial?

VERIFICA PRECONDICIONES

- Revisar si el cliente está suscrito a pago automático, apóyate en la publicación **REVISAR MODALIDAD DE PAGO (PAC – PAT)**
- De estar activo, revisa si salió rechazado en la base de datos que aparece en el botón **DEBES SABER.**

GESTIÓN

Si cliente no se encuentra en la base de rechazos, significa que posiblemente no fue enviado a cargo en la fecha correspondiente.

Se debe ingresar **Solicitud de Servicio** desde la cuenta de FACTURACIÓN.

TIPO: CUENTA

ÁREA: RECAUDACIÓN

SUBÁREA: CARGO PAC o CARGO PAT (Según corresponda)

Indicar los siguientes datos de forma obligatoria:

- Nombre del Cliente
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- N° SS- Plazo informado.

ESCALA

- **Si en 72 horas hábiles la Solicitud de Servicio no es atendida, enviar correo a escalamiento.recaudacion@vtr.cl.**

- **Sí no da respuesta en 48 horas hábiles**, escalar a Alejandra Torres (alejandra.torressalgado@vtr.cl) Margarita Henrique margarita.henriquez@clarochile.cl y Claudio Palmas claudio.palma@clarochile.cl

INFORMA —

CALL CENTER VOZ

"Sr(a) XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a su cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, le recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con su banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

CALL CENTER NO VOZ

"XXX el motivo por el cual no se ha realizado el cargo a tu cuenta es XXX. Se gestionó la solicitud para verificar motivo de rechazo el cual tiene un plazo de 72 horas; para evitar afectar el funcionamiento de sus servicios, te recomiendo pagar esta boleta a través de vtr.com y verificar con tu banco que todo está en orden para que no suceda lo mismo el próximo mes."

REGISTRA —

Atención Comercial→Pagos→PAT-PAC (activ/desac/rechazo)

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

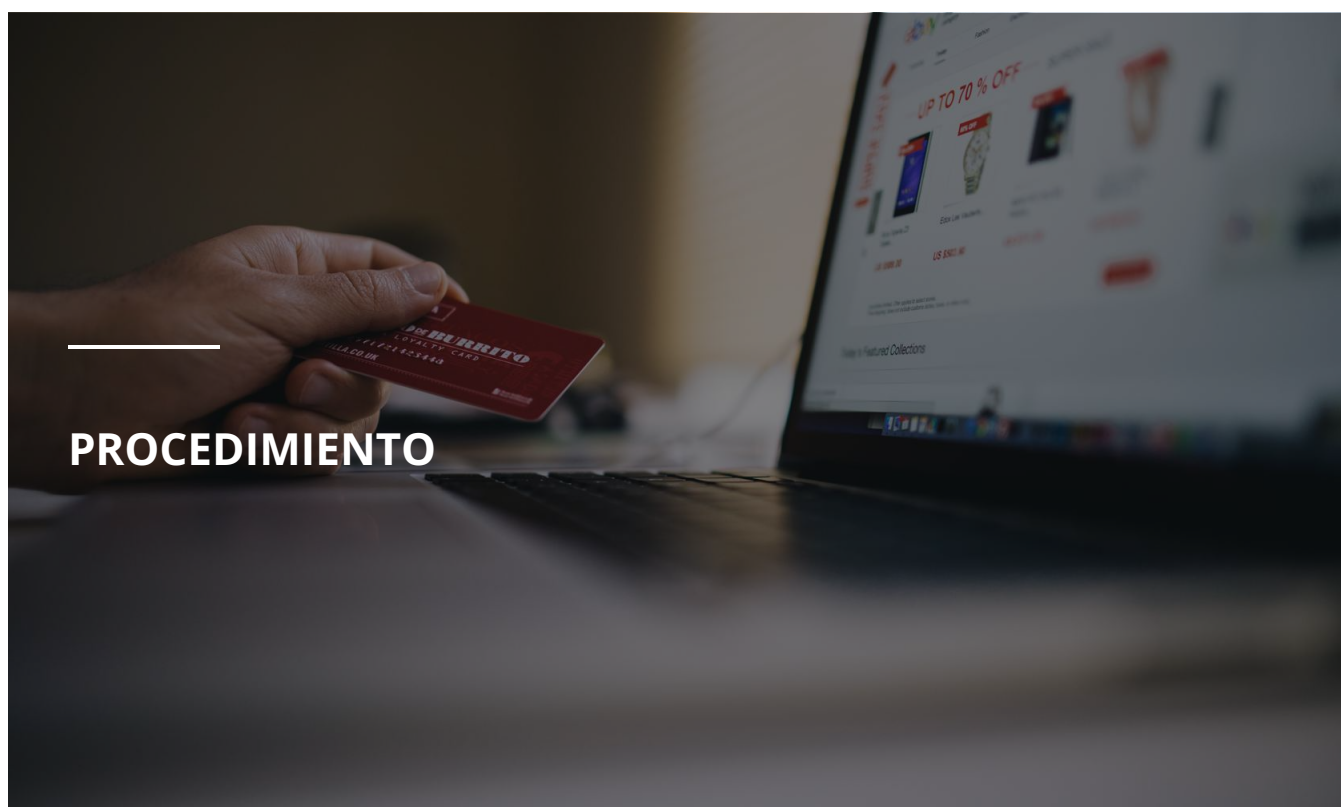


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.

¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por un Pago no Aplicado?	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.

- b. Se si encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

PAGO NO ASIGNADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Esta atención es para aquellos casos donde el cliente realizó el pago de su cuenta y éste se visualiza como saldo a favor y como sin asignar.

GESTIÓN

1. Ingresar una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#).

2. Ingresar el siguiente ticket a mesa de ayuda, puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

- Tipo de Registro: Aplicación Corporativa
- Aplicación: Andes
- Categoría: Pagos
- Tipo de Solicitud: No se visualiza pago

INFORMA

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de **3 días hábiles** se resolverá.

Voz y Sucursales:

Sr(a). XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos.

No voz:

XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado tu solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, tus servicios se mantendrán activos.

REGISTRA

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador		Plazo
Presencial	Caja Presencial VTR	2 días hábiles
	Sencillito	
	Líder	
	Servipag	
	Caja Vecina	
	ServiEstado	
	Unired	3 días hábiles
On Line	Servipag.com	2 días hábiles
	VTR.com botón de pago Servipag	
	VTR.com botón de pago Ripley	
	VTR.com botón de pago BCI	
	VTR.com botón de pago Banco de Chile	
	VTR.com botón de pago Banco Santander	
	Pago electrónico Banco Estado	
	Pago electrónico Banco Santander	
	VTR.com WebPay	3 días hábiles
	VTR.com Sucursal Virtual	
	APP VTR	

Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

MATRIZ DE ATENCIÓN

1. Si el pago **se encuentra dentro del tiempo de aplicación según Recaudador**, informa esta situación al cliente y solo si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días. Apóyate de la publicación INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA.

2. Si el pago **se encuentra fuera del tiempo de aplicación según Recaudador**, solicita el comprobante de pago e ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

- Tipo: Cuenta

- Área: Recaudación.
- Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud y que ésta quede derivada.

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#). Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

INFORMA —

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

No voz:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada
SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada.

SLA: 3 días hábiles.

En ambos escalamientos, si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios.

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

REVERSA DE PAGOS

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Las reversas de **pago en efectivo** pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y no los asigna a la cuenta. Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte del apartado **PAGO NO APLICADO**.
- Las reversas de **pago con tarjetas** (en Transbank o pago express de VTR) pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y VTR.
- Si el **pago es reversado**, el proceso se anula y el pago es devuelto (abonado) a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda hasta **3 días hábiles** luego de efectuado el pago. Como el pago no se concreta, VTR nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada. El cliente debe pagar nuevamente los servicios de VTR
- En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente **debe contactar a su banco** para solicitar mayor información del pago.
- Para clientes que pagaron a través del Pago Express en [VTR.COM](https://vtr.com) y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox.).

GESTIÓN —

1. Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene **hasta 3 días hábiles** para hacer la devolución del dinero.

INFORMA —

Si no se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de VTR.COM.

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de tu cuenta. Te invitamos a pagar tu boleta a través de VTR.COM.

Si se descontó monto en la cuenta del cliente:

Voz y Sucursales

Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco.

No Voz

XXXX, el pago que realizaste no fue procesado con éxito. Debes esperar hasta 3 días hábiles para la devolución de tu dinero. Si aún no tienes respuesta, debes contactarte directamente con tu banco.

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

TRASLADO DE PAGOS

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- El traslado de un pago se puede utilizar en los siguientes escenarios:
- **Pago erróneo (mismo Rut):** El cliente tiene más de una cuenta con servicios contratados (fijo y móvil, por ejemplo) y por error paga la cuenta que no pretendía pagar.
- **Pago de cuenta de otro cliente:** El cliente realiza el pago de la deuda para Rut o cuenta de otro cliente por error y requiere trasladar el pago de una cuenta o Rut a otra. Este pago puede haber sido realizado en cualquiera de los canales de recaudación internos o externos.
- **Pago duplicado:** El cliente paga más de una vez un documento adeudado, lo que genera un saldo a favor en una de sus cuentas. En este caso, se recomienda:
 - Informar al cliente que puede optar por dejar pago como saldo a favor para su próxima boleta, en cuyo caso no habría que gestionar el traslado del pago.
 - Trasladar el pago a una cuenta de su Rut con deuda.
- Siempre debes adjuntar el comprobante de pago ante esta solicitud.
- Para esta casuística no se debe ingresar ticket a mesa de ayuda. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de Servicio.
- El escalamiento vía correo electrónico es solo para aquellos casos en donde el traslado de pago no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio. Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la Solicitud de Servicio.

GESTIÓN

1. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente solicitud de servicio:

- TIPO: Cuenta

- ÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: Monto del pago/ rut cuenta origen y rut cuenta destino

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.

INFORMA —

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 3 días hábiles se resolverá.

VOZ

Sr(a). XXXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 3 días hábiles.

NO VOZ

XXXX, efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 3 días hábiles.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el traslado de pago no ha sido gestionado dentro de 3 días hábiles, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario bpovtr@evertecinc.com con copia escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl.

- **Asunto:** CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXXX/ N° SS XXXX/Cuenta facturación XXXXX
- En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar pago (cuenta destino)

- **SLA:** 2 días hábiles

Escalamiento N°2:

Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com.

- **Asunto:** CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX
- En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar pago (cuenta destino).
- **SLA:** 3 días hábiles.

Escalamiento N°3:

Si tras los escalamientos anteriores aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento)

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

- **Asunto:** CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX
- En el **cuerpo del correo** indicar monto, fecha y lugar del pago. Cuenta pagada por error (cuenta origen) y cuenta a la que se desea trasladar pago (cuenta destino).

REGISTRA —

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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

SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Este procedimiento aplica **SOLO** para **clientes que tengan su pago registrado y un pedido de reanudación pendiente** en el o los servicios afectados.
- Debes revisar que la suspensión no se deba a una Suspensión Transitoria. Apóyate de la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#).

¿QUÉ REVISAR?

INFORMA

REGISTRA

1. Validar pago

- Si el pago está registrado, revisa que exista un pedido de reanudación pendiente en Andes (Paso 2)
- Si el pago no está registrado aplica procedimiento de Pago No Aplicado

2. Pedido de Reanudación en Andes

a) Si existe pedido de reanudación al servicio afectado y este no se ha activado aún, ingresa los datos del cliente en el [formulario](#).

b) Si NO existe pedido de reanudación y el servicio se encuentra suspendido, ingresa una inhibición; si el servicio no se activa post inhibición, ingresa los datos del cliente en el [formulario](#).

Datos a ingresar:

Rut - N° de contacto - N° de cuenta de servicio afectada

Si no existe pedido de reanudación pendiente y el servicio está activo, aplica procedimiento de [Inconvenientes Internet HFC](#) o [Inconvenientes Internet red FTTH](#)

¿QUÉ REVISAR?

INFORMA

REGISTRA

"Sr/Sra. XXX, lamentamos los inconvenientes que esto puede estar generando, sin embargo, escalé su caso con urgencia y en un plazo máximo de 2 horas sus servicios se encontrarán activos. Le contactaremos al número indicado cuando los servicios se restablezcan"

¿QUÉ REVISAR?

INFORMA

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registra en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
08!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR