



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°05 - MÓVIL CLARO

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.

≡ UNIDAD 1: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL

≡ UNIDAD 2: CAMBIO DE PLAN MÓVIL

≡ UNIDAD 3: DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL



REVISIONES OBLIGATORIAS

PASO 1

PASO 2

PASO 3

1. Ingresa a One para revisar el estado de la línea, para esto, verifica el campo ESTADO

ESTADO CANCELADO	ESTADO SUSPENDIDO	ESTADO ACTIVO
------------------	-------------------	---------------

Informa al cliente que la línea se encuentra finalizada. Verifica en las órdenes el motivo de la finalización (voluntaria o por deuda) y si el cliente solicita la reconexión, utiliza el procedimiento <u>Reconexión Servicio Móvil por Finalización Voluntaria o Involuntaria.</u>	Informa que el servicio se encuentra en suspensión por una solicitud de robo y pérdida. Apóyate del procedimiento <u>Bloqueo / Desbloqueo Robo Pérdida.</u>	Continúa revisando.
--	---	----------------------------



PASO 1	PASO 2	PASO 3
--------	--------	--------

Revisa que la línea del cliente no presente un bloqueo por deuda. Ingresa a la Cuenta Financiera y revisa el campo Estado de Cartera. Este indicará uno de los

siguientes mensajes:

- Fuera de cobranza
- Nunca ha estado en cobranza
- En cobranza desde XXX

EN COBRANZA DESDE XXX	FUERA DE COBRANZA- NUNCA HA ESTADO EN COBRANZA
Informa al cliente que presenta un corte en su servicio por un monto adeudado y que para reestablecer debe regularizar su situación.	Continúa revisando

Claro

Perfil del Cliente

Ver Cuenta Financiera: CARLO JARA

No. de Cuenta Financiera: 22050075
Nombre de la Cuenta Financiera: CARLO JARA
Nombre del Titular de la Cuenta: CARLO JARA
Tipo Primario de Identificación: RUT
No. Primario de Identificación: 154021302
Estado: Abierto

Afiliado: Si
Fecha del Saldo: Meses: Deuda vehicula: Cuenta Comportamiento de Pago: Cuenta Comportamiento de Pago

Claro Chile: 13.842,00
Fecha del Saldo: 12/07/2023
Si: 13.842,00
RG: RG
Estado de Castigo: No

Pre Cobranza: Agencia de Precobranza: Estado de Cobranza: En Cobranza desde 25/07/2023

No: Ignorar Cobranza: Ignorar intereses por mora: Dirección del Cliente: Calle VOLCAN MACA 864, San Bernardo Mapo - METROPOLITANA DE SANTIAGO

Expira el: 25/03/2023

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Bases de Acción Historial Lista de Depósitos Actividades de Legado

Desde: 25/03/2023 A: 25/08/2023 Buscar Ahora

Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Numero de Factura L	Crédito	Debito	Saldo
25/03/2023	RUC	BoletaFactura	258117240	-14.577,00	0,41	14.577,41
27/04/2023	RUC	Pago		-14.577,00	0,41	14.577,41
14/04/2023	RUC	BoletaFactura	25808014	-14.577,41	14.577,41	0,00

Ver Cuenta Financiera: ALEX PATRICIO LARA EL GUETA

No. de Cuenta Financiera: 152724427
Nombre de la Cuenta Financiera: ALEX PATRICIO LARA EL GUETA
Nombre del Titular de la Cuenta: ALEX LARA
Tipo Primario de Identificación: RUT
No. Primario de Identificación: 150907209
Estado: Abierto

Afiliado: Si
Fecha del Saldo: Meses: Deuda vehicula: Cuenta Comportamiento de Pago: Cuenta Comportamiento de Pago

Claro Chile: 13.842,00
Fecha del Saldo: 12/07/2023
Si: 13.842,00
RG: RG
Estado de Castigo: No

Pre Cobranza: Agencia de Precobranza: Estado de Cobranza: En Cobranza desde 25/07/2023

No: Ignorar Cobranza: Ignorar intereses por mora: Dirección del Cliente: Calle VOLCAN MACA 864, San Bernardo Mapo - METROPOLITANA DE SANTIAGO

Expira el: 25/03/2023

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Bases de Acción Historial Lista de Depósitos Actividades de Legado

Desde: 25/03/2023 A: 25/08/2023 Buscar Ahora

Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Numero de Factura L	Crédito	Debito	Saldo
12/07/2023	RUC	BoletaFactura	236912150	-13.842,00	0,00	13.842,00
12/07/2023	PAGO	Pago		-13.842,00	0,00	0,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Indaga con el cliente cuál es el inconveniente que presenta:

¿Desde cuándo comenzó el inconveniente y ocurre todo el tiempo o de forma intermitente?

- El problema ocurre en todos los lugares o solo en una ubicación específica

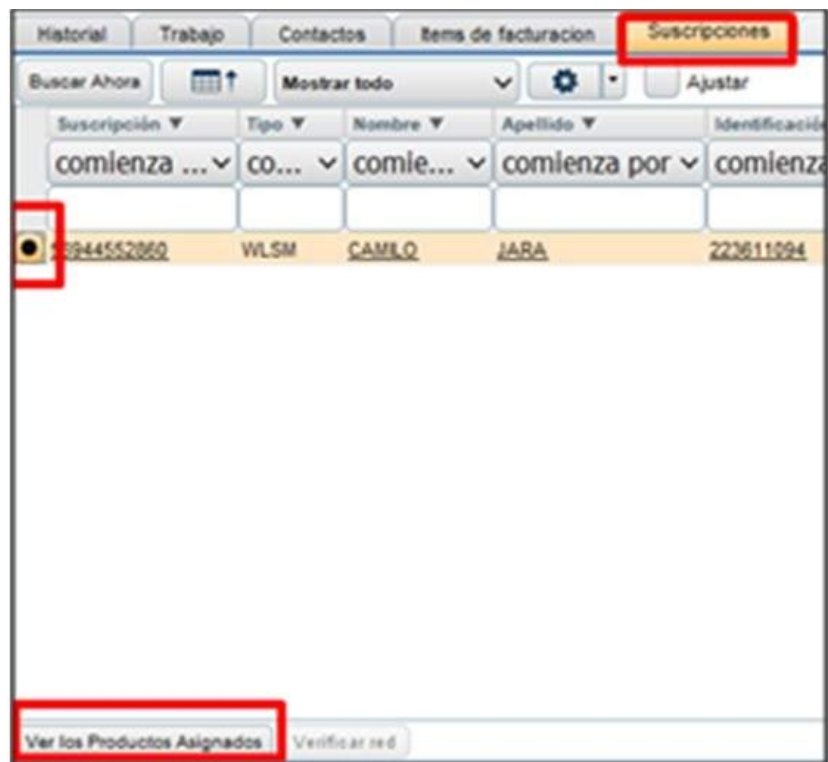
(casa, trabajo, calle)

- Para confirmar, ¿el inconveniente es con llamadas, con internet móvil o con ambos?
- Está usando su línea en el equipo habitual o realizó algún cambio reciente de equipo, chip o configuración?

SIN DATOS NI LLAMADAS

**REVISAR QUE NÚMERO DE SIM (ICCID) EN ONE IGUAL A IMSI
EN QDN**

Paso 2



En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña Suscripciones, selecciona el PCS del cliente y luego presiona Ver los Productos Asignados.

Paso 3

Tarjeta SIM	8956032196577372413	
Reservation ID		D1273938261
Tipo de SIM		583
ICCID	8956032196577372413	
IMSI	730030711828267	

Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado Tarjeta SIM y revisa el número de **SIM (ICCID)** y el **número de IMSI**.

Paso 4

HLR-FE	Numero PCS	944552890	Imei	*****9297	Customer Group	POST-PAGO
	Registro VLR	REGISTRADO	Registro SGSN	UNKNOWN	Network Access Mode	ACTIVO
	Camel Voz (OCSI)		Camel SMS (OSMCSI)		Camel APN (GPRCSI)	
	Restricciones NAM	SIN BLOQUEO DE DATOS	Servicio VoLTE	ACTIVO	CSP	CSP-16
	Purget in VLR	NO	STYPE	STYPE-0	SCHAR	SCHAR-8-0
	Purget in SGSN	UNKNOWN				
						ACTIVO

Ingresa a **Consulta QDN** con el número de teléfono del cliente (sin +56) y en la sección HLR-FE revisa el número de IMSI (últimos 4 dígitos). Estos deben ser iguales a los últimos dígitos de la sim

SIM E IMSI NO COINCIDEN

**SIM E IMSI
COINCIDEN**

Solicita corregir la inconsistencia de la simcard por medio de un ticket en la página de SDESK:

Seleccione Tipo de Registro: ONE

Categoría: HLR

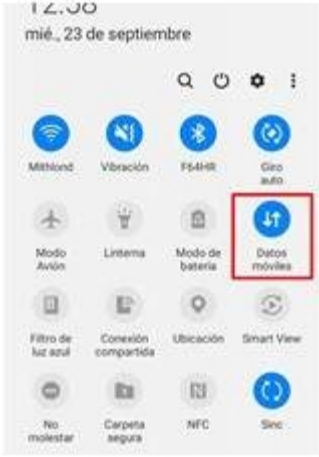
Tipo de solicitud: Cambio de Simcard

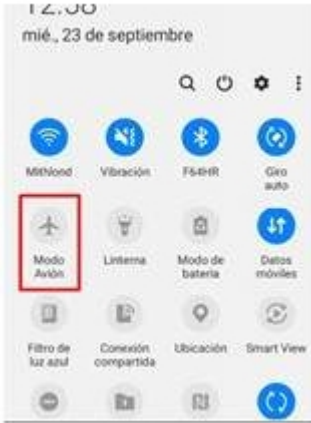
Observación: En el campo simcard se debe ingresar la simcard de uso del cliente, en este caso, la registrada en CRM One.

Informa al cliente que al cabo de 2 hrs. Reinicie su equipo, su servicio estará funcionando correctamente.

Continúa
revisando.

VERIFICAR LA CONFIGURACIÓN DEL MÓVIL: Revisa con el cliente la configuración del equipo. En caso de que las configuraciones estén incorrectas, solicita al cliente cambiar la configuración. Estás deben estar como se describe en la siguiente tabla:

DATOS ACTIVOS	MODO AVIÓN DESACTIVADO	VOLTE ACTIVO.	RED DE DATOS	RC DAT
Revisa con el cliente la configuración del equipo. En caso de que las configuraciones estén incorrectas, solicita al cliente cambiar la configuración. Estás deben estar como se describe en la siguiente tabla: 				

DATOS ACTIVOS	MODO AVIÓN DESACTIVADO	VOLTE ACTIVO.	RED DE DATOS	RC DA
				

DATOS ACTIVOS	MODO AVIÓN DESACTIVADO	VOLTE ACTIVO.	RED DE DATOS	RC DA
Para revisar cómo activar en otros modelos de equipo, ingresa al Centro de ayuda de Claro.cl y digita VOLTE				

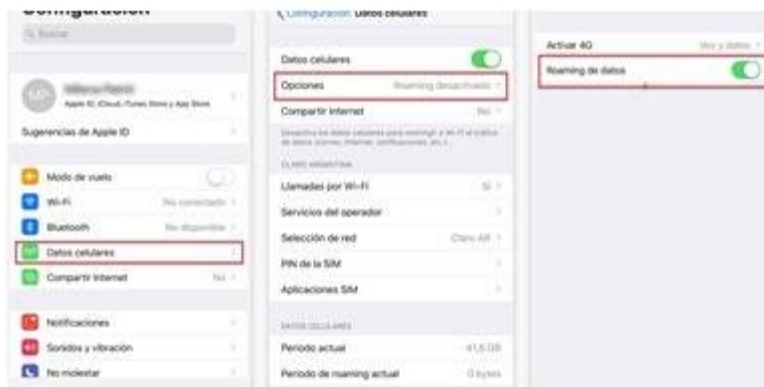


DATOS ACTIVOS	MODO AVIÓN DESACTIVADO	VOLTE ACTIVO.	RED DE DATOS	RED DE DATOS
Red datos preferentes siempre en RED AUTOMÁTICA				



DATOS ACTIVOS	MODO AVIÓN DESACTIVADO	VOLTE ACTIVO.	RED DE DATOS	RO DA
---------------	---------------------------	---------------	--------------	----------

Es importante que expliques al cliente que activar el roaming nacional no genera ningún cargo, ya que su función es permitir que la red se conecte a la antena más cercana, con el fin de que no pierda señal.



CONTINUE

UNIDAD 2: CAMBIO DE PLAN MÓVIL



Detallar como atender a clientes que solicitan modificar su plan, ya sea para aumentar o disminuir su cargo fijo mensual.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿Quién lo solicita?	Titular del servicio o tercero con poder notarial (el poder notarial aplica solo para sucursales).
¿Qué documentos se debe presentar?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación de identidad.
¿Aplica validación de identidad?	Si aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u> .
Sobre la Deuda	El cliente no debe tener deuda vencida asociada al Rut.
Sobre los Descuentos	Si la línea posee descuentos vigentes, se debe informar que estos se pierden.
Sobre el Registro de Atención	Es de suma IMPORTANCIA que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en CRM One, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Apóyate de la publicación <u>INGRESAR REGISTRO DE ATENCIÓN</u> para registrar correctamente la interacción en CRM One. Dentro de la interacción siempre debes registrar:

- Porcentaje de descuento al cargo fijo prometido.
- Duración de la promoción prometida en meses.
- Valor a pagar por la línea prometido al cliente.

DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO)

MATRIZ DE ATENCIÓN DOWNSELLING

1. Indaga con el cliente el motivo por el cuál desea bajar a un plan menor:

1.1 Si indica que es porque le aumento el valor de su boleta, compara la boleta actual con la anterior para verificar si le fue finalizado un descuento.

1.1.1 Si le finalizó un descuento, informa al cliente esta situación indicando que todo descuento tiene una vigencia, además, menciona que, si baja el plan las características del servicio, como GB y Roaming, se reducirán.

a- Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.

b- Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.1.2. Si no le finalizó un descuento y se debe a otros motivos, como, por ejemplo, la contratación de servicios adicionales o consumo adicional, explica esta situación y capacita al cliente para que no le vuelva a suceder.

a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.

b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.2 Si indica que es por motivos económicos, continúa con el paso N°2.

2. Revisa en CRM One el plan que tiene contratado el cliente y si tiene o no descuentos vigentes.

2.1 Si no tiene descuentos vigentes, continúa con el paso N°3.

2.1. Si tiene descuentos vigentes, informa que con el cambio de plan los descuentos se perderán.

a. Si el cliente desiste de bajar el plan, finaliza la atención.

b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°3.

3. Ofrece un descuento al cargo fijo (CF) actual, considerando siempre el monto pagado en boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

Plan de actual	SI EL CLIENTE TIENE UN CARGO FIJO SUPERIOR A:	DESCUENTO PARA OFRECER:
Max Libre Pro	\$18.300	30% X 6 MESES
Max XL Libre	\$15.100	30% X 6 MESES
Max L Libre	\$11.990	30% X 6 MESES
Max M Libre	\$10.300	30% X 6 MESES
Plan S	\$8.000	15% X 6 MESES

3.1 Si el cliente acepta el descuento al cargo fijo, deja la siguiente ruta en TIPIFICA para que el ingreso del descuento sea registrada de forma correcta: MOVIL MAC -> DOWNSELLING -> DESCUENTO. Debes indicar en N° BOG el descuento aceptado.

realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → DESCUENTO. Debes indicar en N° PCS y el descuento aceptado por el cliente. Informa al cliente que la gestión fue realizada y finaliza la atención.

3.2 Si el cliente no acepta el descuento al cargo fijo, continúa con el paso N°4.

4. Ofrece al cliente bajar a un plan menor en cuanto a precio, es decir, según el valor mensual que paga, ofrece el plan que sigue en menor valor. Este ofertamiento es a valor normal sin descuento. Puedes apoyarte de la siguiente tabla:

PLAN DE DESTINO					
Plan de origen	Max Libre Pro \$22.990	Max XL Libre \$18.990	Max L Libre \$14.990	Max M \$12.990	Plan S \$8.990
Max Libre Pro			1ra Opción	2da Opción	3ra Opción
Max XL Libre				1ra Opción	2da Opción
Max L Libre					Única Opción
Max M Libre					Única Opción

4.1 Si el cliente acepta, gestiona el cambio de plan por medio del Front de Postventa (FPV), para esto, apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE PLAN.

Recuerda que, una vez acordado el cambio de plan, debes realizar el PROTOCOLO DE CIERRE DE CAMBIO DE PLAN.

Si el cliente tiene un plan **Empresa, Grandes Tiendas (GGTT) o Claro Up** debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: **MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN**.

Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente.

4.2 Si el cliente no acepta y desea finalizar el servicio (manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato), transfiere de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**.

INFORMA —

Informa al cliente que la solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y que dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan:

Sr(a) XXXX, le informo que su solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan.

REGISTRA —

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)

CONTINUAR

UNIDAD 3: 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 este 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 no desee retirar el Vale Vista	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.



VERIFICA PRECONDICIONES:

**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.** 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:

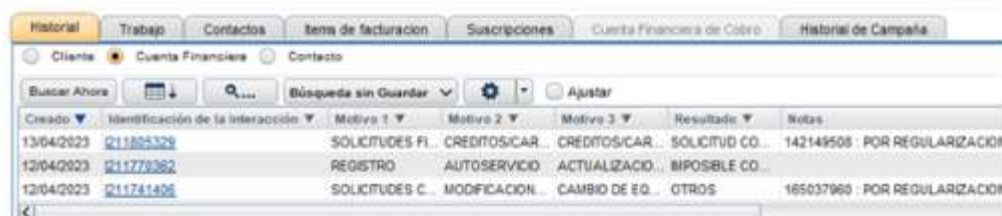
Sr(a) XXXX, hemos revisado y posee una solicitud de devolución en curso, por lo tanto, no es posible volver a generar la devolución. Debe esperar los XX días hábiles indicados al momento de su solicitud para que sea devuelto su dinero.

Registra la atención:

Tópicos de interacción en CRM One:

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

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTACIERRE
>> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA



Creado	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas
13/04/2023	211805329	SOLICITUDES FI.	CREDITOS/CAR.	CREDITOS/CAR.	SOLICITUD CO.	142149508 : POR REGULARIZACION
12/04/2023	211779382	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO.	IMPOSIBLE CO.	
12/04/2023	211741406	SOLICITUDES C.	MODIFICACION	CAMBIO DE EQ.	OTROS	165037960 : POR REGULARIZACION

**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**

- 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:

Sr(a) XXXX, revisamos en nuestro sistema y usted no tiene saldo a favor para solicitar devolución.

Registra la atención:

- Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero

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

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTACIERRE
>> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

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:

Sr(a) XXXX, le 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 su próxima boleta, con el descuento de este monto.

Tópicos de interacción en CRM One

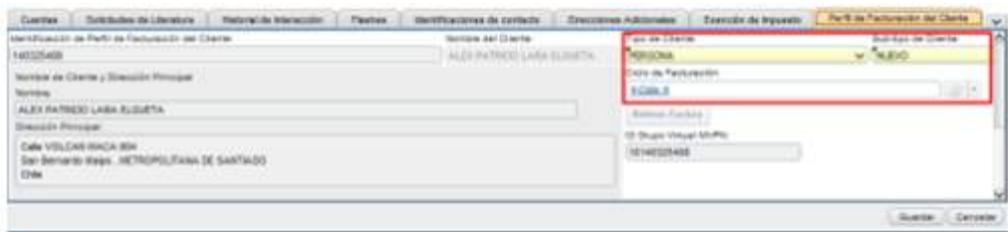
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero

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

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTACIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

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.



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. Ingresar a la Cuenta Financiera del cliente. b. Revisar en la pestaña Declaración el pago del cliente, dar clic sobre la transacción para visualizar el detalle. c. Revisar en Detalles de Pago si el pago fue con débito o crédito.			

Descripción						
Credito y Cargos						
Pagos						
Recibidos						
Actividad de Pago						
Cuentas						
Forma de Pago						
Moneda						
Límite de Crédito						
Actividades de Legado						
5						

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Credito	Debito	Saldo
3/09/2019	PAGO	Pago		-15.987.00		-15.987.00
26/09/2019	BOLETA	Boleta/Factura	150215041		15.986.00	-0.00
30/09/2019	PAGO	Pago		-15.987.00		-15.987.00

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

Detalles del Pago

Identificación del Pago:

259435245

Tipo de Pago:

Tarjeta de Credito

Sub-tipo de Pago:

Tarjeta de Débito

Fecha de Pago:

7/05/2023

Propietario del Pago: Tipo de Identificación: Número de Identificación

Monto Original:

9.194

Monto Efectivo:

9.194

Sucursal del Banco:

Cuenta de Banco:

Franchicia Tarjeta de Crédito:

Tarjeta de Débito

Número de Tarjeta de Crédito:

129999

Fecha de Vencimiento:

Desenmascarar

Número del Documento

Fecha de la Actividad del Che...

Detalles del Pago

Identificación del Pago:

250724285

Tipo de Pago:

Tarjeta de Credito

Sub-tipo de Pago:

Fecha de Pago:

10/12/2022

Propietario del Pago: Tipo de Identificación: Número de Identificación

Monto Original:

28.769

Monto Efectivo:

28.769

Sucursal del Banco:

Cuenta de Banco:

Franchicia Tarjeta de Crédito:

Tarjeta de Crédito Estándar

Número de Tarjeta de Crédito:

129999

Fecha de Vencimiento:

Desenmascarar

Número del Documento

Fecha de la Actividad del Che...

GESTIONA:

1. CLIENTE SOLICITA ABONO EN SU PRÓXIMA BOLETA

2. CLIENTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR

Si el cliente desea mantener su saldo a favor en su cuenta para que abone para sus próximas facturaciones, solo se debe informar al cliente y dejar registro de interacción en CRM One:

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

Registra la atención según tu canal de atención:

- Tópicos de interacción en CRM One

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

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

En el campo OBSERVACIONES, debes indicar que el cliente optó por abonar el saldo en su próxima boleta.

**1. CLIENTE SOLICITA ABONO EN SU PRÓXIMA
BOLETA**

**2. CLIENTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO
A FAVOR**

2.1. MONTO CORRESPONDE A UN PAGO POR DEBITO/EFFECTIVO:

Para realizar la devolución de dinero por Transferencia o Vale Vista, de un pago realizado con efectivo o débito, se deben seguir los siguientes pasos:

a. Solicita al cliente los datos bancarios (deben ser del titular del contrato) para realizar el depósito del monto a favor que tiene en sistema. Estos datos son:

- Banco
- Tipo de cuenta (corriente, vista)
- Número de cuenta

b. Si el cliente indica que no tiene cuenta bancaria, se debe ofrecer alternativa de emisión de vale vista en Banco de Chile.

c. Ingresa de forma correcta el registro en CRM One y Tipifica. En los casos que el cliente no este registrado en Tipifica, apóyate del siguiente procedimiento para crearlo, [Instructivos Tipifica - Atención Presencial y Remota](#)

IMPORTANTE: DEBES DEJAR AMBOS REGISTROS, TANTO EN CRM ONE COMO EN TIPIFICA.

Si el cliente solicita devolución por Transferencia:

Tópicos de interacción en CRM One

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras
- **Motivo 2:** Créditos/Cargos/Reembolsos/Transferencias
- **Motivo 3:** Reembolsos/Transferencias
- **Resultado:** Solicitud Completada

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> TRANSFERENCIA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA CASO

Si el cliente solicita devolución por Vale Vista:

Tópicos de interacción en CRM One

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras
- **Motivo 2:** Créditos/Cargos/Reembolsos/Transferencias
- **Motivo 3:** Reembolsos/Transferencias
- **Resultado:** Solicitud Completada

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> VALE VISTA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA CASO

Utiliza el siguiente Template (para todo canal de atención):

#DEVOLUCIONSALDOAFAVORMOVIL

- **Nombre del Titular**
- **Rut del Titular**
- **Número de contacto**
- **Correo de contacto**
- **Monto a Devolver (saldo a favor)**
- **Vía de Pago: Transferencia Bancaria/Vale Vista**
- **Observaciones: En caso de Transferencia Bancaria, solicita los datos de la cuenta bancaria del cliente: N° cuenta, tipo de cuenta y Banco.**

ES MUY IMPORTANTE INGRESAR CORRECTAMENTE LOS DATOS SOLICITADOS ANTERIORMENTE, DE LO CONTRARIO, EL EQUIPO BACKOFFICE NO PODRÁ REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO AL CLIENTE.

2.2. MONTO CORRESPONDE A UN PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO:

Si el saldo a favor corresponde a un monto pagado con tarjeta de crédito, la devolución es a la misma tarjeta, para ello se debe proceder con los siguientes pasos:

a. Realiza un caso de Anulación de Transacción de Tarjeta de Crédito, ingresando los siguientes tópicos en CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras
- **Motivo 2:** Devolución de dinero
- **Motivo 3:** Devolución de dinero
- **Resultado:** Se Genera Caso
- **Template Notas** Monto reclamado, Medio de pago, Canal, Motivo Devolución, N° Caso Anulación Venta (solo si corresponde), Concepto pagado (Cargo de Activación, Cargos Fijos Anticipados, etc.).

Luego, selecciona los siguientes subtópicos del caso:

Tipo 1: Recaudación

Tipo 2: Anulación Transacción

Tipo 3: Tarjeta de Crédito

Completa todos los campos obligatorios y asegúrate que, en el campo de guardado, aparezca "Guardar y despachar" y luego, presionar botón "Guardar".

b. Completa la planilla de [Anulación de Tarjeta de Crédito Bancaria](#), adjunta en este ID, con los siguientes datos: Tipo de Tarjeta Bancaria, Número de Tarjeta, Número de Cuotas, Fecha de Transacción, Monto, Rut, Nombre, N° Caso o N° de Nota de Crédito. Súbela al Gestor Documental de CRM One.

c. Deja registro de la atención según lo siguiente:

CANALES DIGITALES:

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

- **Motivo 2:** Devolución de Dinero
- **Motivo 3:** Devolución de Dinero
- **Resultado:** Se Genera Caso

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >>
CONSULTA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA ESCALAMIENTO

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°04 - Móvil TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°04 -
Móvil**

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

FINALIZAR