

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 26 - 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.

DESDE EL 16 AL 29 DE DICIEMBRE



INCONVENIENTE CON PAGO



FRAUDE



ACTIVIDAD



NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



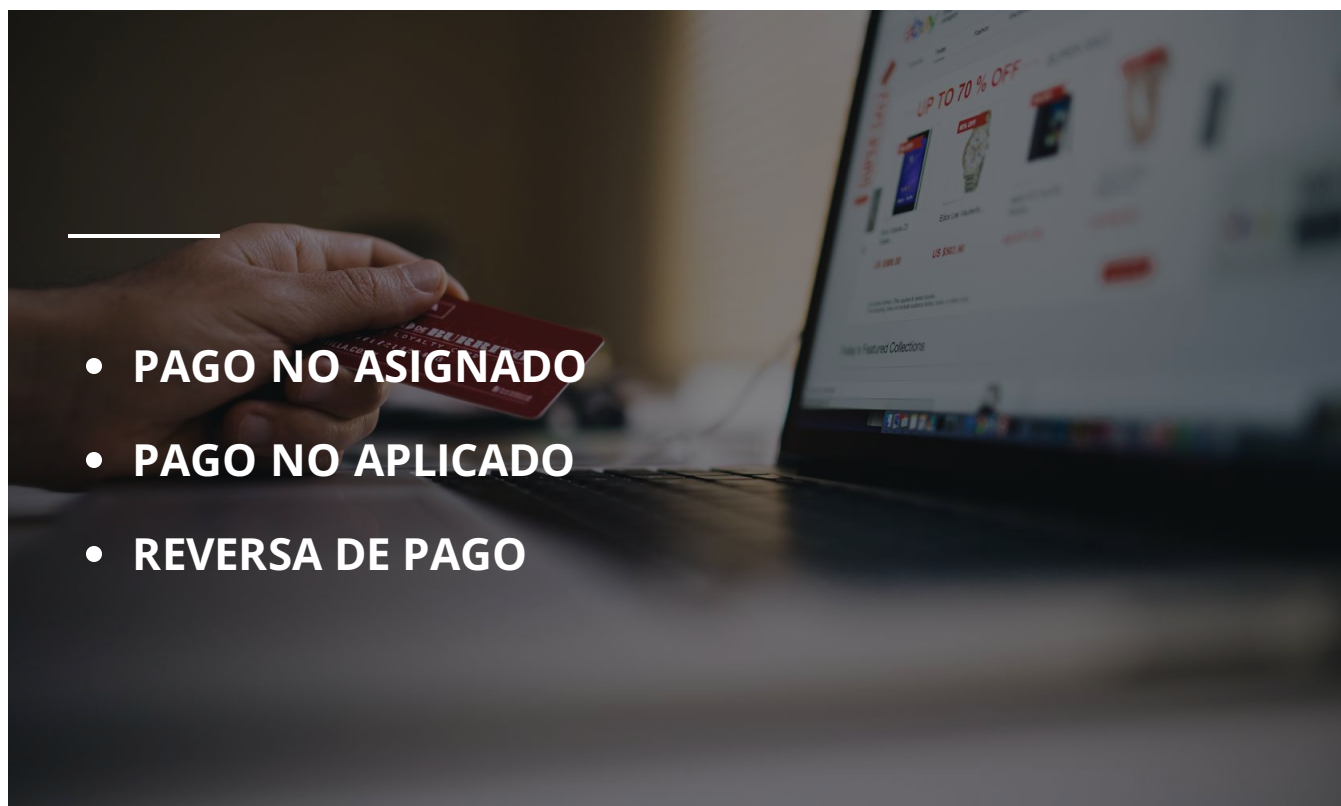
INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA





DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



- **PAGO NO ASIGNADO**
- **PAGO NO APLICADO**
- **REVERSA DE PAGO**

Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado el pago.

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

DEBES SABER

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

VERIFICA PRECONDICIONES

- 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

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ► Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:

- **Servicio activo ➤** Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido ➤** resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago ->** Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático ➤** Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático ➤** Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **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

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

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

Lista de clientes Lista de clientes Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

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
1-2LFB8MIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente	18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139	
Completada	24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243	

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 14361792-0 Portal del cliente: 14361792-0 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+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 14361792-0 Principal Tipo de factura: Soporte de factura: Electrónico Estado del perfil de facturación: Activo

Nombre: GUILLERMO ALEXANDER

Cuenta de facturación: 167211290958

Método de pago: Medio Pago no Cx

Comentarios:

Resumen del saldo 1 de más de 1+

Refrescar

Saldo: 658,381.00

Ajustes/pagos no aplicados: -643,990.00

Vence ahora: 14,391.00

Duplicas no reversadas: 0.00

Movimientos no facturados: 0

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

Pagos Nuevo 1 - 1 de

Refrescar

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	-643,990.00		CAJAVECINA

Pagos								
Refrescar								
Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
PI-5119167	06/01/2020	Efectivo	-641,942	PI-5119167	-41942	0		SERVIPAG
PI-5573808	05/02/2020	Efectivo	-642,487	PI-5573808	-42487	0		SERVIPAG
PI-6009524	03/03/2020	Efectivo	-642,487	PI-6009524	-42487	0		SERVIPAG
PI-6623020	08/04/2020	Efectivo	-641,116	PI-6623020	-41116	0		SERVIPAG
PI-7009942	04/05/2020	Efectivo	-642,487	PI-7009942	-42487	0		SERVIPAG
PI-7041774	06/06/2020	Efectivo	-642,487	PI-7041774	0	0		SERVIPAG

PAGO NO ASIGNADO

Resolver casos donde un cliente realizó el pago de su cuenta y este se visualiza como saldo a favor y como Sin Asignar.

VERIFICA PRECONDICIONES

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

GESTIÓN

1. En caso que el caso **no haya sido escalado previamente**, debes **ingresar un ticket** a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

- Sólo se debe ingresar ticket para casos donde el pago no fue asignado en la cuenta y si aparece como saldo en Andes. Cuando el pago fue asignado en otra cuenta, apóyate con la sección "Traslado de pagos".

2. Si **ya fue escalado con anterioridad**, ingresa el número de ticket a la página de [Supportal Helpdesk](#) para revisar su estado

3. Ingresa una **Inhibición de Cobranza** para evitar el corte de servicios

INFORMA

Informa al cliente que su caso se debe escalar con un máximo 72 hrs. Hábiles para la solución

Apóyate con el siguiente script:

“Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus 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

DEBES SABER —

- LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO
 - Pagos en Sucursal VTR / [VTR.COM](https://www.vtr.cl) (Pago express y Sucursal Virtual) -> Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
 - Pagos en recaudadores externos -> Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles
- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección “GESTIÓN”.

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse

GESTIÓN

Paso 1

Para este caso, la inhibición se debe hasta el 18 de julio, es decir, calcular desde el 12 de julio que corresponde al día antes de la fecha de corte

VTR COMUNICACIONES SpA
Grupo Servicios de Telefonía Móvil / Instalación, Ejecución y Comercialización de Servicios de Telecomunicaciones, Telefonía, TV Cable, Internet y Servicios Públicos
Calle Maipo, Apdo. N° 4.900
Piso 11, Las Condes
vtr.com
+600 800 9000

R.U.T.: 76.114.143-0
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 225785957
S.I.I. SANTIAGO ORIENTE

RAMIREZ, JAIME RUBEN
SAN JOSEMARIA ESCRIBA DE BALAGUER 12817
Lo Barnechea

CLIENTE N°
121791173934
EMISION
17-Jun-2022

Vence el **07-Jul-2022**

Total a Pagar **\$ 29.970**

Último pago: \$21.525 el 07-Jun-2022
Corte a partir del: **13-Jul-2022**

Periodo Facturado del 17 Jun al 17 Jul

Facturación Últimos 6 meses

Periodo	Facturación
17-Jun-2022	22.990
17-May-2022	22.990
17-Abr-2022	22.990
17-Mar-2022	22.990
17-Feb-2022	22.990
17-Ene-2022	22.990

Rentas Servicios Principales
Triple Pack Finix 22.990
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)

Total Rentas Servicios Principales 22.990

Consumos y Servicios Adicionales
Telefonía 0
Televisión 0

1. Servicio suspendidos Ingresar una inhibición de cobranza

Servicio próximo a suspenderse > Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición 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

IMPORTANTE

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación. Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

Paso 2

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador.

Para esto:

1. Indaga **cuál fue el medio de pago** del cliente

2. Si el pago está **dentro del plazo de aplicación**, informa al cliente:

"Sr(a) XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes"

3. Si el pago está **fuera del plazo del recaudador**, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Paso 3

Comprobante de pago recepcionado

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:			Número de boleta:			Monto cancelado:		
Lugar de pago:			Lugar de pago (otros):					

4. Una vez recibido el comprobante, ingresa una solicitud de servicio y envía un mail

- CUENTA: Facturación
- TIPO: CuentaÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado
 - Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada.
 - Completa además los campos obligatorios de la Solicitud:

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@vtr.cl
- ASUNTO: ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"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"

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO OLVIDES REGISTRAR TU ATENCIÓN

ESCALA

PASO 1 —

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada** -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada** -> Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Solicitudes de servicio					
Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
Abierta	1-201458928282		LCRUZS	Cuenta	Recaudación

*Imagen de referencia de solicitud ingresada

PASO 2 —

2. Verifica el estado de los servicios; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) ingresa una Inhibición de cobranza, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@vtr.cl con copia a margarita.henriquez@clarochile.cl; claudio.palma@clarochile.cl; bpovtr@evertecinc.com; Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl
- ASUNTO: PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

"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" Sin inhibición: *"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"*

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC -PAT\)](#).

REVERSA DE PAGOS

PAGOS —

Pagos en efectivo

Las reversas de pago en efectivo pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y asigna a la cuenta.

Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte con la sección **"PAGO NO APLICADO"**.

Pagos con tarjetas (en transbank o pago express de VTR)

Las reversas de pago 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.

REERSA —

¿Qué implica una reversa para el cliente?

Si el pago es reversado, el proceso se anula y el pago es devuelto a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda **hasta 72 horas 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

Ejemplo:

Reversa aplicada el mismo día del pago

Fecha	Sucursal	N° Operación	Descripción	Cargos \$	Abonos \$
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	571867	VTR CONTINGENCIA PE	5.228	0
30/12/2019	STGO. PRINCIPAL	1163	COMPRA EN COMERCIO	0	5.228

QUÉ DEBE HACER EL CLIENTE —

¿Qué debe hacer el cliente frente a una reversa Transbank?

Respecto al pago de su cuenta, el cliente debe volver a realizar el pago de su cuenta y una vez finalizado, debe validar que la deuda ya no figura en su cuenta o que haya recibido el comprobante de pago (voucher).

Respecto al pago reversado, el cliente debe validar que el pago o cargo efectuado fue restituido en su cuenta corriente luego de 72 hrs hábiles. 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.

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Para clientes que pagaron a través de PAGO EXPRESS en VTR.COM y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox).

Emisor	informavtr@vtr.cl
Asunto	Hubo un problema con el pago de su boleta



DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

- ¿Cuándo realizó el pago?
- ¿A través de qué medio hizo el pago?
- ¿Ha revisado en su cartola si el monto pagado se devolvió?

DEBES SABER

INDAGA

GESTIÓN E INFORMA

Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene 72 horas hábiles para hacer la devolución del dinero.

INFORMA

No se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX 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."

Si se descontó monto en la cuenta

"Sr. XXX el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar 72 horas hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

FRAUDE



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Aplica para casos en los que clientes o no clientes VTR desconocen haber contratado servicios fijos o móviles en nuestra empresa.

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• Una llamada de cobranza. • La llegada de una boleta a un domicilio en donde no existe algún servicio VTR instalado. • Cuando el titular desea contratar servicios. • Ya es cliente VTR y se entera que figura con un segundo servicio fijo o plan móvil en una dirección que no reconoce.		

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• 1eras líneas de atención en Sucursal, Call Center, Chat y RRSS • Este procedimiento aplica para titular o tercero con poder Notarial. • Procedimiento para Equipo BackOffice al final de esta publicación		

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• Falsificación de firma en los contratos y/o documentos de respaldo del titular • Suplantación de identidad y/o domicilio		

GESTIONA

- PROCEDIMIENTO APLICA PARA CALL CENTER / CHAT – RRSS / SUCURSALES
- Gestionar la acreditación del monto que aparece adeudado bajo el motivo “Fraude”
- Para revisar el Procedimiento de Ajuste Andes pincha [AQUÍ](#)

PASO 1

Corresponde ingresar una Solicitud de Servicio de tipo Fraude.

1. Completar los campos obligatorios para el correcto ingreso de la Solicitud de Servicio en Andes

- **TIPO:** Fraude
- **ÁREA:** Fraude
- **SUBÁREA:** Falsificación De Contrato / Suplantación De Identidad / Estafa Y Otras Defraudaciones/ Serv. Móvil - Suplant. Identid/Serv. Móvil - Falsif. Contrato/Serv. Móvil - Estafa/Defrauda.
- **DESCRIPCIÓN:** Registrar Nombre y Rut de cliente, documentos recepcionados, información de cliente.

! El tiempo máximo de respuesta de esta Solicitud es de 72 hrs. Hábiles.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10000962-5 | Cuenta

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

Lista de clientes Lista de clientes

10000962-5

Rut: 10000962-5 Dirección: ALELI 4390 Teléfono principal: 989046387 Resultado última encuesta ERI: En cobranza: Fecha última encuesta ERI:

Nombre: JULIAN PAZ Comuna: CERRILLOS En cobranza: Fecha última encuesta ERI:

Apellido paterno: MUNOZ e-mail: uat3prometeo@gmail.com Fallas masivas: Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: SABA Edad: 50 Retenidos: Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Rut del Cliente: 10000962-5 Teléfono residencial solicitante: 989046387 Dirección: ALELI 4390 Tipo: Fraude

RUT Solicitante: 10000962-5 Teléfono laboral solicitante: 989046387 Comuna: CERRILLOS Área: Fraude

Nombre solicitante: JULIAN PAZ Teléfono celular solicitante: 989046387 Región: Subárea: Estafa y otras defraudaciones

Apellido paterno solicitante: MUNOZ Email solicitante: uat3prometeo@gmail.com Activo: Descripción: Falsificación de contrato

Apellido materno solicitante: SABA Número serie CI solicitante: Número de interacción: Suplantación de identidad

PASO 2 Y 3

2. Hacer click en el **botón GUARDAR**, para que la solicitud quede registrada y tenga la solución o respuesta respectiva según corresponda el caso.

3. Pinchar sobre el **N° de SS creada, que se encuentra en estado ABIERTA**, lo que permitirá ir a las Actividades que ésta genera y **así poder derivarla**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10000962-5 | Cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de clientes Lista de clientes

10000962-5

Rut: 10000962-5 Dirección: ALELI 4390 Teléfono principal: 988046387 Resultado última encuesta EPA: En cobranza Fecha última encuesta EPA:

Nombre: JULIAN PAZ Comuna: CERRILLOS En cobranza: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido paterno: MUNOZ Email: wal3prometeo@gmail.com Fallos masivos: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: SABA Edad: 50 Referidos: ☐ Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades **Solicitudes de servicio** Pedidos Activos instalados

Rut del Cliente: 10000962-5 Teléfono residencial solicitante: 988046387 Dirección: ALELI 4390 Tipo: Fraude

RUT Solicitante: 10000962-5 Teléfono laboral solicitante: 988046387 Comuna: CERRILLOS Área: Fraude

Nombre solicitante: JULIAN PAZ Teléfono celular solicitante: 988046387 Región: Subárea: Estufa y otras defec

Apellido paterno solicitante: MUNOZ Email solicitante: wal3prometeo@gmail.com Activo: Descripción: Dr. Juan Cea Rut: 1235456789 la gubawaw.538.mil

Apellido materno solicitante: SABA Número serie CI solicitante: Número de interacción:

Solicitudes de servicio

Nº de SS	Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea	Tipo requerimiento	RUT Solicitante	Nombre Completo S.	Descripción
1491125111	Abierta	05/10/2017 16:03:44	Fraude	Fraude	Estufa y otras defec	Requerimiento	10000962-5	JULIAN PAZ MUNOZ	Dr. Juan Cea, Rut 2114666-7, la cob

PASO 4 Y 5

4. Posicionarse sobre la **Actividad RESOLUCIÓN** y siguiendo el siguiente orden **completar los campos de:**

- **MOTIVO:** Registrar el motivo del ingreso de la Solicitud de Servicio.
- **ÁREA A DERIVAR:** Back Office Comercial
- **ESTADO:** Seleccionar Derivada.

! Si hay documentación que adjuntar, este es el momento, en la pestaña ARCHIVOS ADJUNTOS

5. Pinchar el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10000962-5 | Cuenta:10000962-5 | N° de SS

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

Lista de solicitudes de servicio

Información SS

N° de SS: 1-469125531 Tipo: Fraude Estado: Abierta Descripción: On Juan Cea, Rut 2114696-7, le cobraron \$20 mil por efectivo para

Rut del Cliente: 19000962-5 Área: Fraude Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: JULIAN PAZ MUNOZ Subárea: Estafa y otras d Propietario: MSAQUEROB

RUT Solicitante: 19000962-5 Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento Fecha de creación: 05/10/2017 16:05:4

Nombre Completo Solicitante: JULIAN PAZ MUNOZ Dirección: ALEJ 4390 Número reclamo: Canal de ingreso: Sucursal Fecha de solución:

Número serie ID solicitante: Correo electrónico: vat3prometeo@gmail.com Teléfono celular solicitante: 998046387 Fecha de cierre:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Usuario creador: MSAQUEROB

Id Alarma Falla Masiva: Cód. derivada?

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Código de resolución: Motivo:

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cien	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación
1-7RAZVI	Resolución	Derivada	MSAQUEROB	Genera Requerimiento	05/10/2017 16:05			BackOffice Comercial	Ingreso de SS por estafa y	05/10/2017 16:05:54

PASO 6, 7 Y 8

6. Informa

"Sr(a) XXX, en nombre de VTR le pido disculpas por lo sucedido. Haremos los descuentos correspondientes al servicio que se está cobrando indebidamente. Nos contactaremos con usted dentro de 72 horas hábiles para gestionar la desconexión de estos servicios y así no vuelvan a ser facturados. Para su tranquilidad le informo que esto genera una investigación interna para saber qué sucedió. Le recomendamos hacer la denuncia ante fiscalía o carabineros para su respaldo y como comprobante ante el seguimiento que haremos de su caso. "

7. **Documentación necesaria** que el cliente debe entregar al BackOffice al momento del contacto:

- Denuncia en Fiscalía, PDI o Carabineros
- Copia de Cédula de identidad
- Declaración jurada ante Notario
- Boleta de algún servicio que demuestre su domicilio real (opcional)

8. Ajuste

Si la deuda es hasta \$300.000 mil pesos proceder con el Ajuste.

IMPORTANTE

Se deben enviar todos los casos al correo DL CL prevencion.fraude@clarochile.cl Si la deuda es mayor a 300.000 mil pesos, además se debe incluir los respaldos para validar y luego se podrá proceder con la Acreditación. Considerar respuesta hasta 72 horas.

**Se considera la deuda por cada Cuenta no por la suma de la deuda en varias Cuentas*

9. Actualizar los fonos de contacto del cliente

NOTA: El equipo BackOffice será el encargado de gestionar la baja de los servicios.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El procedimiento de Fraude aplica para casos en los que clientes o no clientes VTR desconocen haber contratado servicios fijos o móviles en nuestra empresa.

☐

Falso

☐

Verdadero

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



1

ALCANCE

- Esta atención puede ser entregada al titular o un tercero.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- **Este cambio se relaciona con la fecha del dom.**
- **Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios**
- **Sugerir el uso de tutoriales** que explican el detalle de la boleta/factura en <http://centrodeayudaonline.vtr.com/>

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.**
- Al registrar el **# DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- Un **cambio de plan (actualización de promoción)** puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan
- Los **proporcionales también se pueden generar por cambio de canal**, por ejemplo, de un canal SD a otro HD

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce?
- ¿Cuál fue el servicio/producto contratado?
- ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar?
- ¿Cuál fue el plan al que se cambió?
- ¿Cuándo realizó el cambio de plan?
- ¿A qué canal se cambió?

3

CALL CENTER: GESTIONA

EXPLICA AL CLIENTE EL COBRO DE PROPORCIONALES

INFORMA

VOZ

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en

curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

NO VOZ

Actualización de promoción

"XXX, al actualizar tu plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a tu facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente **insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses** puedes generar el ajuste. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

INFORMA

VOZ

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

NO VOZ

"XXX para solucionar tu inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) ten presente que en tu próxima boleta se generará un cobro proporcional".

- **Ajusta el total del cobro generado.** Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

- Debes elegir el **submotivo** de ajuste **Promoción mal explicada**
- En la **observación del Ajuste** registra el **#PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES —

- Informa que dado que **se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede.**
- Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente solicitud de servicio:

TIPO→ FACTURACIÓN

ÁREA→ INCONSISTENCIA VENTA

SUBÁREA→ NO RECONOCE PROPORCIONALES

DESCRIPCIÓN→ Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

REGISTRA —

Atención Comercial→**Descuentos y prórroga**→**Ajuste de boleta/factura**

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](#)



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

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

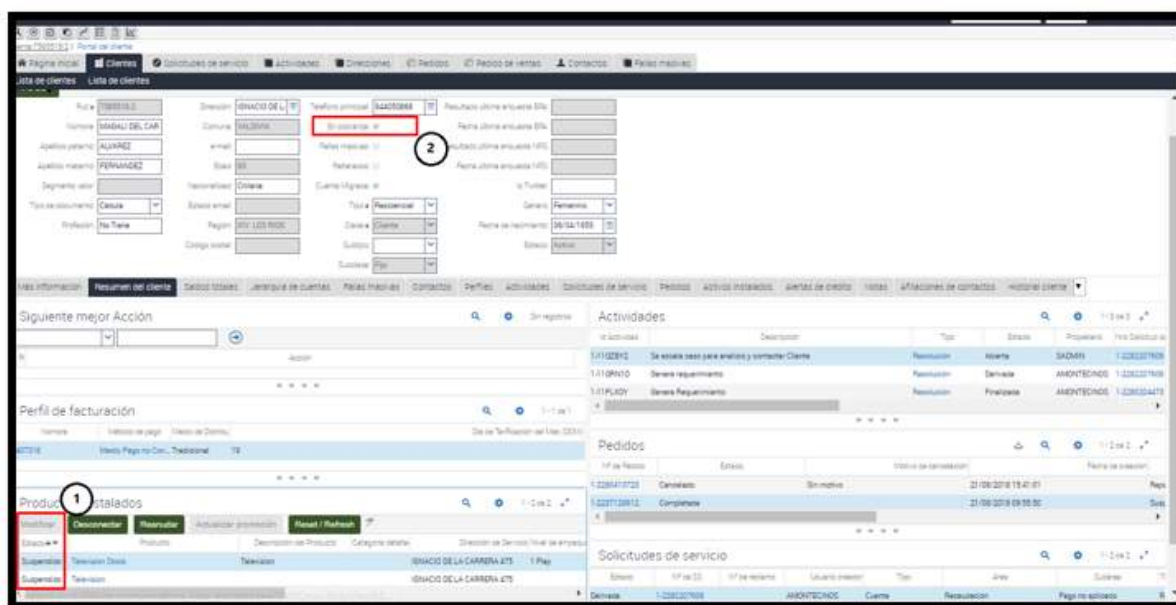
- **La prórroga** (extender la fecha de pago por problemas para pagar) **no existe en Andes por política interna**, por lo tanto puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta 7 días después de la fecha de vencimiento sin recargos adicionales.
- **La 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 7 días después 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

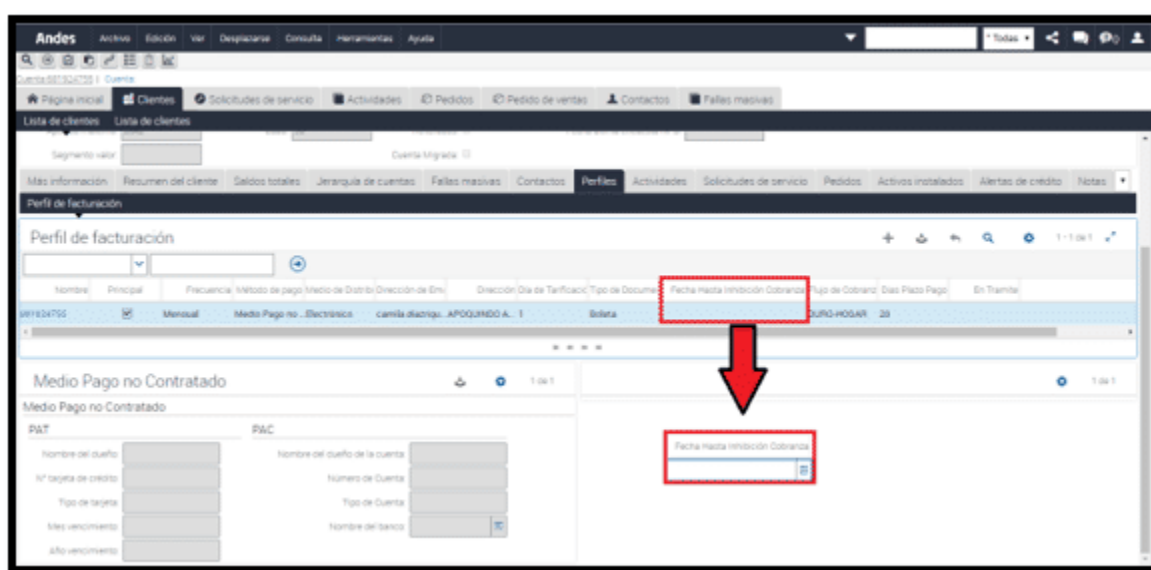
1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresa a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y selecciona la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresa a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la **cuenta de facturación**.
3. Verifica en la columna **FECHA 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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 26 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 26!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR