

# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°7 - CCDD 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 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 Claro Más.



INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO



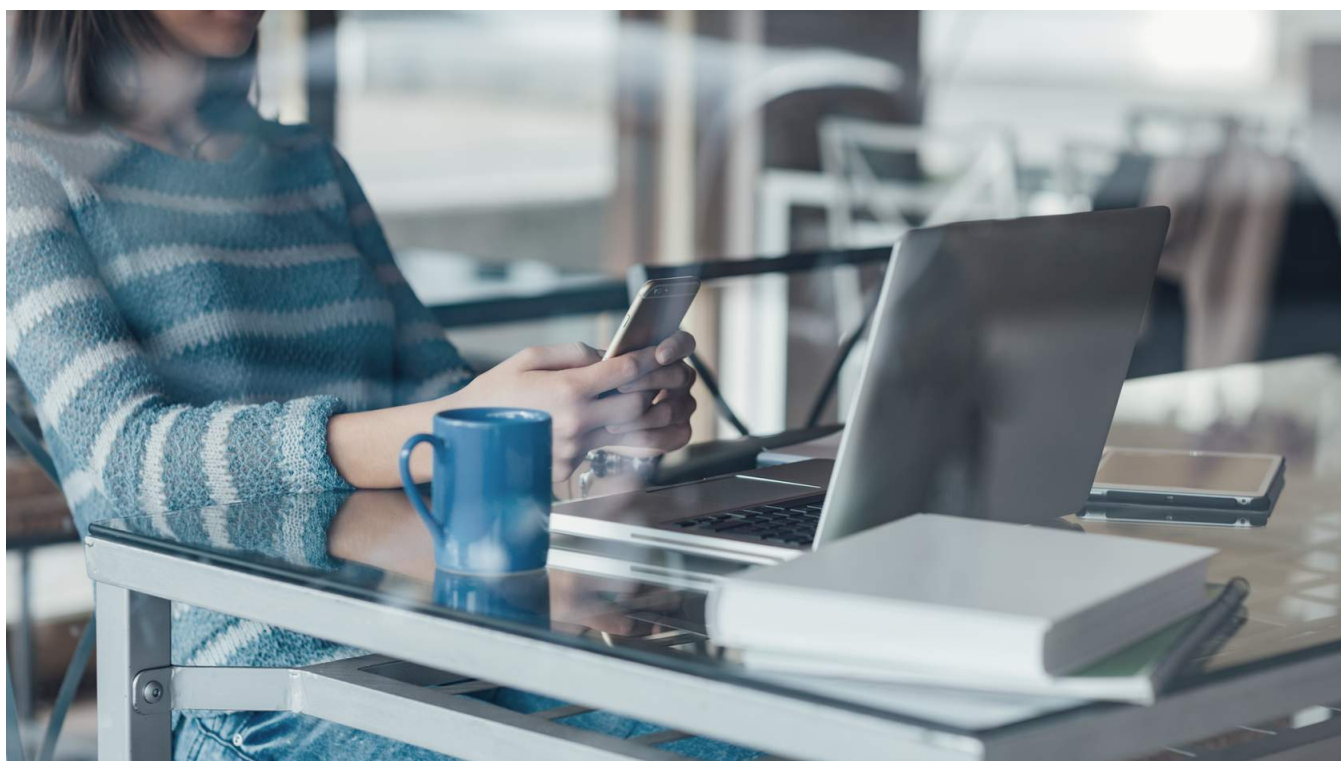
ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

# INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO

---



---

**DEBES SABER:**



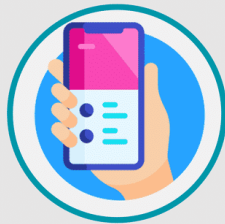
1

Para aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en caso de call center, deben ser aprobadas como cargo de crédito.

2

Aprobaciones e insistencias mayores a \$7.000 en canal Call Center (excluye botón rojo móvil) deben seguir el flujo de ingreso de caso de impugnación.

## MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000



MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso a paso en ONE, para la aprobación del monto.

**Paso 1:** Pincha en la cuenta financiera del cliente.

**Página Principal de Interacción [1]**

ID de la Interacción:  Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: Fabón Guillermo Rivas Soto Tipo-Subtipo de Cliente: EMPRESAS EMPRESAS Chum:  Marcación en Lista Especial: NO EXISTEN REGISTROS-A

Dir. Especial: 236646976 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 12/09/2022 17:55:04 Trabajo Abierto: 23 Condición Especial: Ninguno

Dirección: CANINO (HUELTA) Camino a la Estrella 501  
QUILTO Rancagua - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS  
Chile

VP: Ninguno Estado de la identificación:

Descción:  Canal: Web Medios: Autotendón

☐ Llamador Repetitivo: PIN:  Validar PIN

☐ Transferido:  Login del Comerciante

☐ En Cartera ☐ En Representación de:

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

**Temas Actuales** Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden Case Librerías Item de Acción

| Nro. de Cta. Financiera | Motivo 1          | Motivo 2          | Motivo 3          | Resultado         | Nro. de Suscripción  | Vinculado con        |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|----------------------|
| 236646976               | FAVOR ESPECIFICAR | FAVOR ESPECIFICAR | FAVOR ESPECIFICAR | FAVOR ESPECIFICAR | Por Favor Seleccione | Por Favor Seleccione |

**Historial** Trabajo Contactos Items de facturación Suscripciones Cuenta Financiera de Centro Historial de Campaña

☐ Cliente ☒ Cuenta Financiera ☐ Contacto

Buscar Ahora  Búsqueda sin Guardar  Ajustar 26 Registros

| Creación   | Identificación de la Interacción | Motivo 1       | Motivo 2     | Motivo 3     | Resultado        | Nro. de Cuenta Financiera |
|------------|----------------------------------|----------------|--------------|--------------|------------------|---------------------------|
| 24/05/2023 | 013320951                        | REGISTRO       | AUTOSERVICIO | ACTUALIZACIO | IMPOSSIBLE CO... | 236646976                 |
| 12/05/2023 | 012852845                        | REGISTRO       | AUTOSERVICIO | ACTUALIZACIO | IMPOSSIBLE CO... | 236646976                 |
| 11/05/2023 | 012838157                        | CONSULTAS C... | CLARO CLUB   | ACTUALIZACIO | IMPOSSIBLE CO... | 236646976                 |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 2:** En la pestaña de "Declaración", revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado INV.

☐ Ignorar intereses por mora:

**Declaración** Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023

☐ Ajustar

| Fecha      | Transacción | Descripción              | Número de Factura L | Crédito   | Débito    | Saldo     |
|------------|-------------|--------------------------|---------------------|-----------|-----------|-----------|
| 20/09/2023 | OSPAUS      | Justificación de Disputa | 12051010            | -8.495,00 |           | 8.495,00  |
| 20/09/2023 | CREDITO     | Reversión de Crédito     |                     |           | 8.495,00  | 8.495,00  |
| 12/09/2023 | CREDIT      | Crédito                  |                     | -8.495,00 |           | 8.495,00  |
| 11/09/2023 | INV         | Boleta/Factura           | 240391179           |           | 16.990,00 | 16.990,00 |

**Paso 3:** Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el N° de documentó.

**Paso 4:** Pega el número de documento en el ítem llamado “Número de factura legal” y luego pincha en “Buscar ahora”.

**Paso 4:** Pega el número de documento en el ítem llamado “Número de factura legal” y luego pincha en “Buscar ahora”.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 **Buscar Ahora**

Cargos: **Buscar Ahora** ☐ **Ajustar**

| Identificación del Cargo | Código de Cargo | Descripción del Cargo | Tipo de Cargo | Nro. de Suscriptor | Monto Neto | Impuesto | Monto Total | Monto Acreditado Neto |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|---------------|--------------------|------------|----------|-------------|-----------------------|
|--------------------------|-----------------|-----------------------|---------------|--------------------|------------|----------|-------------|-----------------------|

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 5:** Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

| Declaración                                                         | <b>Crédito y Cargos</b> | Pagos                 | Reembolsos    | Acuerdos de Pago   | Casos      | Ítems de Acción          | Historial   | Lista de Depósito      | Actividades de Legado | S |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------|--------------------|------------|--------------------------|-------------|------------------------|-----------------------|---|
| Fecha de Inicio:                                                    | 24/05/2023              | Fecha Final:          | 21/10/2023    | Suscripción:       | Todos      | Número de Factura Legal: | 240391179   | <b>Buscar Ahora</b>    |                       |   |
| Cargos: <b>Buscar Ahora</b> <input type="checkbox"/> <b>Ajustar</b> |                         |                       |               |                    |            |                          |             |                        |                       |   |
| Identificación del Cargo                                            | Código de Cargo         | Descripción del Cargo | Tipo de Cargo | Nro. de Suscriptor | Monto Neto | Impuesto                 | Monto Total | Monto Acreditado Total | Monto Acreditado      |   |
| <input type="checkbox"/> 2216576413                                 | CCRCNET_REC             | Internet              | DBT           | 56979281529        | 13.781,51  | 2.618,49                 | 16.400,00   | 9.604,00               | 8.070,59              |   |
| <input type="checkbox"/> 2216576407                                 | CCRCTEL_REC             | Telefonía             | DSC           | 56979281529        | -12.773,95 | -2.427,05                | -15.201,00  | 0,00                   | 0,00                  |   |
| <input type="checkbox"/> 2216576403                                 | CCRCTEL_REC             | Telefonía             | DBT           | 56979281529        | 14.201,68  | 2.698,32                 | 16.900,00   | 15.201,00              | 12.773,95             |   |
| <input type="checkbox"/> 2216576364                                 | CCRCTEL_REC             | Telefonía             | DBT           | 56979281529        | 0,00       | 0,00                     | 0,00        | 0,00                   | 0,00                  |   |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 6:** Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón “Cargo de crédito”

Declaración   **Crédito y Cargos**   Pagos   Reembolsos   Acuerdos de Pago   Casos   Items de Acción   Historial   Lista de Depósito   Actividades de Legado   Solicitudes

Fecha de Inicio: 24/01/2023   Fecha Final: 23/06/2023   Suscripción: Todos   Número de Factura Legal: 13955163  

Cargos:     

| Identificación del Cargo                       | Código de Cargo | Descripción del Cargo         | Tipo de Cargo | Nro. de Suscriptor | Monto Neto   | Impuesto   | Monto Total  | Monto Acreditado Neto |
|------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|---------------|--------------------|--------------|------------|--------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 2036410142            | CALL_DETAILS    | Impresión Detalle de Llamadas | DBT           | 56987238992        | 0,00         | 0,00       | 0,00         | 0,00                  |
| <input type="checkbox"/> 2036410147            | CCOCHDM_81836   | Cargo Contrato Arrendamiento  | DBT           | 56986742872        | 13.885,56    | 2.874,45   | 16.500,01    | 13.885,56             |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2036410145 | CCOCSUBEGPCOMM  | Activación Cuota [CHARGE_R... | DBT           | 56986742872        | 1.680.586,24 | 319.311,77 | 1.999.900,01 | 0,00                  |
| <input type="checkbox"/> 2036410143            | CCOCPM18_81836  | Cargo Contrato Arrendamiento  | DBT           | 56986742872        | 4.568,13     | 138,88     | 4.803,94     | 0,00                  |

  No se encuentra

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 7:** Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado. Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es “Corrige monto facturado” y luego presionar botón “Enviar”.

Importante: Una vez presionado el botón enviar, se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Biezos Soto > Cuentas > Crédito para Cargo

**Montos Acreditados**

Total Acreditado: 0,00      Neto Acreditado: 0,00

**Montos Disponibles para Crédito**

Total Disponible: 1.999.900,01      Neto Disponible: 1.600.568,24

**Determinar Monto de Crédito**

☒ Monto del Crédito: 1

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:

Desde:      A:      (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito:      Monto Tributario de Crédito:      Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito:

☒ Corrige monto facturada

☐ Impacto en saldo inmediato

☐ Pendiente para la siguiente factura

Enviar      Cancelar

|        |        |        |        |  |
|--------|--------|--------|--------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------|--------|--------|--------|--|

**Paso 8:** Dirígete a la pestaña de declaración, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado "CREDIT" y levanta el documento que avala la nota de crédito.



Una vez realizado y aprobado el cargo de crédito, debes dejar un registro detallado en la siguiente interacción de ONE:

- **Motivo 1:** SOLICITUDES FINANCIERAS
- **Motivo 2:** IMPUGNACIÓN DE COBROS
- **Motivo 3:** CARGOS NACIONALES
- **Resultados:** SOLICITUD COMPLETADA

En notas debes dejar el siguiente registro:

Monto de Nota de Crédito:

RUT de Cliente:

N° de Cuenta Financiera:

Motivo: #DescuentosPyD o #SVA #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICIÓN

**MONTO MAYOR A \$7.000**



**MONTO MAYOR A \$7.000**

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

**PASO 4**

**IMPORTANTE:** Para montos mayores a \$7.000 debes ingresar un caso para las revisiones correspondientes, esto bajo el procedimiento que se presenta.

**Paso 1:** Seleccionar la cuenta financiera.

|                                                                             |                                                       |                                                 |                                       |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| ID de la Interacción:                                                       |                                                       |                                                 |                                       |                                          |
| <input type="text"/>                                                        | <input type="button" value="Nuevo"/>                  | <input type="button" value="Guardar"/>          | <input type="button" value="Cerrar"/> | <input type="button" value="Refrescar"/> |
| Titular:                                                                    | Tipo/Subtipo de Cliente:                              |                                                 | Churn:                                | Maro:                                    |
| <input type="text" value="SANITY CLARO2"/>                                  | <input type="text" value="Pyme EMPRESA UNIPERSONAL"/> |                                                 | <input type="text"/>                  | <input type="text" value="NO E"/>        |
| Cta. Financiera:                                                            | Estado:                                               | Fecha de Inicio:                                | Trabajo Abierto:                      | Condic                                   |
| <input type="text" value="100025241"/>                                      | <input type="text" value="Cancelado"/>                | <input type="text" value="2/04/2014 11:34:32"/> | <input type="text" value="7"/>        | <input type="text" value="Ningun"/>      |
| Dirección:                                                                  |                                                       |                                                 | VIP:                                  |                                          |
| <input type="text" value="Avenida del valle 819"/>                          |                                                       |                                                 | <input type="text" value="Ninguno"/>  |                                          |
| <input type="text" value="Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO"/> |                                                       |                                                 | Estado de la identificación:          |                                          |
| <input type="text" value="Chile"/>                                          |                                                       |                                                 |                                       |                                          |

**PASO 1**

**PASO 2**

**PASO 3**

**PASO 4**

**Paso 2:** Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña Créditos y Cargos.

**IMPORTANTE:** Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

No   En Cobranza desde 4/02/2016

☐ Empleado Direcc

☐ Ignorar Cobranza Expira el:

☐ Ignorar intereses por mora: [Aven](#)  
[Huec](#)  
[Paga](#)

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reemb

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 3:** Ingresas el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar "Buscar ahora"

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos

Número de Factura Legal:

Cargos:

| Identificación del Cargo | Código de Cargo | Descripción del Cargo | Tipo de Cargo | Nro. de Suscriptor | Monto Neto | Impuesto | Monto Total | Monto Acreditado Neto |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|---------------|--------------------|------------|----------|-------------|-----------------------|
|                          |                 |                       |               |                    |            |          |             |                       |

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 4:** Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se

dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración
**Crédito y Cargos**
Pagos
Reembolsos
Acuerdos de Pago
Casos
Ítems de Acción
Historial
Lista de Depósito
Actividades de Legado
S

Fecha de Inicio: 24/05/2023
 Fecha Final: 21/10/2023
 Suscripción: Todos
 Número de Factura Legal: 240391179
 Buscar Ahora

Cargos:

| Identificación del Cargo | Código de Cargo | Descripción del Cargo | Tipo de Cargo       | Nro. de Suscriptor | Monto Neto  | Impuesto   | Monto Total | Monto Acreditado Total | Monto Acreditado |           |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|--------------------|-------------|------------|-------------|------------------------|------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 2216576413      | CCRCINET_REC          | Internet            | DBT                | 56979281529 | 13.781,51  | 2.618,49    | 16.400,00              | 9.604,00         | 8.070,59  |
| <input type="checkbox"/> | 2216576407      | CCRCTEL_REC           | Telefonia           | DSC                | 56979281529 | -12.773,95 | -2.427,05   | -15.201,00             | 0,00             | 0,00      |
| <input type="checkbox"/> | 2216576403      | CCRCTEL_REC           | telefonía           | DBT                | 56979281529 | 14.201,68  | 2.698,32    | 16.900,00              | 15.201,00        | 12.773,95 |
| <input type="checkbox"/> | 2216576394      | CCRCTEL_REC           | Telefonia Adicional | DBT                | 56979281529 | 0,00       | 0,00        | 0,00                   | 0,00             | 0,00      |

|        |        |        |        |  |
|--------|--------|--------|--------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------|--------|--------|--------|--|

**Paso 5:** Luego seleccionar el cargo que corresponde, presiona "Cargo en Impugnación".

Declaración | **Crédito y Cargos** | Pagos | Reembolsos | Acuerdos de Pago | Casos | Ítems de Acción | Historial | Lista

Fecha de Inicio: 17/02/2014 | Fecha Final: 1/07/2023 | Suscripción: Todos | Número de Factura Legal:   
 [Buscar Ahora]

Cargos:

[Buscar Ahora] [Ajustar]

| Identificación del Cargo                      | Código de Cargo | Descripción del Cargo         | Tipo de Cargo | Nro. de Suscriptor | Monto Neto | Impu  |
|-----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|---------------|--------------------|------------|-------|
| <input type="checkbox"/> 400359490            | CALL_DETAILS    | Impresión Detalle de Llamadas | DBT           | 56950925337        | 0,00       | 0,00  |
| <input type="checkbox"/> 400359491            | CCOCHOM875156   | Cobro Sim Card 3900           | DBT           | 56950925337        | 3.277,31   | 622,6 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 400359488 | CCRCTEL_REC     | Telefonia                     | DBT           | 56950925337        | 324,75     | 61,70 |
| <input type="checkbox"/> 400359489            | CALL_DETAILS    | Impresión Detalle de Llamadas | DBT           | 56950925337        | 0,00       | 0,00  |

Cargo de Crédito | **Cargo en Impugnación**

Créditos:

| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------|--------|--------|--------|--|
|--------|--------|--------|--------|--|

**Paso 6:** Llegarás a la pestaña de “Crear caso”

**Debes completar los siguientes campos:**

- Nro. de suscripción: (Elegir número pcs).
- Método de comunicación del caso: Celular (recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera).
- Detalles de comunicación del caso: (Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción).
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales/ Call center/ redes sociales, entre otros.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

**Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:**

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD.)
- SubTipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.

**Luego debes seleccionar la pestaña Detalles: Seleccionar Titular – Cliente.**



**Crear Caso**

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:   
 [ ] Comp [ ] [ ] SANITY CLARO2 [ ] Por favor especificar [ ] Encontrar a quien llama

Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:   
 [ ] [ ] 56987654387 [ ] [ ]

Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:   
 56950925337 [ ] Telefonía Móvil [ ] 100025241 SANITY CLARO2

Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:   
 Celular [ ] 56950925337 [ ] Mañana [ ] Notificar Contacto

Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:   
 CAC [ ] Presencial [ ] 394957689348576

Caso Anterior [ ] Siguiente Caso [ ] Atributos [ ]

**Detalles** [ ] Disputar [ ]

Detalles del Cargo   
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:   
 CCRCTEL\_REC Telefonía DBT 15/04/2014 23:00:00

Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:   
 386.45 324.75 61.70

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación:   
 Cargos Voz Nacional [ ] Promoción no aplicada [ ]

Monto de disputa:   
 386.00

Motivo del Crédito:   
 Regularización caso disputa AMDOCS [ ]

Registrar template:   
 [ ]

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar [ ] Caso Resuelto [ ] Guardar [ ] Cancelar [ ]

|        |        |        |        |  |
|--------|--------|--------|--------|--|
| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 | PASO 4 |  |
|--------|--------|--------|--------|--|

**Paso 8:** En la pantalla "Crear Caso" verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea "Guardar y Despachar", luego presiona en botón "Guardar".

Guardar y Despachar [ ] Caso Resuelto [ ] Guardar [ ] Cancelar [ ]

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

**Paso 9:** Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificarás el N° del caso.

**Informa al cliente, que su caso será respondido y notificado dentro de los 5 días hábiles**

**Página Principal de Interacción [X]**

ID de la Interacción:  Nuevo Guardar Cancelar Refrescar Notas

Título:  Tipo-Suporte de Cliente:  Grupos:  Mantención en Lista Especial:

Cia. Financiera:  Estado:  Fecha de Inicio:  Trabajo Asignado:  Condición Especial:

3150789 Abierto 1/09/2011 12:18:57 88 VIP:  Ninguna

Dirección:  Estado de la Interacción:

CRUCE PANAMA 3 SANTA CRUZ  
Santa Cruz Colchagua, LIBERTADORES GENERAL BERNARDO O'HIGGINS  
Chile

Ver/Quitar Interacción Ver/Quitar Tema

Temas Activas:  Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Ordenar Caso

Id. de Cia. Financiera:  Motivo 1:  Motivo 2:  Motivo 3:  Resultado:  No. de Seguimiento:

FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR FAVOR ESPECIFICAR

3150789 FAVOR ESPECIFICAR 50879473068

Historial Trabaja Contactos Items de facturación

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora  Mostrar todo  Ajustar

| Modificado | Identificación | Tipo  | Título         | Fecha de Vencimiento | Nivel 1 de Tipo de Caso         | Nivel 2 de Tipo de Caso | Nivel 3 de Tipo de Caso | Estado  | No. de Cia. Financiera | No.  |
|------------|----------------|-------|----------------|----------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|---------|------------------------|------|
| 17/06/2020 | 1302952363     | Caso  | URG. SER. M... | 29/12/4712           | CORRECCION SERVICIOS            | CORRECCION SERVICIOS    | AJUSTE SALDO            | Cerrado | 3150789                | 5087 |
| 14/06/2020 | 1302963272     | Caso  |                | 14/06/2020           | MANTENCION DE SERVICIOS MOVILES |                         | SIN SEÑAL               | Cerrado | 3150789                | 5087 |
| 15/06/2020 | 1302976592     | Caso  | 50821327P-FU   | 31/07                | SOLICITUDES CASOS DE            | Detener Cobranza        | No Aplica               | Nuevo   | 3150789                |      |
| 8/06/2020  | 1288162231A    | Orden | Orden por RG   | 23/06/2020           |                                 |                         |                         | Cerrado |                        |      |
| 3/06/2020  | 1302917085A    | Orden | Orden por RG   | 17/06/2020           |                                 |                         |                         | Cerrado |                        |      |
| 12/05/2020 | 1311770872     | Caso  | 50821327P-FU   | 7/7/7                | SOLICITUDES CASOS DE            | Detener Cobranza        | No Aplica               | Nuevo   | 3150789                |      |
| 8/05/2020  | 1296129871A    | Orden | Orden por RG   | 22/05/2020           |                                 |                         |                         | Cerrado |                        |      |

**INFORMA:** "XXX hemos realizado la solicitud de análisis, para el concepto de xxxxx por un valor de \$xxxxx. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Te recuerdo que podrás visualizarlo el saldo a pagar en la Sucursal Virtual de clarochile.cl con tu usuario y clave".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

# ACTIVIDAD

---

Recordando contenido

---

*Pregunta*

01/02

Es correcto afirmar que, en caso de una nota de crédito mayor a los \$7.000 se debe informar al cliente que su caso será respondido dentro de los 5 días hábiles.

---

☐ Verdadero

☐ Falso

*Pregunta*

02/02

Las aprobaciones e insistencias mayores a \$7.000 deben seguir el flujo de ingreso de caso de impugnación.

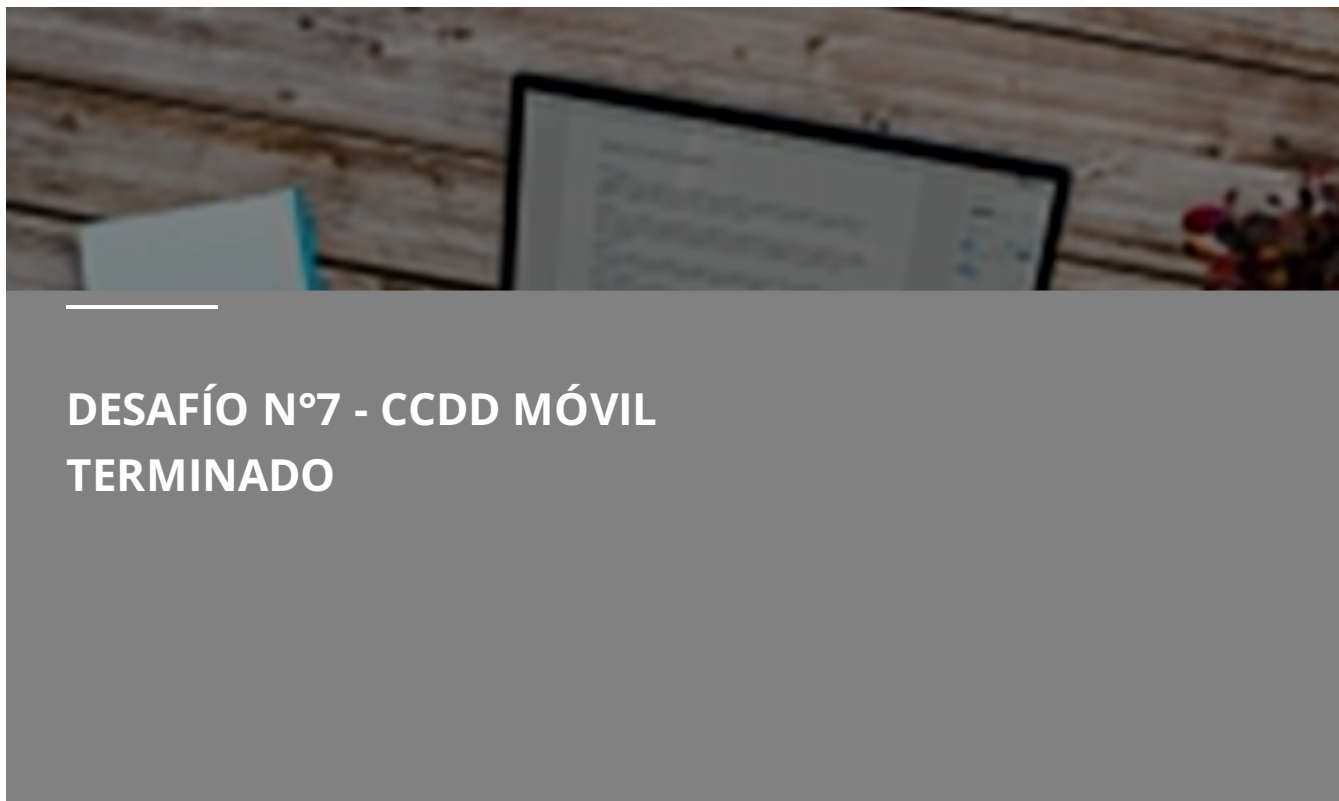
---

☐ Verdadero

☐ Falso

# DESAFÍO TERMINADO

---



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°7-  
CCDD MÓVIL**

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

**FINALIZAR**