

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°1 - ROAMING

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.



ROAMING MÓVIL



¿CÓMO HACER EL CUESTIONARIO DE EQUIFAX?



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

ROAMING MÓVIL



CONDICIONES CLIENTES PREPAGO Y CUENTA EXACTA

Cuando hablamos de Roaming, nos referimos a la utilización de la red de Claro con operadores extranjeros en países con convenio, brindando capacidad de un teléfono/número móvil de efectuar y recibir llamados; envío y recepción de SMS y realizar conexión a internet, más allá del área de servicio

local (dentro del territorio nacional). De este modo, un cliente puede viajar por el mundo con su teléfono móvil y seguir comunicado utilizando el servicio de Claro. El servicio Roaming Claro se encuentra en 134 países en los 5 continentes.



1

El usuario Prepago debe tener saldo proveniente de una **recarga efectuada**, para utilizar el servicio Roaming, por tanto, no aplica la recarga inicial de regalo.

2

El consumo es facturado en la próxima **boleta luego de generado el tráfico**.

3

Para Prepago y Cuenta Exacta el cobro **se realiza directamente del saldo maestro** por lo que el cliente debe recargar, un monto mínimo de \$5.000.

4

Cuenta Exacta y Prepago pueden activar servicio Roaming de voz y SMS, solo en países de acuerdo CAMEL.

5

Prepago y Cuenta Exacta posee cobertura Roaming en Argentina, esta cobertura es solo de Voz y SMS, para su correcto uso el cliente **debe hacer una recarga mínima de \$5.000 pesos chilenos**.

6

El servicio es valorizado **en pesos chilenos**, el cual se calcula de acuerdo al valor registrado al día 28 de cada mes. En el caso que el día sea festivo, se actualiza automáticamente el día anterior.

7

Tener en cuenta que cuando se utiliza el servicio Roaming, el número de quién llama, **no siempre es reconocido en pantalla**.



8

El consumo de datos Roaming, **siempre se cobra en forma adicional**, al plan de datos nacional.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

¿CÓMO HACER EL CUESTIONARIO DE EQUIFAX?



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD EQUIFAX

El cliente cuenta con 2 oportunidades en el día, si no aprueba, se deriva a otro canal de atención. Para realizar la validación a través de Equifax se deben realizar los siguientes pasos:

Paso 1 —

Infórmele al cliente lo siguiente: *“Para proceder con la gestión que solicita, necesito validar su identidad a través de unas preguntas de seguridad, asociadas a información que solo el titular de la cuenta podría responder, ya que son de carácter personal. ¿Está usted de acuerdo?”*

Si el cliente pregunta: ¿Por qué tienen estos datos? ¿De dónde sacan ustedes esta información?

R: “Este proceso de certificación de identidad, a través de preguntas de seguridad, se realiza en base a un set de preguntas proporcionadas por nuestro proveedor, la empresa EID Equifax, la cual, a su vez, cumple con los más altos estándares de seguridad, en materia de protección de datos.”

- **CLIENTE ESTÁ DE ACUERDO:** Si el cliente está de acuerdo pasar al punto 1.1
- **CLIENTE NO ESTÁ DE ACUERDO:** Si cliente dice que no quiere responder preguntas de validación, pasar al punto 2.

1.1 Realizar preguntas de validación, si la validación es exitosa, continuar con la gestión.

1.2 Si la validación no es exitosa, debes realizar nuevas preguntas de validación EID Equifax.

1.3 Si la segunda validación EID Equifax es exitosa, continuar con la gestión.

1.4 Si la segunda validación EID Equifax no es exitosa, continuar con el punto 3.

Paso 2 —

Lamentablemente, sin la validación de estos datos, no podemos realizar la gestión que solicita. Con estas preguntas intentamos evitar posibles fraudes, pero entiendo si no quiere hacerlo. ¿Dada la información entregada, desea continuar con la validación de datos personales?

- **DESEA REALIZAR VALIDACIÓN:** Si el cliente indica que sí quiere realizar la validación, pasar al punto 1.1.

- **NO DESEA REALIZAR VALIDACIÓN:** Si el cliente indica que no quiere realizar la validación EID Equifax, pasar al punto 3.

Paso 3 —

Realizar validación alternativa: Si la validación EID Equifax NO es exitosa, se niega a responder las preguntas o a entregar su número de serie de cédula de identidad, **realiza validación alternativa.**

Si no responde de manera exitosa las preguntas de la validación alternativa, según lo que indica la pauta de dicha validación, informa que no es posible realizar la gestión y pasa al punto **Nº4.**

Paso 4 —

DESPEDIDA: *Don/Sra. muchas gracias por su tiempo. Esperamos que usted y su familia se encuentren bien. Que tenga buenos días/tarde/noches.*

Paso 5 —

INTERACCIÓN

Móvil: Al realizar validación de identidad en EID Equifax, sube la evidencia (solo al ser exitosa), en el gestor de documentos de ONE, asociando el archivo al número de orden, de caso o de interacción, según corresponda.

VALIDACIÓN ALTERNATIVA —

Cuando no sea posible realizar validación EID Equifax, deberás realizar una validación alternativa en los siguientes casos:

- Cliente con cédula de identidad vencida.
- Cliente extranjero
- Incidencia en EID Equifax.
- Cuando el cliente no aprobó EID Equifax en las 2 oportunidades con las que cuenta.
- Cuando no desea entregar la serie de su cédula de identidad.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 4

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

El consumo de datos Roaming, siempre se cobra en forma adicional, al plan de datos nacional.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, El cliente cuenta con 2 oportunidades en el día, si no aprueba, se deriva a otro canal de atención.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°22 - ROAMING TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22 - ROAMING

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

FINALIZAR