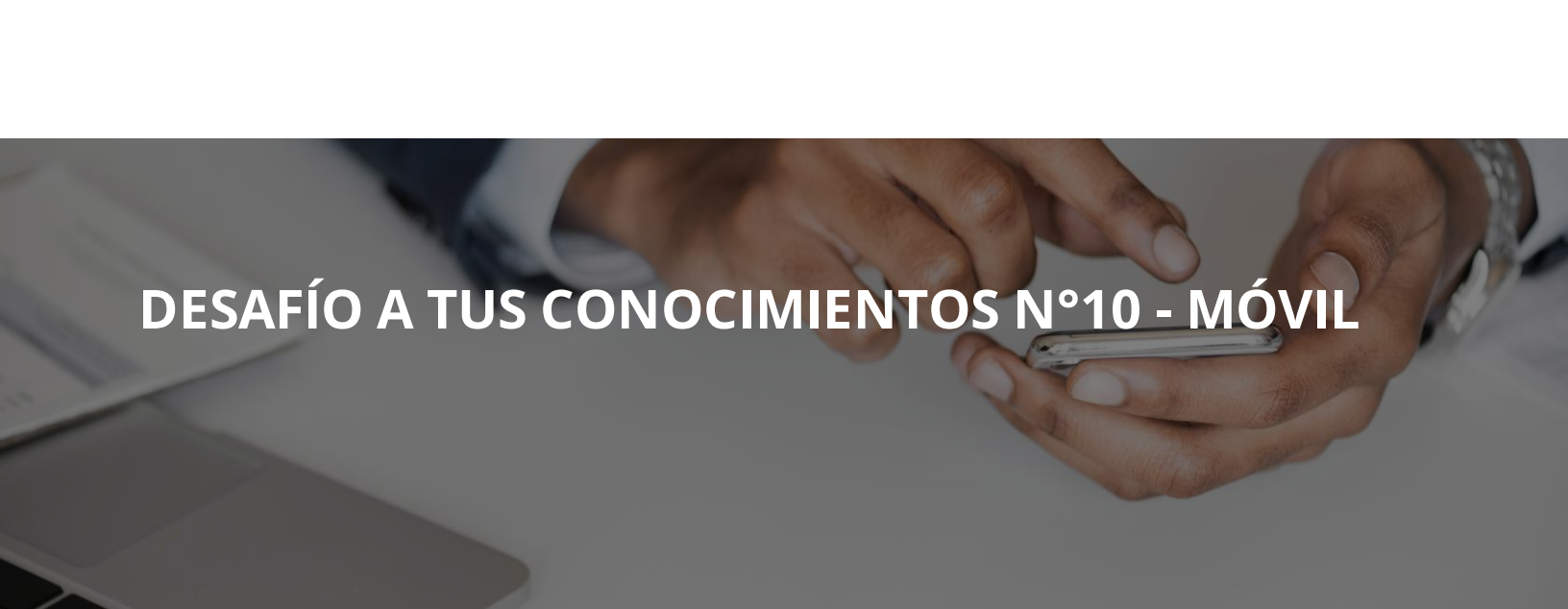




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - MÓVIL

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 Clave.



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



CAMBIO DE CICLO



CAMBIO DE MÉTODO DE ENVÍO



DESAFÍO TERMINADO

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- El detalle de una boleta, es decir: llamadas, compras, SÓLO se puede entregar al TITULAR de la cuenta.
- Si el titular está fallecido, un tercero con relación consanguínea y certificado de defunción puede solicitar la atención como si fuese el mismo titular de la cuenta (aplica para Traspaso de titularidad y

Término de contrato). La relación consanguínea se puede confirmar a través de una libreta familia o certificado nacimiento.

- Comprueba siempre la identidad del titular antes de generar cualquier tipo de modificación o contratación de productos.
- NO modificar un cliente si no se logra comprobar la identidad del titular. En caso de que no se logre comprobar la identidad tanto del titular o tercero, y que, además, no presente poder notarial otorgado por el titular no se podrá realizar ninguna modificación en los servicios o en la cuenta de cliente.
- NUNCA entregar datos del titular a un tercero sin poder notarial (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamados, copias de boleta, etc.
- Todo cliente extranjero con cédula vencida, se debe solicitar documento adicional, el cual recibe el nombre de: "Ampliación de certificado de residencia Definitiva en Trámite", este debe ser validado con el n° verificador en el siguiente link: <https://tramites.extranjeria.gob.cl/etapas/ejecutar/123458500>, además, debes recordar al cliente que debe tener el número de folio o solicitud a mano.
- **Importante:** En móvil, no debes adjuntar en Gestor Documental los print de validaciones de identidad de EID Equifax, solo debes dejar en el registro de interacción en One, el ID de Transacción que entrega el aplicativo. Por ningún motivo debes copiar preguntas y/o respuestas de Equifax en los sistemas de atención. Lo anterior descrito, también aplica para hogar.

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



Siempre debes comprobar la identidad del Titular antes de generar cualquier tipo de modificación o contratación de productos.

Los Mecanismos de validación de identidad son: **Biometría, Autentia y/o EID Equifax.**

- Estos mecanismos son para verificar la titularidad.
- Para atenciones que pueda hacer el titular y/o un tercero, debes validar la identidad a quien solicite la gestión.
- En el caso de las ventas tales como: migraciones, 2das líneas, portabilidad, se autoriza a los ejecutivos entregar las opciones de respuesta al cliente (cuestionario EID Equifax).

Importante:

En caso de que no pase la validación de identidad a través de los distintos mecanismos vigentes, **es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad**, ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

- **Móvil y Hogar:** Al realizar validación de identidad en Autentia y/o EID Equifax, se debe ingresar el número de código de validación en las notas de los sistemas de atención a clientes (solo al ser exitosa).

Para EID Equifax, el cliente cuenta con 2 oportunidades en el día, si no aprueba, se deriva a otro canal de atención.



¿CÓMO VALIDAR LA VIGENCIA DEL CARNET DE IDENTIDAD?

Para realizar la validación de la vigencia del carnet de identidad se debe seguir los siguientes pasos:

1

Ingresa al siguiente link <https://www.registrocivil.cl/principal/servicios-en-linea/consulta-vigencia-documento-1>

2

Ingresa el Rut del cliente, el Tipo de Documento, la Serie o Número de Documento del carnet y el captcha mostrado, y presiona Aceptar.

3

Revisa el Resultado de la Consulta.



Vigencia documento de identidad

Consulta de estado de documento de identidad

RUN (Ej: 12345678-K) *

:

Tipo de documento *

:

Seleccionar el tipo de documento

Nº Documento/Serie/Cuadernillo

:

Ayuda

*

:

Recargar

Copiar las palabras que aparecen como una imagen en el cuadro de texto proporcionado para este propósito.

* Todos los datos son obligatorios.

Aceptar

Resultado de la consulta

ESTADO	
--------	--

Considere que tu documento es vigente, si cumple las condiciones establecidas en los Decretos Supremos:

*Imagen referencial

ACCIONES QUE SE PUEDE REALIZAR

Revisa a continuación en detalle el procedimiento donde validar la identidad del cliente:

Procedimiento	Titular (Valida identidad EID Equifax y/o Facial)	Usuario de servicio
Venta servicios móviles	X	
Activación/Desactivación Roaming	X	
Anulación de venta	X	
Bloqueo de equipo por Robo/Perdida/Extravió	X	X
Cambio de Ciclo	X	
Cambio de Número	X	
Cambio de Plan	X	
Cambio de Equipo/ClaroUP	X	
Cambio o Reposición de equipo	X	
Cambio o Reposición de equipo + SimCard	X	
Cambio o Reposición de equipo por robo/pérdida/Extravió	X	
Cambio o Reposición de SimCard	X	
Cambio o Reposición de SimCard por robo/pérdida/Extravió	X	
Cambio de Titularidad	X	
Cliente no reconoce contrato	X	
Baja de servicios (Retención)	X	
Desbloqueo de equipo por Robo/Perdida/Extravió	X	
Detalle de llamada, tráfico y consumo	X	
Envío de boleta Electrónica	X	
Liberación de equipos (uso en redes internacionales)	X	
Migración de Prepago a Postpago/ Postpago a Prepago	X	
Modificación información de cliente (Cambio de nombre, dirección, N° teléfono)	X	
No reconoce cobros en boleta (Aplicación de excepciones)	X	X
Suspensión Transitoria de servicios	X	
Ingreso o carga de descuentos	X	X
Incorporación a "No Molestar"	X	X



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

¿Cuáles son los mecanismos de validación de identidad?

- ☐ Biometría, Autentia, y/o EID Equifax.
- ☐ Solo biometría
- ☐ Solo validación facial

SUBMIT

Es correcto afirmar que, es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad, ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

- ☐ Correcto



Incorrecto

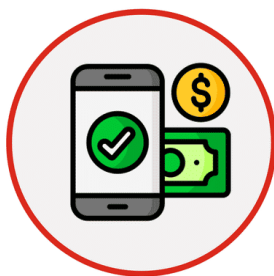
SUBMIT

CONTINUAR

CAMBIO DE CICLO



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



Valida la identidad del titular según lo siguiente:

Para atención de canales remotos debes solicitar la serie o número de documento del carnet de identidad y validar su vigencia en la web del Registro Civil, el que debe estar vigente. No se debe validar identidad vía EID Equifax para este procedimiento. Puedes apoyarte del procedimiento de validación de identidad. Si la cédula no se encuentra vigente, informa al cliente que debe regularizar el estado de su cédula para atender su solicitud. Apóyate del siguiente script:

Sr (a) XXXX, le informo que por medida de seguridad y para evitar posibles fraudes, esta atención se brinda solo a clientes con cédula de identidad vigente. Frente a cualquier otro estado de su cédula de identidad debe primero regularizar su cédula para atender su solicitud.

- **Clientes sin deuda:**
 - Debe tener al menos 1 boleta emitida y pagada, para generar el cambio de ciclo.
 - El cambio al nuevo ciclo se genera una vez terminando el anterior.
- **Cliente bloqueado por cobranza:**
 - Activa el servicio (desbloqueo de confianza).
 - Realiza el cambio de ciclo solicitado por el cliente.
- **Para clientes con deuda, este debe pagar su cuenta antes de 48 hrs.** (días continuos), considerando que el servicio se volverá a bloquear, además la solicitud de cambio de ciclo que ha realizado, no se ejecutará en sistema si aún registra deuda.
- Si tiene 2 o más números móviles asociados al perfil de facturación, **le debes informar que el cambio de ciclo se reflejará para todos sus servicios.**

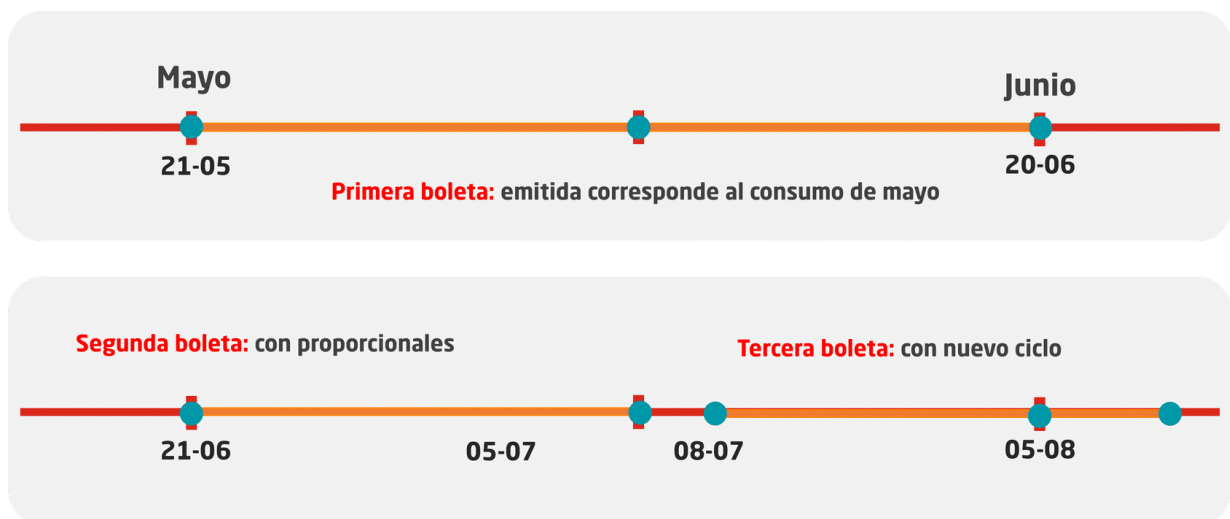
- **El cambio de ciclo genera cobros proporcionales**, explica en detalle, como lo verá reflejado en su boleta.

INFORMA:

Informar al cliente que la solicitud de cambio de ciclo ya fue ingresada y este se verá reflejada de la siguiente manera:

- Si el cliente adelantó su ciclo de facturación (adelantó fecha de emisión de boleta):

Ejemplo: Cliente con ciclo 21, solicita cambio a ciclo 8.



CLIENTE SIN DEUDA: "Sr.(a.) XXXX, le comento que el cambio de ciclo se verá reflejado desde el próximo mes. Su siguiente boleta incluirá cobros proporcionales correspondientes al periodo XX/XX, hasta el XX/XX y luego, para el mes XXXX (subsiguiente), se facturará su boleta con el cobro total mensual con fecha de emisión XX y vencimiento YY.

CLIENTE CON DEUDA: "Sr. (a) XXXX, el cambio de ciclo y activación de su servicio ya se encuentra realizado, sin embargo, le recuerdo que debe pagar su cuenta antes de 48 hrs. Ya que el no pago,

implica que su servicio se volverá a bloquear y además la solicitud de cambio de ciclo que he realizado en sistema, no se ejecutará si aún registra deuda".



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Es correcto afirmar que siempre que para el cambio de ciclo se debe validar la identidad del cliente.

☐ Verdadero

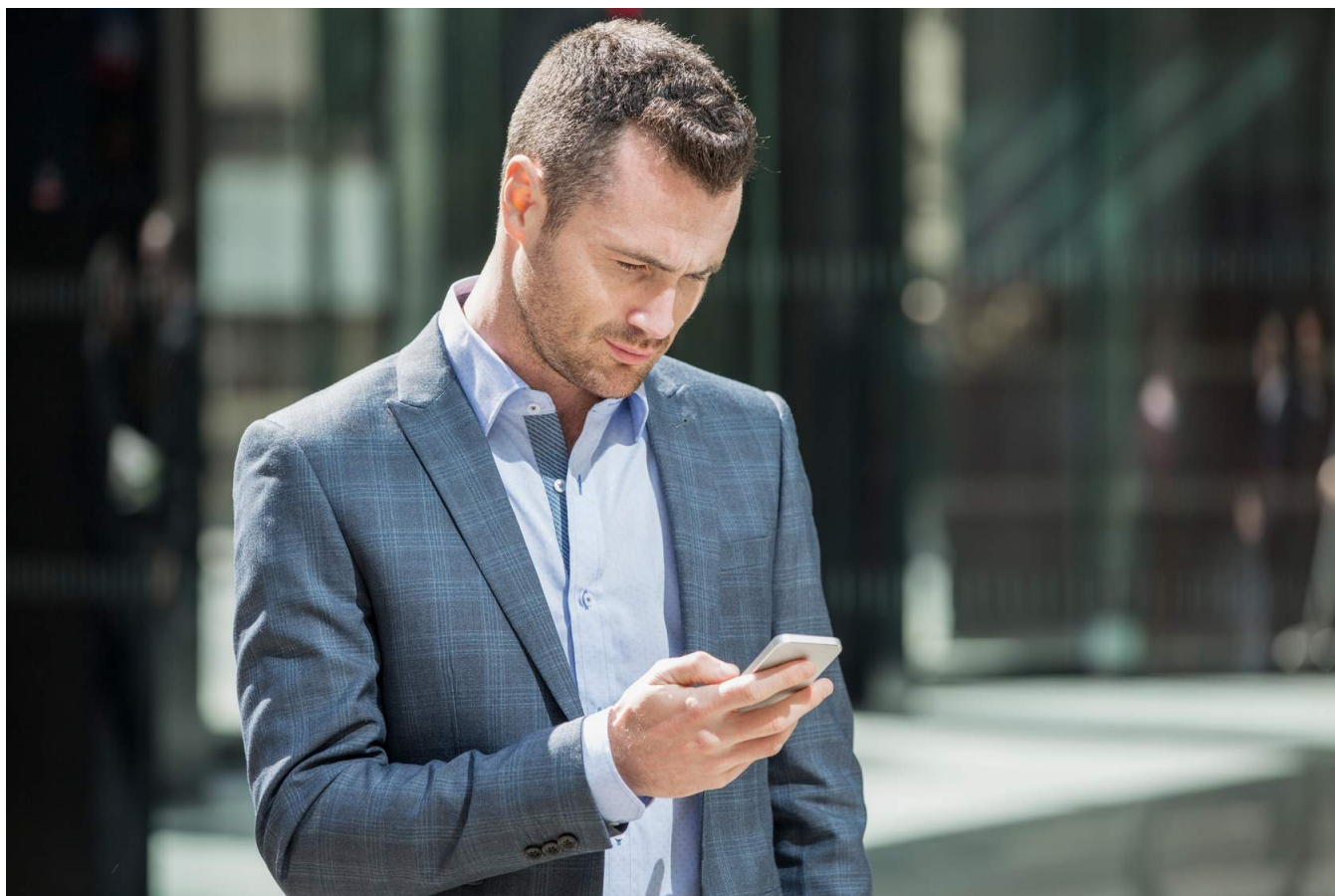
☐ Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE MÉTODO DE ENVÍO



DEBES SABER:



- Informar al cliente que tiene dudas con respecto a dicho cambio sobre los beneficios de recibir su boleta de forma electrónica:
- - Cuidado al medio ambiente (reducción en tala de árboles, derroche de agua).
 - Ahorro en la huella de carbono (reducción en emisión de gases que aportan al efecto invernadero).
 - Si al cliente se le realizaba el cobro por el despacho de la boleta, ya no se realizará más.

GESTIÓN:

IMPORTANTE

Clientes que se contactan a través de Call Center, en GENESYS les aparecerá la siguiente marca: **"Registra mail del cliente en <http://claroch.cl/RegistroMail id xxxx>"** por lo que puedes apoyarte a continuación en la sección de GESTIÓN.

Si el cliente que estas atendiendo tiene la siguiente marca en GENESYS "REGISTRA MAIL DEL CLIENTE EN HTTP://CLAROCH.CL/REGISTROMAIL ID XXXX", debes informar que a partir de diciembre **el método de envío de boleta para todos los clientes será de manera electrónica**, por lo que la boleta le llegará a su correo electrónico.

"Sr(a). XXXX a partir de diciembre, todos los clientes de la compañía recibirán la boleta de sus servicios en su correo electrónico"

Si el cliente indica que desea actualizar sus correos donde quiere recibir sus boletas o el correo que está en sistema no es el correcto, debes realizar la actualización de su mail en la siguiente página FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE CORREOS, donde debes ingresar el RUT del cliente, el correo al que le llegará su boleta y el número de cuenta del servicio.

IMPORTANTE:

Para estos casos, no debes realizar la actualización a través del sistema de atención que estas utilizando, solo actualizar el mail del cliente desde el FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE CORREOS.



Formulario de actualización de correo electrónico de Claro. El formulario tiene un encabezado rojo con el logo de Claro. Debajo del logo, hay un título que dice "Actualiza tu correo electrónico para recibir tu boleta digital todos los meses". El formulario contiene cuatro campos de entrada de texto, cada uno con una etiqueta a la izquierda: "RUT del titular (sin puntos y con guión)", "Correo electrónico", "Negocio (Móvil/HFC)", y "Número de cuenta". Debajo de los campos, hay un botón rojo con el texto "ENVIAR".

Claro

Actualiza tu correo electrónico para recibir tu boleta digital todos los meses

RUT del titular (sin puntos y con guión)

Correo electrónico

Negocio (Móvil/HFC)

Número de cuenta

ENVIAR

REGISTRO:

Tipifica:



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Actualmente solo está disponible el método de envío de boletas de forma física.

☐ Verdadero

☐ Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°10- SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR