

# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°6 - CCDD HOGAR

## 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.



INCONVENIENTES CON PAGO DE CUENTA



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

# INCONVENIENTES CON PAGO DE CUENTA

---



---

**DEBES SABER:**



1. Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio o por un tercero Usuario del servicio.
2. Siempre debes confirmar el n° de celular del cliente. Si estás hablando con un tercero, este debe confirmarlo.

## PAGO NO REGISTRADO:

**1.** Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. hábiles el saldo quedará reflejado. En caso de que se necesite evidencia del caso, se solicitará a través de SMS el voucher de pago.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Sr. XXX para solucionar su caso, lo escalaré al equipo responsable, quienes en un plazo máximo de 48 hrs. Hábiles podrán solucionar su caso. Sólo si es necesario, se le solicitará el comprobante del pago a través de un SMS que le llegará al n° de celular que tenemos registrado"*

Es importante recordar que el envío del comprobante tiene un plazo de 2 días hábiles, sin el envío el caso quedará cerrado"

Si el cliente tiene el servicio suspendido o próximo a suspenderse informa, además:

*"Sr. XXX el servicio estará activo por 5 días hábiles, para que tenga la tranquilidad que no se verá afectado mientras se soluciona su caso"*

## 2. Haz el escalamiento a través de TIPIFICA

### **CANALES ELECTRÓNICOS/HOGAR/HFC/RECLAMO/PAGO NO REGISTRADO**

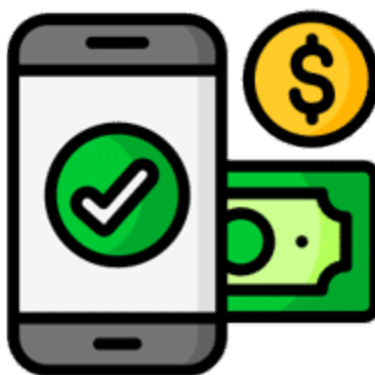
#### **En el template debes indicar:**

- Lugar de pago: Servipag/Unired/Caja Vecina
- RUT
- Fecha de pago, hora aproximada
- Monto pagado

#### **IMPORTANTE**

Si el pago fue realizado por TRANSBANK, agregar a los datos anteriores, lo siguiente:

- Medio de pago débito/crédito
- 4 últimos dígitos de la tarjeta bancaria
- Canal recaudador



**PAGO DUPLICADO:**

---

### Debes Saber:

Ocurre principalmente por tener activo un pago automático y adicionalmente se realizó el pago por algún recaudador

### Verifica Precondiciones:

1. Revisa que el cliente posea Saldo a Favor en su cuenta corriente. Para esto, ingresa a SUR el RUT de cliente y luego hacer clic sobre la lupa.

a) En la sección "Facturación", revisa saldo actual, si el monto es inferior a \$0, es decir un número negativo, es porque cliente sí posee saldo a favor.

### Gestión:

1. Informa al cliente que su caso será escalado al equipo especialista y que un plazo máximo de 48 hrs. hábiles el saldo quedará abonado a la cuenta. Si el cliente no acepta y requiere la devolución del saldo a favor revisa la publicación Procedimiento Devolución Dinero Hogar.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Sr(a). XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta".*

2. Haz el escalamiento a través de TIPIFICA

- **CANALES ELECTRÓNICOS/HOGAR/HFC/RECLAMO/PAGO DUPLICADO**
- **CANALES ELECTRÓNICOS/HOGAR/DTH/RECLAMO/PAGO DUPLICADO**

### REGISTRA:

Registrar en notas:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# ACTIVIDAD

Recordando contenido

*Pregunta*

**01/02**

Es correcto afirmar que, esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio o por un tercero Usuario del servicio.

---

☐ Verdadero

☐ Falso

*Pregunta*

**02/02**

En caso de un Pago No Registrado en el template se debe indicar:

- Lugar de pago: Servipag/Unired/Caja Vecina
  - RUT
  - Fecha de pago, hora aproximada
  - Monto pagado
- 

☐ Verdadero

☐ Falso

# DESAFÍO TERMINADO

---

## DESAFÍO N°6 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°6 -  
CCDD HOGAR**

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

**FINALIZAR**