

10 PYME MÓVIL CLAROVTR - DESAFÍO OCTUBRE

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

REGISTRO DE CLIENTES PREPAGO (LEY PREPAGO)

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 2

REGISTRO DE CLIENTES PREPAGO (LEY PREPAGO)



OBJETIVO

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para orientar y gestionar el registro de clientes prepago que reciban un SMS de notificación por la nueva Ley de Registro de Usuarios Prepago, ya sea a través de Call Center, Canales Digitales o Sucursales.

El procedimiento contempla dos vías de atención: por Call Center y Canales Digitales, donde se orienta al cliente para que realice el registro a través del link enviado por SMS (validación digital) o se le deriva a una sucursal siempre y cuando requiera validación presencial; y por Sucursales, donde el ejecutivo realiza el registro directamente en sistema tanto si el cliente tiene pendiente una validación digital o una validación presencial.

CONSIDERACIONES

- El registro es obligatorio para los usuarios prepago, en el marco de la nueva **Ley de Registro de Usuarios Prepago N° 21.729** que entra en vigencia el **20 de agosto 2026**.
- La **notificación será enviada vía SMS** e incluirá un enlace para que el cliente pueda realizar su registro**.** Esta notificación será enviada en los siguientes casos:
    - Cuando, a partir del 20 de agosto, el cliente **realice una recarga (independiente del monto) y aún no tenga registrados sus datos**.
    - Cuando, dentro de un mismo mes calendario, el cliente acumule **recargas por un monto superior a 1 UF**.

- Cuando el cliente **realice un cambio de triada**, es decir, cambie su equipo (IMEI), su número (PCS) o su SIM (IMSI).

- Adicional a lo anterior, la ley establece que, cuando **un mismo Rut registre seis o más líneas prepago**, el registro de esas líneas deberá realizarse **presencialmente en una sucursal**.

- Los datos que se deben registrar como mínimo son: **nombre y apellido, Rut, dirección, número de contacto y correo electrónico (opcional).**

- La ley establece que, una vez notificado a un cliente, este contará con **10 días corridos** para completar el registro. En caso de no hacerlo dentro de ese plazo, **la línea quedará bloqueada para realizar recargas**, aunque podrá seguir utilizando el saldo disponible.

- En caso de que el enlace recibido por SMS no funcione o el cliente se encuentre en el extranjero y no pueda abrir el link, puede realizar el registro en la siguiente web **https://www.clarochile.cl/personas/servicios/servicios-moviles/prepago/registro/**

- Los SMS que puede recibir un cliente, según si la validación requerida es digital (vía link) o presencial, son los siguientes:

Instancia	Mensaje Validación Digital	Mensaje Validación Presencial
Controles	*"Por Ley, tienes 10 días para registrar tu prepago Claro. Hazlo en: [LINK]"*	*"Para seguir recargando tu línea Claro, y debido a Ley Prepago, tienes 10 días para registrar esta línea en una sucursal Claro."*
Recordatorio	*"Por ley tienes X días para registrar tu prepago Claro. Hazlo acá: [LINK]"*	*"Por la Ley Prepago, quedan X días para registrar tus datos y continuar recargando tu línea Claro. Evita bloqueos y acércate a una sucursal más cercana."*
Bloqueo	*"Por ley Prepago, registra tu línea Claro para volver a recargar: [LINK]"*	*"Por la Ley Prepago tu línea Claro ha sido bloqueada para recargas. Registra tus datos en tu sucursal más cercana."*
Presencial Sexto Prepago	*N/A*	*"Por la Ley Prepago, esta línea debe registrarse presencialmente. Acude a una sucursal Claro y evita el bloqueo de recargas."*
Advertencia Presencial	*N/A*	*"Por ley solo puedes registrar 5 líneas vía web. Gestiona tu 6ª línea en tu sucursal más cercana."*
Desbloqueo	*"Tu línea Prepago Claro ha sido desbloqueada. Ya puedes seguir recargando."*	*"Tu línea Prepago Claro ha sido desbloqueada. Ya puedes seguir recargando."*

PASO A PASO

REALIZAR EL REGISTRO EN SISTEMA

Realizar el registro del cliente en el **“Front de Postventa (FPV)”** utilizando el PCS prepago presentado por el cliente y siguiendo los siguientes pasos:

Paso 1



Ingresar a FPV con las credenciales de IDM y seleccionar **“Mundo Prepago”**.

Imagen *Front de Postventa modulo prepago.*

Paso 2



Ingresar los datos del cliente. Acá puede ingresar con el “Rut” o “número de Pasaporte”. Luego presionar **“Buscar”**.

Imagen *Datos requeridos del cliente para realizar el registro.*

Paso 3



Imagen *Pestaña PCS disponibles.*

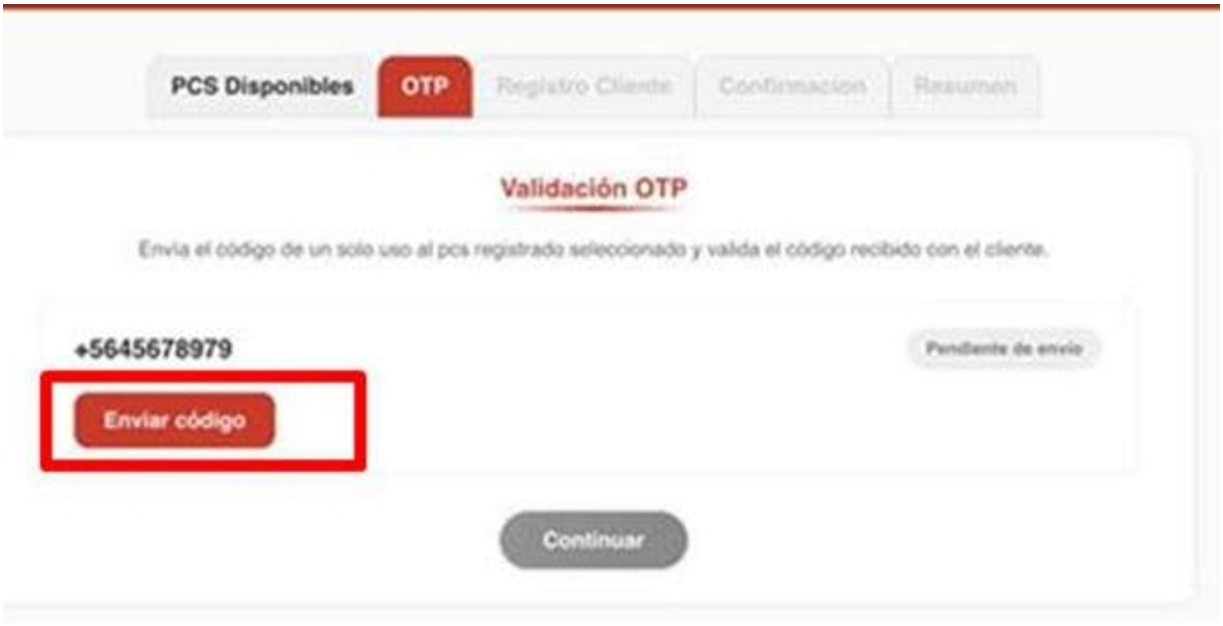


Imagen *Selección de PCS a nominar.*

En la pestaña **"PCS Disponibles"**, seleccionar el PCS que se desea nominar o agregar un nuevo PCS no registrado. Luego, presionar **"Continuar"**.

Imagen *Pestaña PCS disponibles.*

Paso 4



En la pestaña **“OTP”** desde enviar el código de validación al número prepago del cliente. Presionar **“Enviar Código”**.

Paso 5



Imagen *Ingreso del código recibido por el cliente.*



Imagen *Código validado.*

Una vez presionado el botón **“Enviar Código”**, solicitar al cliente que informe el código recibido en su teléfono. Ingresar el código en el campo correspondiente y luego presionar **“Validar”** para que el sistema verifique la información y permita continuar con el registro. Luego presionar **“Continuar”.**

Paso 6



En la pestaña **“Registro Cliente”** ingresar los datos del cliente y presionar **“Continuar”.**

Paso 7



En la pestaña "**Confirmación"** debes revisar y validar que los datos ingresados del cliente sean correctos. En caso de que se presente algún error debes cancelar la solicitud e ingresarla nuevamente. Si todo está correcto, presionar el botón **"Confirmar"**.

Paso 8



Por último, en la pestaña **"Resumen"** se mostrará un resumen de los números prepago nominados con los datos del cliente. Para finalizar, presionar **"Volver al Inicio".** Continuar con el **PASO 4**.

Paso 9

INFORMAR QUE EL REGISTRO FUE REALIZADO Y QUE YA PUEDE RECARGAR

Informar al cliente que el registro fue realizado exitosamente y que ya puede recargar su número prepago con normalidad. Utilizar el siguiente script y continuar con el paso **REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN.**

"Sr(a) XXXX, su registro se realizó exitosamente. Desde ahora podrá seguir recargando su número prepago con normalidad. Muchas gracias por realizar el proceso."

CONTINUE

Lección 2 de 2

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME MÓVIL - OCTUBRE!

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

FINALIZAR