

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 09 - Sucursal

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- 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.

DESDE EL 03 AL 21 DE SEPTIEMBRE

≡ MODELO 3D - ENCUESTA Y OFERTA

≡ CAMBIO DE SIM CARD

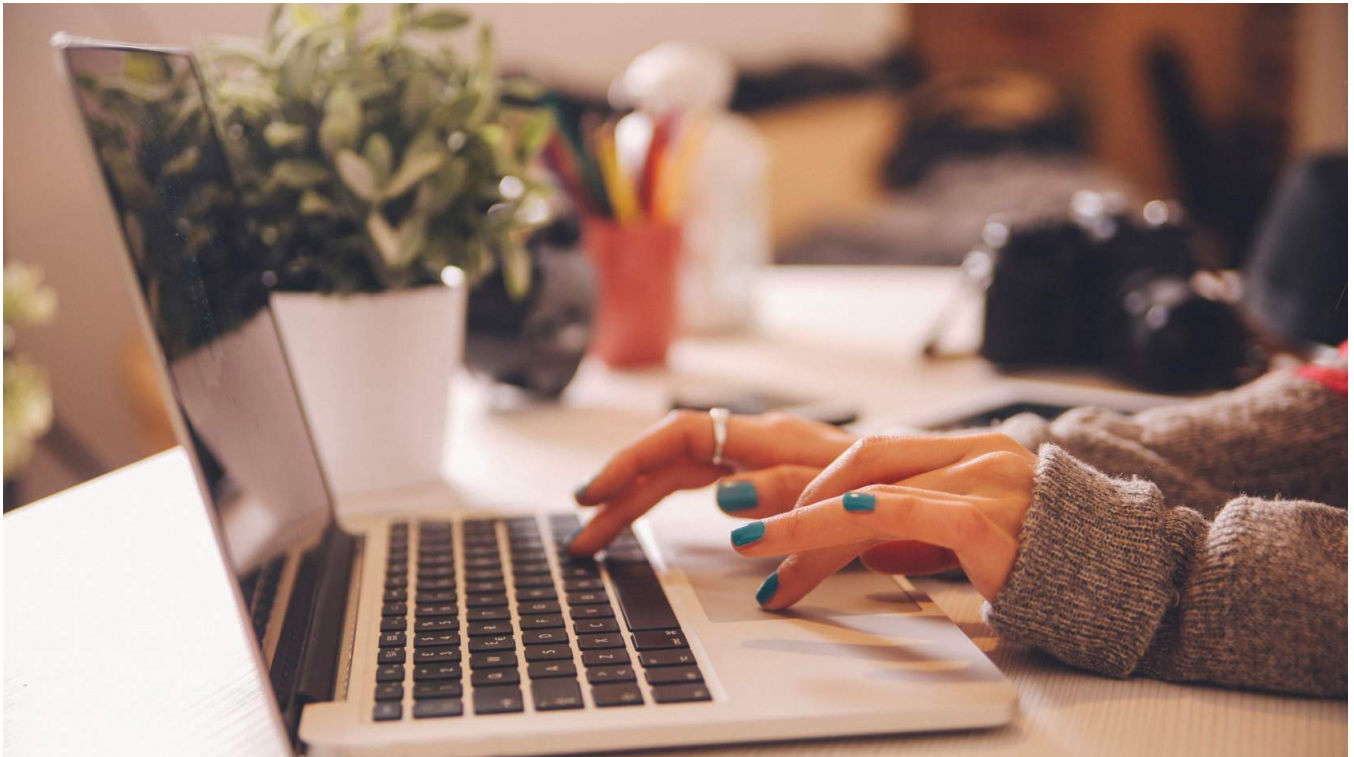
☐ ACTIVIDAD

≡ CAMBIO DE PLAN

≡ SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)

≡ DESAFÍO TERMINADO

MODELO 3D - ENCUESTA Y OFERTA



Dentro del Modelo 3D se encuentran los puntos de Encuesta y Oferta, a continuación revisaremos el detalle:

ENCUESTA:



La forma de descubrir las necesidades de los clientes es **preguntando**. Debes aprovechar el vínculo que has construido para realizar buenas preguntas, que son las que te permiten obtener información relevante, tanto del producto que utiliza el cliente, su contexto personal, laboral e intereses. Esto te permite perfilar al cliente y ofrecerle los productos acorde a sus necesidades.

OFERTA:



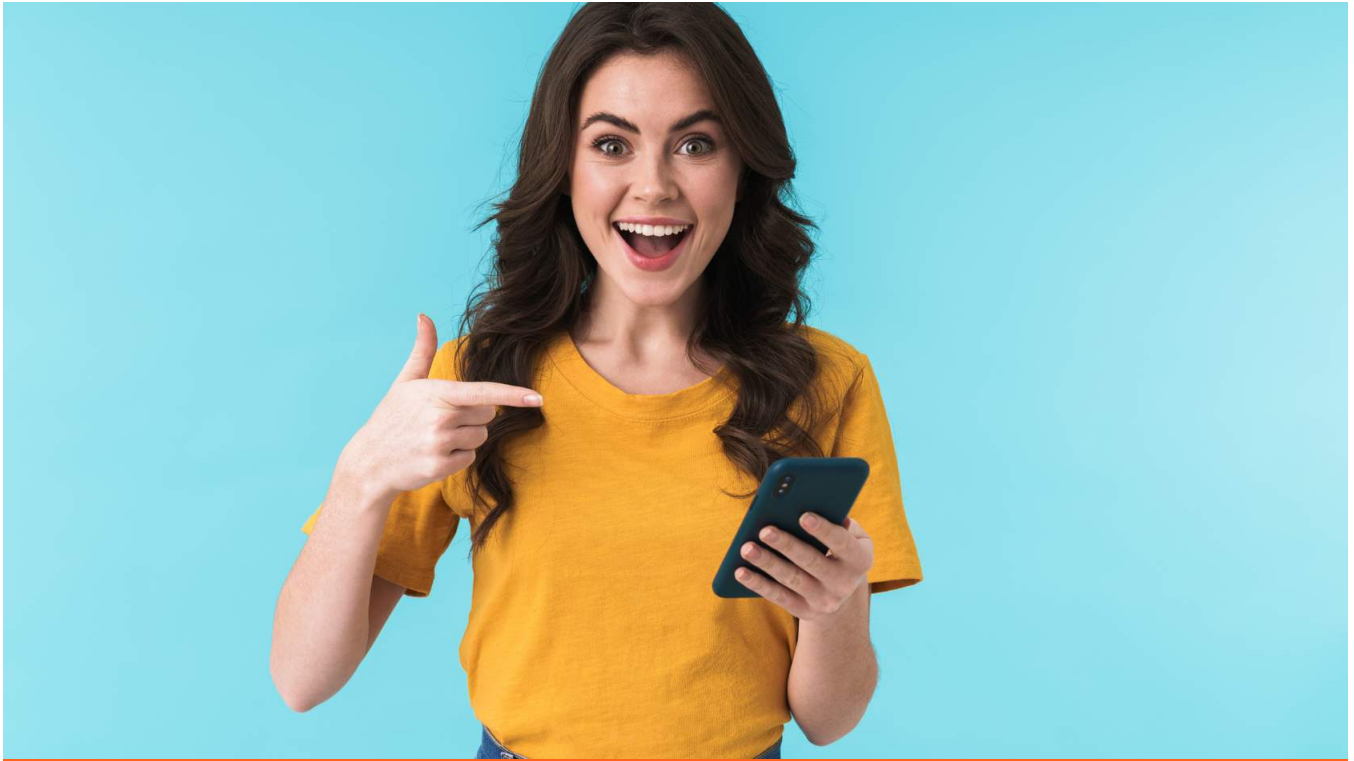
Se trata de hacer un anclaje entre lo que sabes de tu cliente gracias a los pasos anteriores, y el mejor de tus productos para su realidad. Presenta el producto de forma personalizada, un traje a medida y que responda realmente a lo que el cliente necesita.

Importante: la oferta se compone de Precio-Atributos-Conveniencia.

¡No te quedes sin ofertar!

CONTINUE

CAMBIO DE SIM CARD



CONSIDERACIONES:

1

El cambio de SIM Card es sin costo a todo evento.

2

Si la SIM Card está bloqueada, revisa la publicación [Bloqueo/Desbloqueo Robo Pérdida](#)

3

Sólo en los casos donde el cliente no tenga su cédula de identidad **por robo**, debes derivar al cliente a la sucursal más cercana. Para cualquier otro motivo de cambio de SIM Card, debes hacerlo en Front de Postventa (FPV).

4

Recuerda al cliente que si tiene sus contactos respaldados en la SIM Card, estos se perderán.

5

Hay clientes que tienen tarjetas SIM Card obsoletas, que no pueden traficar en 4G. Por medio del Recomendador, aparecerá este mensaje para aquellos clientes, lo que implica que se le debe ofrecer renovar su SIM Card de manera gratuita, entregando una nueva que sí trafique en 4G.

PASO A PASO CAMBIO DE SIM CARD

**Las imágenes que se muestran a continuación son referenciales*

FRONT POSTVENTA




Ingresar

RUT

Contraseña

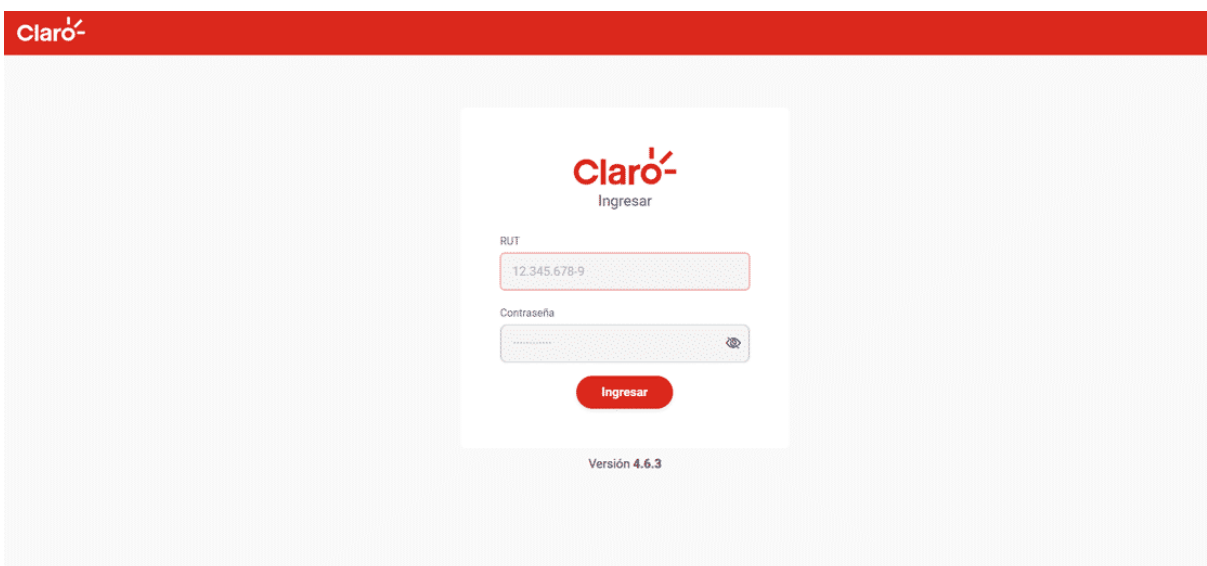


Ingresar

Versión 4.7.1

Revisaremos a continuación, el paso a paso para gestionar el cambio de SIM Card.

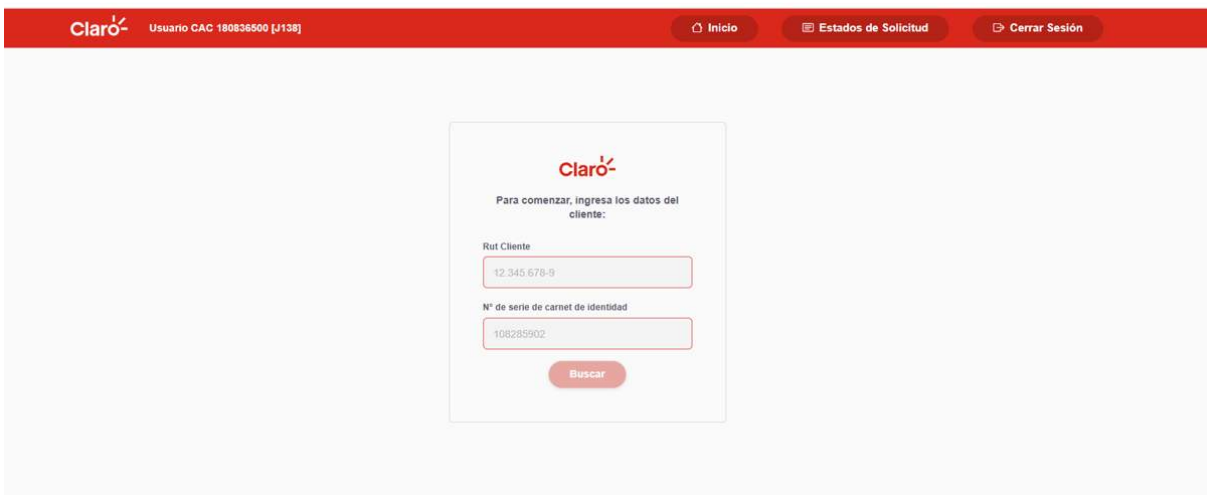
Paso 2



The image shows a login interface for Claro. At the top, there is a red header bar with the Claro logo. Below this, the main content area is light gray. In the center, there is a white rectangular box containing the login form. The form has the Claro logo and the word 'Ingresar' at the top. Below that, there are two input fields: one for 'RUT' (with the value '12.345.678-9') and one for 'Contraseña' (password). A red 'Ingresar' button is located below the password field. At the bottom of the white box, it says 'Versión 4.6.3'.

1. Ingresa al Front de PostVenta (FPV) por medio del siguiente link **<https://fpv-prod.clarovtrcloud.com>** con las credenciales de IDM.

Paso 3



The screenshot shows the Claro web portal interface. At the top, there is a red navigation bar with the Claro logo on the left, the text "Usuario CAC 180836500 [J138]" in the center, and three buttons on the right: "Inicio", "Estados de Solicitud", and "Cerrar Sesión". Below the navigation bar, the main content area is light gray. In the center, there is a white rectangular box containing the Claro logo at the top. Below the logo, the text "Para comenzar, ingresa los datos del cliente:" is displayed. Underneath this text, there are two input fields. The first field is labeled "Rut Cliente" and contains the value "12.345.678-9". The second field is labeled "N° de serie de carnet de identidad" and contains the value "108285902". Below these two fields is a red button labeled "Buscar".

Si el cliente entrega su Rut y número de serie, ingresa estos datos en FPV y presiona Buscar.

Paso 4



Selecciona Cambio SIM e ingresa la información necesaria.

Paso 5

The screenshot displays the Claro website interface for a SIM card change process. At the top, a red header bar contains the Claro logo, user information (Usuario CAC 180836500 [J138]), and navigation links: Inicio, Estados de Solicitud, Cancelar Solicitud, and Cerrar Sesión. Below the header, a red bar shows the user's RUT (14.615.628-2), name (MARIA JOSE GRECO CARIMAN), and ID (100990). The main content area features a tabbed interface with four tabs: Información SIMCard (active), Validación de Identidad, Nueva SIMCard, and Resumen. The 'Información SIMCard' form includes the following fields: N° PCS (with a dropdown showing +56), Mail (with the value A1983@LIVE.CL and a confirmation icon), SIMCard actual (with the value Esperando datos...), Motivo de cambio (with a dropdown arrow), and Ingrese una observación (with a text area and a character limit of Máximo 600 caracteres). At the bottom of the form are two buttons: Limpiar and Continuar.

Al seleccionar el botón **Cambio SIM**, deberás completar los datos solicitados en la pestaña **Información SIM Card**. Ingresa el PCS al que realizarás el cambio de sim, confirmar el e-mail y valida la simcard actual con el cliente. Luego, debes seleccionar el motivo de cambio (robo, pérdida, cambio de tecnología o mal funcionamiento del servicio) e ingresa una observación. Presiona **Continuar**.

Paso 6

Usuario CAC 200375548 [J934]

Inicio

Estados de Solicitud

Cancelar Solicitud

C

Información SIMCard

Validación de Identidad

Nueva SIMCard

Resumen

Validación de identidad

Para completar esta operación de Cambio de SIMCard es necesario validar la identidad del cliente, por favor selecciona una de las opciones:

☒ Validación por biometría facial ☐ Validación por biometría dactilar

Confirma el medio por donde desea recibir el link para confirmar la validación de Identidad.

☒ Mail

Correo Electrónico



Enviar link

Luego, FPV mostrará la pestaña Validación de Identidad. **IMPORTANTE:** Sólo en caso que no sea posible validar identidad mediante biometría dactilar se debe validar mediante biometría facial.

Paso 7

The screenshot shows the Claro website interface for a SIM card replacement process. At the top, there is a red header bar with the Claro logo, the user's name 'Ejecutivo Recambio De Equipo CAC 188836600 [J138]', and navigation links: 'Inicio', 'Estados de Solicitud', 'Cancelar Solicitud', and 'Cerrar Sesión'. Below the header, a red bar displays the user's details: 'RUT TITULAR: 15.821.736-4 | NOMBRE APELLIDO: Paulo Orlando Botera Acevedo | Nº PC: +56 9 9175 1620 | ID: 186719'. The main content area has a light gray background with a horizontal navigation bar containing four tabs: 'Información SIMCard', 'Validación de Identidad', 'Nueva SIMCard', and 'Reservar'. The 'Nueva SIMCard' tab is currently selected. Below the tabs, there is a white box titled 'Información SIMCard' containing the text 'Bodega: J138 - SKU: 7606709'. Underneath this, the label 'Nueva SIMCard' is followed by a text input field with a red border and a red 'X' icon on the right. At the bottom of the box are two buttons: 'Volver' and 'Procesar'.

Una vez validada la identidad exitosamente, en la pestaña **Nueva SIM Card** ingresa la serie de la simcard que será asignada al pcs, **considera tener cuidado en el ingreso de este dato para no generar una inconsistencia en la información y provocar una mala experiencia en el cliente.** Luego presiona **Procesar**.

Paso 8



En la pestaña **Resumen** se indica el detalle de la gestión de cambio de SIM realizada.

Paso 9



Presiona **Volver al Inicio** para cerrar la atención en el FPV.

¡Cambio de SIM exitoso!

La solicitud **N° 517425** se ha creado exitosamente

Nombre Cliente: MARIA VALENTINA GARCIA HUANCAYO	RUT: 28.435.281-5
N° PCS: +56 9 8617 4141	Nueva SIMCard: 8956032244725780911
Método de Validación: Biometría Facial	Nuevo IMSI: 730030425920137
AMDOCS ID: 2017139758	Auditoría: 678d485692a11487d9d4058d

Por último, retira la SIM Card de la bodega con el número de orden indicado en la sección AMDOCS ID (debes agregar una A al final de los números) y entrégasela al cliente.

FINALIZAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

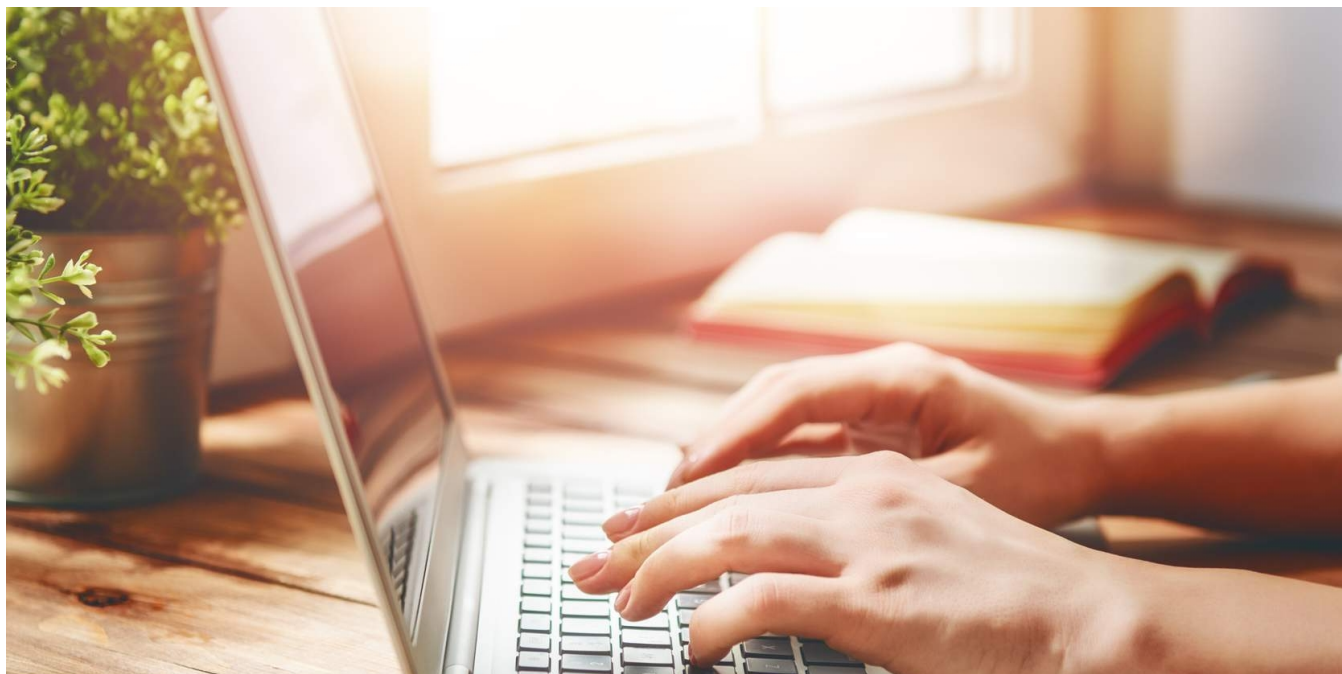
Pregunta

01/01

Si el cliente realiza un cambio de SIM Card y tiene sus contactos respaldados en ella, estos se mantendrán. Esta afirmación es:

- ☐ Falsa
- ☐ Verdadera

CAMBIO DE PLAN



TOMA EN CUENTA:



1

¿Quién lo solicita? Titular del servicio o tercero con poder notarial (el poder notarial aplica solo para sucursales).

2

Sobre la deuda: El cliente no debe tener deuda vencida asociada al Rut.

3

Aplica validación de identidad: Si aplica

4

¿Qué documentos se debe presentar?: solo carnet de identidad para realizar validación de identidad.

5

Sobre los descuentos: Si la línea posee descuentos vigentes, se debe informar que estos se pierden.

6

Sobre el registro de la atención: Es de suma importancia que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en CRM One, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro de la interacción siempre debes registrar: Porcentaje de descuento al cargo fijo prometido, Duración de la promoción prometida en meses, Valor a pagar por la línea prometido al cliente.

IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:



Importante

- ✓ El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma **inmediata**.
- ✓ Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el **inicio del ciclo de facturación**.
- ✓ Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el **Protocolo de Cierre para Cambio de Plan**. Es importante que el cliente entregue su aprobación.
- ✓ En caso que el cliente tenga un **plan GGTT (grandes tiendas)**, debes consultar en la siguiente **MÁSCARA DE VALIDACIÓN** el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:
 - **Mandato Full:** Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda.
 - **Mandato Light:** Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.
- ✓ Si cliente manifiesta explícitamente su **intención de termino de contrato**, debes derivarlo a la **Plataforma de Contención Móvil**. Sucursales, debe ser

revisado por el **ejecutivo retenedor o supervisor/jefe**.

✓ En caso de tener un **plan no vigente** debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el **PLAN COMERCIAL**.

✓ Cualquier **incidente o error sistémico del FPV** debe ser reportado por medio del grupo de Whatsapp que está dispuesto para ello, **informando el Rut y número de serie del carnet de identidad del cliente**. En caso de no tener acceso al grupo, el incidente debe ser reportado al supervisor quien reportará por medio del grupo de Whatsapp.



PASO A PASO CAMBIO DE PLAN

**Las imágenes que se muestran a continuación son referenciales*

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

● No se puede realizar cambio de plan más recambio de equipo en la misma orden, se recomienda hacer en 1º lugar el cambio de plan y luego el cambio de equipo.

- Realizado el cambio de plan, el cliente recibirá un correo con su nuevo contrato.
- Cuando esté finalizado el cambio de plan, este se reflejará en CRM One.
- Ingresa al Front de Postventa con tus credenciales.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Selecciona el botón Cambio de plan.



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

Ingresa los datos solicitados para el proceso de cambio de plan. FPV mostrará si se puede realizar el cambio de plan y su límite de crédito.



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

Una vez completada la información del perfil, FPV mostrará las opciones que tiene el cliente para cambiar su plan. Elegido el plan, selecciona **Continuar**.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
En la pestaña de validación de identidad: Selecciona Validación por biometría facial. Confirmada la validación de identidad, en la pestaña confirmación, presionar la botonera Confirmar Cambio de Plan.			

Usuario CAC 200375548 [J934]

Inicio

Estados de Solicitud

Cancelar Solicitud

Información SIMCard

Validación de Identidad

Nueva SIMCard

Resumen

Validación de identidad

Para completar esta operación de Cambio de SIMCard es necesario validar la identidad del cliente, por favor selecciona una de las opciones:

☒ Validación por biometría facial

☐ Validación por biometría dactilar

Confirma el medio por donde desea recibir el link para confirmar la validación de Identidad.

☒ Mail

Correo Electrónico

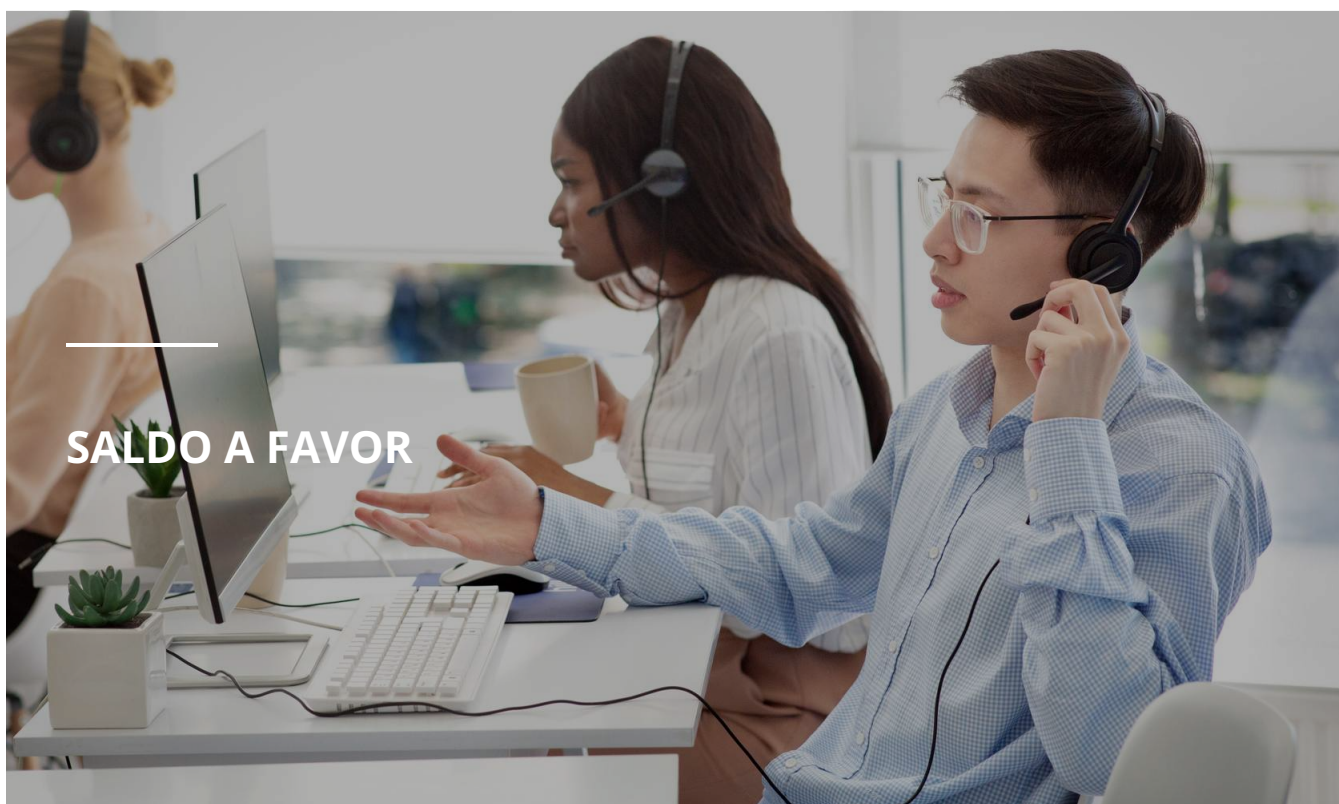
Enviar link

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

Una vez confirmado el cambio de plan el sistema muestra un **resumen** de la gestión.

FINALIZAR

SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



SALDO A FAVOR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo **a favor**, tras una gestión de **ajuste o acreditación, desconexión anticipada** con cuenta pagada o **doble pago de una boleta**.

- **Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este quede abonado a su próxima cuenta. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.**
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.
- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta (NUNCA A UN TERCERO).**
Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor,** siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular,** el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.

- Para estos casos excepcionales, se solicita documentación especial, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, debes enviarla al correo **Devoluciones_clientes@vtr.cl**, indicando:
 - **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA en que se encuentra el cliente titular
 - **CUERPO DEL CORREO:** RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA // TIPO DE CUENTA // MONTO A DEVOLVER // MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

GESTIÓN

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor.** Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

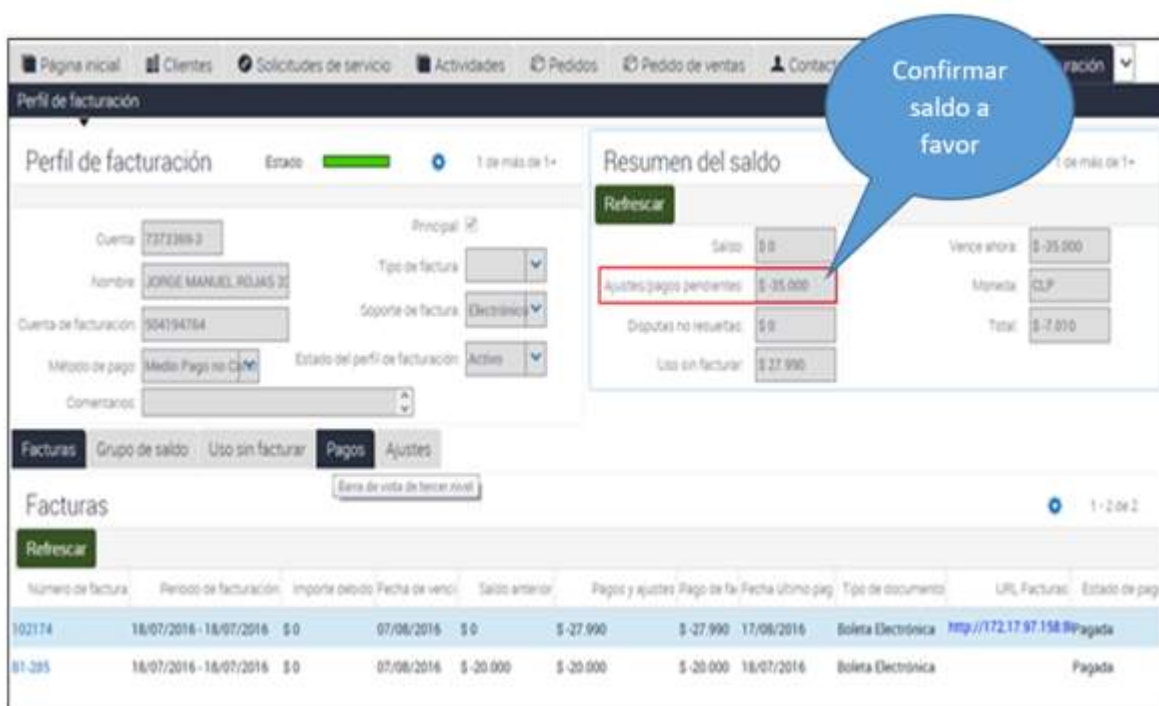
3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo.** Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.



Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	\$ 0
Ajustes pagos pendientes	\$ -35.000
Disputas no resueltas	\$ 0
Uso sin facturar	\$ 27.990

Vence ahora: \$ -35.000
Moneda: CLP
Total: \$ -7.010

Facturas

Refrescar

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa.	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pag.
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$ -27.990	\$ -27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/8/pagada	Pagada
81-395	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ -20.000	\$ -20.000	\$ -20.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

Informa al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

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

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.

- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

The screenshot displays the 'Andes' software interface. The main window is titled 'Convertir en N° Reclamo'. It contains several input fields and dropdown menus for client and service information. Below the form, there is a section for 'Actividades' which includes a table with columns for activity details. The first row of the table is highlighted in blue and contains the following data: ID Actividad: 17FRSXH, Tipo: Resolución, Estado: Abierta, Proponente: MBAQUEROB, Descripción: Paso 1: Ingresar información para devolución, Fecha Inicio: 20/09/2017 13:29, Vencimiento: 20/09/2017 13:29:33, and Razón: (empty).

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio**:

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTTO DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 09 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
09!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR