



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°03 - CCDD 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.

≡ UNIDAD 1: INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO

≡ UNIDAD 2: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO



DEBES SABER:



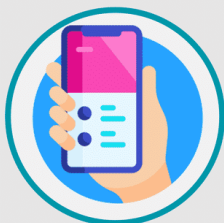
1

Para aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en caso de Call Center, deben ser aprobadas como cargo de crédito.

2

Aprobaciones e insistencias mayores a \$7.000 en canal Call Center (excluye botón rojo móvil) deben seguir el flujo de ingreso de caso de impugnación.

MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000



MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso a paso en ONE, para la aprobación del monto.

Paso 1: Pincha en la cuenta financiera del cliente.

Página Principal de Interacción [1]

ID de la Interacción: Nuevo Guardar Cerrar Refrescar

Titular: Fabón Guillermo RIVEROS Soto Tipo-Subtipo de Cliente: EMPRESAS EMPRESAS Chum: Marcación en Lista Especial: NO EXISTEN REGISTROS-A

Dir. Especial: 236646976 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 12/09/2022 17:55:04 Trabajo Abierto: 23 Condición Especial: Ninguno

Unidad: CANINO (HUELTA) Camino a la Estrella 501 Vp: Ninguno

QUILTO Rancagua - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS Estado de la identificación: Chile

Descción: Canal: Web Medios: Autotendón

Entrada: Llamador Repetitivo: PIN: Validar PIN

Transferido: En Cartera: Login del Comerciante: En Representación de:

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Actuales Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Orden Case Librerías Item de Acción

Nro. de Cta. Financiera	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Suscripción	Vinculado con
236646976	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	FAVOR ESPECIFICAR	Por Favor Seleccione	Por Favor Seleccione

Historial Trabajo Contactos Items de facturación Suscripciones Cuenta Financiera de Centro Historial de Campaña

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar Ajustar 26 Registros

Creación	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Nro. de Cuenta Financiera
24/09/2023	013320961	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...	236646976
12/09/2023	012852845	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...	236646976
11/09/2023	012838157	CONSULTAS C...	CLARO CLUB	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...	236646976

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 2: En la pestaña de "Declaración", revisa la fila de descripción y busca el nombre Boleta/Factura, en donde debes ir a la fila de transacción y pinchar el hipervínculo llamado INV.

☐ Ignorar intereses por mora: Chile

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Page Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Fec...

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

Desde: 24/09/2023 A: 21/10/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	OSP/US	Justificación de Disputa	12051010	-8.495,00		8.495,00
20/09/2023	CREDIT	Reversión de Crédito			8.495,00	8.495,00
12/09/2023	CREDIT	Crédito		-8.495,00		8.495,00
11/09/2023	INV	Boleta/Factura	240391179		16.990,00	16.990,00

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Una vez pinchado, llegarás a la URL de la boleta de servicios, en donde debes copiar el N° de documentó.

Claro

EXCELENTE SERVICIO AL VALLEQUILA
60% LUN hasta dos boletines Ofertas

Fecha Emisión: 03 SEPT 2023
Período: 02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023
Nº de documento: 240885376
Nº de cliente: 19484687-7
Nº de servicio: 241176264
Fecha Última Pago: 15 AGO 2023
Monto Última Pago: \$ 0.190

Total a pagar: \$ 16.990
Paga Ahora
Pagar más tarde: 22 SEPT 2023
SUSCRIBIRSE

Información importante para ti:
Para pago de tu documento de cobro en línea ingresa a www.claro.chi.cl accediendo a la opción Pago Express.

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

	TOTAL
+ CARGO FIJO	\$ 16.990
+ CARGOS ADICIONALES DE VOZ Y DATOS	\$ 0
+ CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	\$ 0
OTROS CARGOS	\$ 0

REGRAS ÚLTIMO PAGO
MONTOS ÚLTIMO PAGO

15 AGO 2023
\$ 0.190

Total servicio más Saldo anterior: \$ 16.990
Total: \$ 16.990

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: Pega el número de documento en el ítem llamado "Número de factura legal" y luego pincha en "Buscar ahora".

Paso 6: Selecciona el ítem al cual se realizará la Nota de Crédito, y presiona el botón “Cargo de crédito”

Declaración

Crédito y Cargos

Pagos

Reembolsos

Acuerdos de Pago

Casos

Items de Acción

Historial

Lista de Depósito

Actividades de Legado

Solicitudes

Fecha de Inicio:

24/01/2023

Fecha Final:

23/06/2023

Suscripción:

Todos

Número de Factura Legal:

13955163

Buscar Ahora

Cargos:

Buscar Ahora

Ajustar

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto
☐ 2036410142	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56987238992	0,00	0,00	0,00	0,00
☐ 2036410147	CCOCHDM_81836	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56986742872	13.885,56	2.874,45	16.500,01	13.885,56
☒ 2036410145	CCOCSUBEGPCOMM	Activación Cuota [CHARGE_R...	DBT	56986742872	1.680.586,24	319.311,77	1.999.900,01	0,00
☐ 2036410148	CCOCPM18_81836	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56986742872	4.548,13	138,88	4.687,01	0,00

Cargo de Crédito

Cargo en Impugnación

Creditos

Ajustar

No se encuentra

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 7: Se desplegará la siguiente pantalla, donde se debe ingresar el monto a rebajar, basado en la descripción del cargo seleccionado. Una vez ingresado el monto de \$7.000 (máximo), se debe seleccionar en Motivo del Crédito, el cual es “Corrige monto facturado” y luego presionar botón “Enviar”.

Importante: Una vez presionado el botón enviar, se aplica la aprobación en línea de la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Biezos Soto > Cuentas > Crédito para Cargo

Montos Acreditados

Total Acreditado: 0,00 Neto Acreditado: 0,00

Montos Disponibles para Crédito

Total Disponible: 1.999.900,01 Neto Disponible: 1.600.568,24

Determinar Monto de Crédito

☒ Monto del Crédito: 1

☐ % del Monto Total:

☐ Acreditar Cobro entre las Fechas:

Desde: A: (Disponible Solo para Cargos Fijos)

Monto Neto de Crédito: Monto Tributario de Crédito: Monto Total de Crédito:

Motivo del Crédito: **Corrige monto facturado**

☒ Pagarlo en saldo inmediato

☐ Pendiente para la siguiente factura

Enviar **Cancelar**

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

Paso 8: Dirígete a la pestaña de declaración, revisa la aprobación de la nota de crédito, para ello pincha el hipervínculo llamado "CREDIT" y levanta el documento que avala la nota de crédito.

Ver Cuenta Financiera: Fabián Guillermo Riverón Soto

Wireless: ☐ Empleado ☐ Ignorar Cobranza ☒ Ignorar intereses por mora: ☐ Expira el:

Dirección del Cliente: [CAMPO \(MUELLE\) Camino a la Estrella 501](#)
[QUINTO RANCHO - LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'NEIGAN](#)

Ver ETP Ver Acuerdo de Facturación Total Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo Transferencia de Saldo Faltar Cobranza Cargos

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Depósitos Actividades de Legado Solicitudes de Débito

Desde: 24/01/2023 A: 23/06/2023 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L...	Crédito	Débito	Saldo	Identificación
24/05/2023	CREDIT	Crédito	11667880	-1.00		2.309.904,74	
30/01/2023	RP	Boleta/Factura	13955163		2.309.083,30	2.309.905,74	

Una vez realizado y aprobado el cargo de crédito, debes dejar un registro detallado en la siguiente interacción de ONE:

- **Motivo 1:** SOLICITUDES FINANCIERAS
- **Motivo 2:** IMPUGNACIÓN DE COBROS
- **Motivo 3:** CARGOS NACIONALES
- **Resultados:** SOLICITUD COMPLETADA

En notas debes dejar el siguiente registro:

Monto de Nota de Crédito:

RUT de Cliente:

N° de Cuenta Financiera:

Motivo: #DescuentosPyD o #SVA #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICIÓN

MONTO MAYOR A \$7.000



MONTO MAYOR A \$7.000

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

IMPORTANTE: Para montos mayores a \$7.000 debes ingresar un caso para las revisiones correspondientes, esto bajo el procedimiento que se presenta.

Paso 1: Seleccionar la cuenta financiera.

ID de la Interacción:				
Nuevo Guardar Cerrar Refrescar				
Titular:	Tipo/Subtipo de Cliente:		Churn:	Maro:
<u>SANITY CLARO2</u>	Pyme EMPRESA UNIPERSONAL			NO E
Cta. Financiera:	Estado:	Fecha de Inicio:	Trabajo Abierto:	Condic
<u>100025241</u>	Cancelado	2/04/2014 11:34:32	7	Ningur
Dirección:			VIP:	
<u>Avenida del valle 819</u>			Ninguno	
<u>Huechuraba Santiago, METROPOLITANA DE SANTIAGO</u>			Estado de la identificación:	
<u>Chile</u>				

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 2: Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña Créditos y Cargos.

IMPORTANTE: Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

No En Cobranza desde 4/02/2016

☐ Empleado Direcc

☐ Ignorar Cobranza Expira el:

☐ Ignorar intereses por mora: [Aven](#)
[Huec](#)
[Paga](#)

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reemb

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 3: Ingresas el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar "Buscar ahora"

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolsos de Cargo

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos

Número de Factura Legal:

Cargos:

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Neto

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 4: Identifica en la columna de descripción del cargo el ítem de telefonía (aplica para cargos no identificados, tales como cargos fijos, descuentos), una vez identificado, debes revisar los montos que están en las columnas de monto total y monto acreditado total. La resta de ambos es el monto que se

dispone para gestionar la nota de crédito, considera que el monto que debes obtener debe ser mayor o igual a lo que debes objetar. En caso de que el monto no de lo necesario, debes usar el ítem de Internet.

Declaración **Crédito y Cargos** Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Ítems de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado Si

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179

Cargos:

Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impuesto	Monto Total	Monto Acreditado Total	Monto Acredit
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonia	DSC	56979281529	-12.773,95	-2.427,05	-15.201,00	0,00	0,00
2216576403	CCRCTEL_REC	telefonía	DBT	56979281529	14.201,68	2.698,32	16.900,00	15.201,00	12.773,95
2216576404	CCRCTEL_REC	Telefonía Adicional	DBT	56979281529	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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

Paso 5: Luego seleccionar el cargo que corresponde, presiona "Cargo en Impugnación".

Declaración | **Crédito y Cargos** | Pagos | Reembolsos | Acuerdos de Pago | Casos | Ítems de Acción | Historial | Lista

Fecha de Inicio: 17/02/2014 | Fecha Final: 1/07/2023 | Suscripción: Todos | Número de Factura Legal:
 [Buscar Ahora]

Cargos: [Buscar Ahora] [Ajustar]

☐	Identificación del Cargo	Código de Cargo	Descripción del Cargo	Tipo de Cargo	Nro. de Suscriptor	Monto Neto	Impu
☐	400359490	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00
☐	400359491	CCOCHOM875156	Cobro Sim Card 3900	DBT	56950925337	3.277,31	622,6
☒	400359488	CCRCTEL_REC	Telefonia	DBT	56950925337	324,75	61,70
☐	400359492	CALL_DETAILS	Impresión Detalle de Llamadas	DBT	56950925337	0,00	0,00

Cargo de Crédito | Cargo en Impugnación

Créditos:

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

Paso 6: Llegarás a la pestaña de “Crear caso”

Debes completar los siguientes campos:

- Nro. de suscripción: (Elegir número pcs).
- Método de comunicación del caso: Celular (recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera).
- Detalles de comunicación del caso: (Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción).
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales/ Call center/ redes sociales, entre otros.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD.)
- SubTipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.

Luego debes seleccionar la pestaña Detalles: Seleccionar Titular – Cliente.

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:
 Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:
 No. de Suscripción: Línea de Producto: No. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:
 Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:
 Teléfono Casa: Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:
 CAC:
 Caso Anterior Siguiente Caso Atributos

Detalles **Disputar**

Detalles del Cargo:
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:
 CCRCTEL_REC Telefonía OBT 15/04/2014 23:00:00
 Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:
 386.45 324.75 61.70

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: Notas:
 Favor especificar Favor especificar
 Monto de disputa:
 0.00
 Motivo del Crédito:
 Regularización caso disputa AMDOCS

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

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

Paso 7: Ingreso de Template en el campo de notas del caso.

Template:

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°:
- Cta. Financiera:
- PCS a ajustar:
- Concepto: Ej.: xxxxxxxx #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:
- Se explica solución: SI/NO

Crear Caso

Título: Nombre: Segundo Nombre: Apellido: Segundo Apellido: Género:
 Tel. Domiciliario: Tel. Celular: Tel. Laboral: Extensión: Correo Electrónico:
 Nro. de Suscripción: Línea de Producto: Nro. de Cuenta Financiera: Nombre de la Cuenta Financiera:
 Método de Comunicación de Caso: Detalles de Comunicación del Caso: Hora de Contacto Predilecta:
 Canal de Creación de Caso: Medio de Creación de Caso: IMEI:
 Caso Anterior | **Siguiente Caso** | Atributos

Detalles | **Disputar**

Detalles del Cargo
 Código del Cargo: Descripción: Tipo: EffectiveDate:
 CCRCTEL_REC Telefonía DBT 15/04/2014 23:00:00
 Monto Total: Monto Neto: Monto del Impuesto:
 386.45 324.75 61.70

Tipo de Impugnación: Sub Tipo de Impugnación: **Notas**
 Cargos Voz Nacional Promoción no aplicada Registrar template:
 Monto de disputa: 386.00
 Motivo del Crédito: Regularización caso disputa AMDOCS

Los montos presentados son montos brutos

Guardar y Despachar | Caso Resuelto | Guardar | Cancelar

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

Paso 8: En la pantalla "Crear Caso" verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea "Guardar y Despachar", luego presiona en botón "Guardar".

Guardar y Despachar | Caso Resuelto | **Guardar** | Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 9: Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificarás el N° del caso.

Informa al cliente, que su caso será respondido y notificado dentro de los 5 días hábiles

Página Principal de Interacción (Nº)

ID de la Interacción: [Nuevos] [Guardar] [Cancelar] [Revisar]

Título: **BOLETA CERRADA** Tipo-Suporte de Cliente: **PERSONA SILVER** Grupo: **NO EXISTEN REGISTROS-A**

Cia. Financiera: **3150789** Estado: **Abierto** Fecha de Inicio: **1/09/2011 12:18:57** Trabajo Asignado: **86** Condición Especial: **Ninguna**

Dirección: **CRUCE PANAMA Y SANTA CRUZ** **Santa Cruz Colchagua, LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS** **Chile**

Verificar Interacción Verificar Tema

Temas Activas: [Agregar Tema] [Eliminar Tema] [Asignar] [Recomendar] [Otras] [Caso]

Id. de Cia. Financiera: **3150789** Motivo 1: **FAVOR ESPECIFICAR** Motivo 2: **FAVOR ESPECIFICAR** Motivo 3: **FAVOR ESPECIFICAR** Resultado: **FAVOR ESPECIFICAR** No. de Respuesta: **56979473068**

Historial: [Trabaja] [Contactos] [Items de facturación]

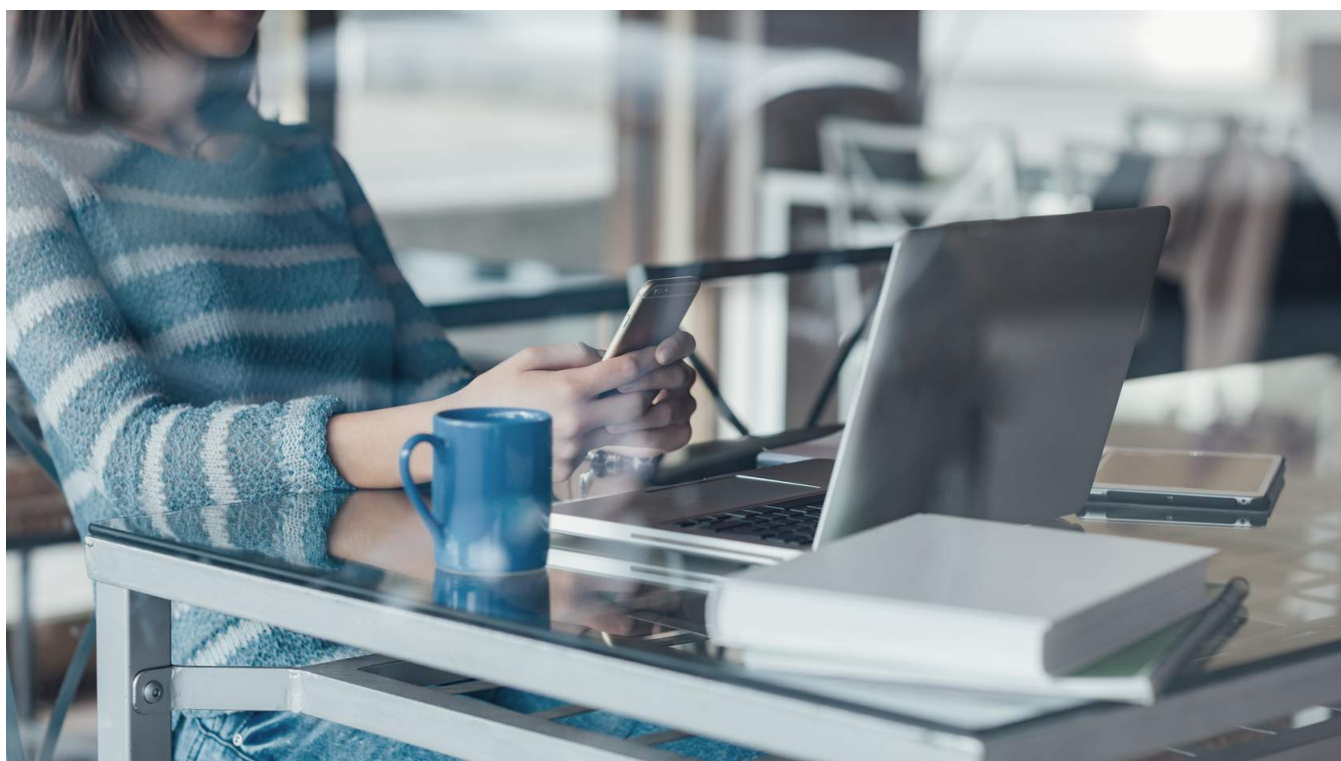
Buscar Ahora: [Identificación] [Tipo] [Estado] [Fecha de Vencimiento] [Nivel 1 de Tipo de Caso] [Nivel 2 de Tipo de Caso] [Nivel 3 de Tipo de Caso] [Estado] [No. de Cia. Financiera] [No. de Caso]

Modificado	Identificación	Tipo	Estado	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado	No. de Cia. Financiera	No. de Caso
17/06/2020	C132952363	Caso	Abierto	29/12/2012	CORRECCION SERVICIOS	CORRECCION SERVICIOS	ASISTE SALDO	Cerrado	3150789	5697
14/06/2020	C132963272	Caso	Abierto	14/06/2020	MANTENCION DE SERVICIOS MOVILES	SIN SEÑAL		Cerrado	3150789	5697
15/06/2020	C132876592	Caso	Abierto	15/06/2020	SOLOITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
14/06/2020	C132812221A	Orden	Abierto	23/06/2020				Cerrado		
14/06/2020	C132817385A	Orden	Abierto	17/06/2020				Cerrado		
12/06/2020	C131779872	Caso	Abierto	7/7/7	SOLOITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789	
14/06/2020	C132129871A	Orden	Abierto	22/05/2020				Cerrado		

INFORMA: "Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de xxxx por un valor de \$xxxxx, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$xxxxxx. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en Sucursal Virtual".

CONTINUAR

UNIDAD 2: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser entregada al Titular o a un Tercero, usuario del servicio.

- **Siempre revisa la boleta consultada por el cliente y la anterior,** para comparar los cobros, así puedes determinar el motivo de la variación).

- Actualmente, solo está disponible el método de envío de boletas a través de correo electrónico y SMS, por lo que debes actualizar los contactos del cliente. Si tiene dudas de cómo hacerlo puedes apoyarte con la publicación [Modificación de Datos.](#)

- Si un Tercero consulta se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación. **NO** se deben entregar detalles específicos de la boleta a un Tercero sin poder simple/validación. (teléfonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamadas o tráfico y consumo).

- Si un Tercero solicita una copia de la boleta, **NO** se debe enviar a un e-mail diferente al registrado en la Cuenta de Facturación del Titular. Solamente el titular puede modificar el e-mail registrado en sistema, previa validación de identidad.

- Siempre invita al cliente que revise el detalle de su boleta por Sucursal Virtual seleccionando la opción Mi Claro desde la web de Claro Chile.

DEBES SABER:

- RUT del titular del servicio.
- Tipo de servicio por el cual se está consultando (Fijo o móvil).
- Mes de la boleta a revisar.

REVISIÓN DE CUENTA FINANCIERA:

IMPORTANTE

La cuenta corriente posee toda la información financiera del cliente.

Si el cliente tiene sólo una suscripción, basta con ingresar a la **cuenta financiera** desde la pantalla principal de interacción.

Si el cliente tiene más de una suscripción, ingresas a la parte superior izquierda a **“Perfil del cliente”**, donde podrás seleccionar la Cuenta Financiera asociada a la suscripción que consulta el cliente.

En la cuenta financiera (FA), encontraremos distinta información, dependiendo de la pestaña.

PESTAÑA DE DECLARACIÓN Y VISUALIZACIÓN DE DOCUMENTO DE COBRO

1

Puedes verificar todos los documentos que emita el cliente como Boletas de servicio telefónico, Notas de crédito, Pagos y Créditos.

2

- Boleta/Factura = INV (Imagen de Carga)

- Crédito = CREDIT (Nombre de la transacción)

- Pagos = PYMTD (Detalle de la forma de pago)

- Código de carga inmediata = IMCG (Visualización de boleta en el caso de un pago por cargo de activación, Chip).

PASO A PASO DE VISUALIZACIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresar a la **cuenta financiera**.

Cta. Financiera:

3020696

Página Principal de Interacción [5F]

ID de la Interacción: Número: Guardar Cancelar Refrescar

Titular: SANDRA FUENTEALBA GUTIERREZ Tipo/Subtipo de Cliente: PERSONA SILVER Cham: NO EXISTEN REGISTROS-8

Cta. Financiera: 3020696 Estado: Abierto Fecha de Inicio: 25/05/2001 9:00:00 Trabajo Abierto: 56 Condición Especial: Ninguno

ELIODORO YANIZ 192 DEPARTAMENTO 73 Providencia Santiago METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile

Ver/Ocultar Interacción Ver/Ocultar Tema

Temas Actuales Agregar Tema Eliminar Tema Acción Recomendaciones Grupos Caso Litratuca Item de Acción

Notas Notas Anteriores

Dirección: Entrante Canal: Web Medios: Autoatención

☐ Llamador Repetitivo Pin: Validar Pin

☐ Transferido

☒ En Cartera Login del Comerciante

☐ En Representación de

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dentro de **"Declaración"** haz clic en la boleta que deseas visualizar. Para poder visualizar el documento con el detalle o completo se debe presionar el botón **"Ver Acuerdo de Facturación"**

Ver Cuenta Financiera: Sra SANDRA FUENTEALBA GUTIERREZ

Nro. de Cuenta Financiera: 3020696 Nombre de la Cuenta Financiera: Sra SANDRA FUENTEALBA GUTIERREZ Nombre del Titular de la Cuenta: SANDRA FUENTEALBA GUTIERREZ Tipo Primario de Identificación: RUT Nro. Primario de Ident: 126884165

Afiliado: Claro Chile Saldo: 17.485,01 Fecha del Saldo: 19/05/2018 Moroso: No Monto Vencido a Pagar: 0,00 Cuenta Comportamiento: PA

Pre Cobranza: SI Agencia de Precobranza: Estado de Cartera: Fuera de Cobranza Antigüedad de la Deu:

☐ Empleado

☐ Ignorar Cobranza

☒ Ignorar intereses por mora

Expira el:

Ver ETF Ver Acuerdo de Facturación Tomar Pago Crédito Técnico Reembolso de Saldo

Declaración Crédito y Cargos Pagos Reembolsos Acuerdos de Pago Casos Items de Acción Historial Lista de Dep

Desde: 23/01/2016 A: 22/06/2018 Buscar Ahora

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L.	Crédito
2018/01/23	SAJ	Boleta Factura	170688841	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dentro del Acuerdo de facturación debes acceder a **“Facturas del cliente”**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Para seleccionar la boleta que se desea visualizar se puede buscar desde la identificación del documento.

Recuerda que los documentos que se pueden visualizar siempre deben tener el estado de “Confirmada”

- Si se requiere visualizar la lista de documento se debe hacer clic en el botón con el visto verde.
- Donde se desplegará una lista. Desde acá debes seleccionar el documento que se desea visualizar.

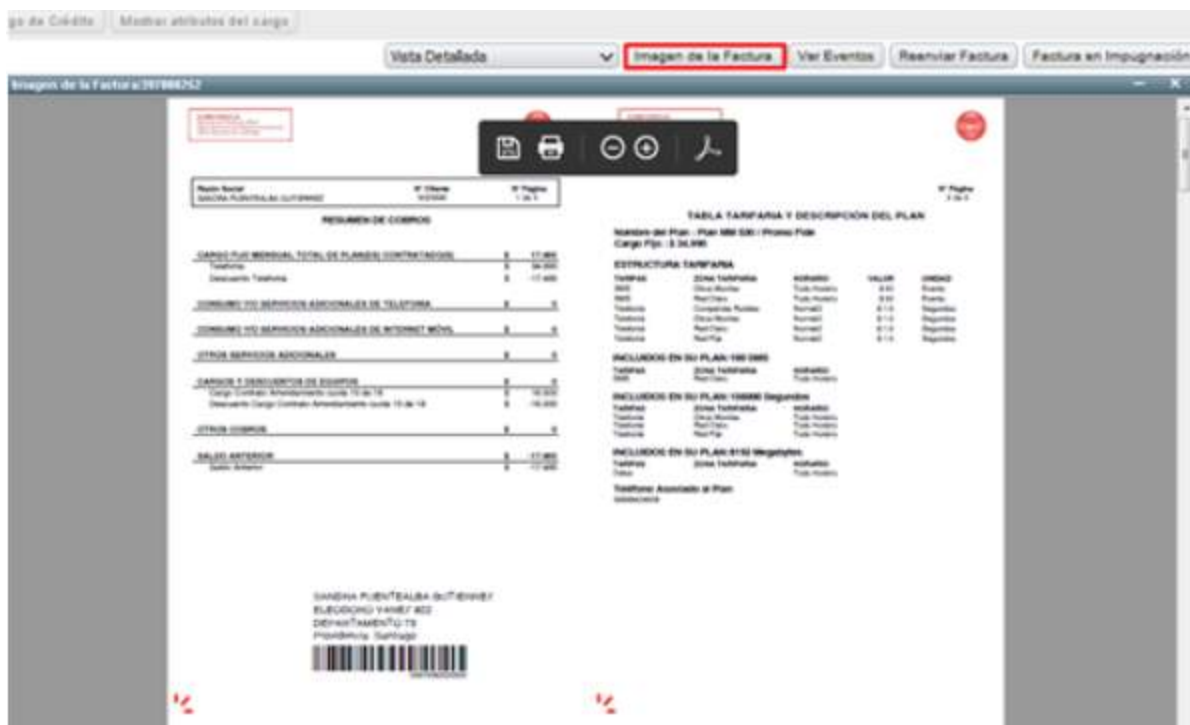
- Una vez seleccionado el documento, se desplegará la información de este, como se muestra a continuación.

Fecha de Vencimiento:	Estado de la Factura:	Tipo de Factura:
9/06/2018 0:00:00	Confirmada	Regular
Monto Neto:	Monto del Impuesto:	Número de factura legal:
14.701,68	2.793,33	126588851

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

Finalmente, para visualizar la boleta debes ingresar a **“Imagen de la factura”** donde se desplegará el documento completo desde ONE.

Se desplegará una página de internet donde se visualizará la boleta electrónica.



¿CÓMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA?

IMPORTANTE

Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1. Ingresa a la **Cuenta de Financiera** y luego a la pestaña **Declaración** para revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente.
2. Descarga las 2 boletas emitidas más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar:

EQUIPO EN ARRIENDO:

Revisa si la diferencia de cobro corresponde a la cuota de un equipo en arriendo, para ello revisa lo siguiente:

a. En la sección **Servicios Facturados Móvil**, el ítem Cargos y Descuentos de Equipo. Asimismo, puedes revisar la sección Detalle de Cobros por Móvil. Bajo el concepto Contrato de arriendo que corresponde a las rentas mensuales de arrendamiento del EQUIPO, por cada mes de uso del mismo y durante todo el periodo de vigencia del presente CONTRATO, esto es, por 18 meses.

Este es cobrado y descontado mientras se encuentre vigente su contrato. Este será cobrado generalmente cuando el cliente deja la compañía o finaliza su línea telefónica.

Estos Cargos están diferenciados según tipo de equipo. Tipo 1 \$4.000, Tipo 2 \$11.500 (todos los equipos Iphone) Tipo 3 \$16.500, puedes revisar el tipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

b. Revisa en la boleta actual, en ítem, **“Cargos y Descuentos de Equipos”**, donde puedes observar si el cliente envió el cobro de cargo de Activación cargados a su boleta, donde se detalla el valor de la cuota mensual y adicionalmente puedes revisar cuántas cuotas se han facturado del total pactado por el cliente (12 o 18 cuotas)..

c. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde a un equipo en arriendo pactado en cuotas en su boleta, apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde al Cargo de Activación que ha pactado en cuotas a su boleta. Actualmente se encuentra en la cuota XX de XX por un valor de \$XX.XXX.

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene Cargo de Arrendamiento de \$XXXXX y se encuentra en la cuota XX de XX. Recuerda que el contrato de arriendo es siempre por 18 meses.

SI EL CLIENTE TIENE UN EQUIPO COMPRADO EN GRANDES TIENDAS (GGTT):

Si el cliente adquirió su equipo en Grandes Tiendas, éste no se ve visualizado en su boleta de servicios, ya que el cobro del equipo no es por medio de la boleta si no que **está asociado a la tarjeta de crédito que tiene el cliente con dicha casa comercial**, por lo que no es posible conocer el detalle del contrato por medio de la boleta.

CARGO FIJO MENSUAL Y DESCUENTOS:

El cargo fijo del plan de un cliente viene detallado por el valor por concepto, es decir, internet y telefonía, con el descuento por cada servicio. Adicional a esto, es posible visualizar si el cliente posee un descuento en su cargo fijo (porcentaje y plazo).

Revisa si la diferencia de cobro corresponde a un descuento por concepto de venta nueva o por fidelización que ya se encuentre vencido, para ello debes verificar en interacciones, ordenes, gestor documental y contrastar fecha de otorgamiento vs facturación, el motivo de la pérdida del descuento.

A modo de ejemplo puedes encontrar estos descuentos, que no necesariamente siempre serán los mismos.

- Regularización PYD de uno o más descuentos ofrecidos al cliente producto de una venta denominado como: **Descuento al cargo fijo por 34 porciento por 6 meses.**

- Los descuentos otorgados como medida de fidelización y retención como: **Descuento de Fidelización 25 Porciento por 6 meses.**

a. En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S).

b. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde a un descuento ya finalizado, apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a un Descuento al cargo fijo por 34 porciento por 6 meses y/o Descuento de Fidelización 25 Porciento por 6 meses (según corresponda) ya finalizado.

CARGO POR EQUIPO CLARO UP:

Puedes observar el valor de la cuota de Claro Up mensual según la cantidad de cuotas acordadas por el cliente (18 o 24 cuotas, según lo pactado). Adicionalmente, puedes revisar cuántas cuotas se han facturado del total de 18 o 24 cuotas del contrato de Claro Up.

Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto cuota de ClaroUP, para ello revisa lo siguiente:

a. En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem Cargos y Descuentos de Equipos.*imagen referencial.

b. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro de las cuotas asociadas al programa ClaroUP, apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a que ha pactado un equipo bajo la modalidad del Programa ClaroUP en XX cuotas de \$XX.XXX. Actualmente va en la cuota XX de XX. Recuerde que el contrato por XX meses.

SERVICIOS ADICIONALES:

En la boleta móvil puedes verificar si se realizó contratación de SVA, como por ejemplos: bolsas de navegación (datos), voz, Prime Video, entre otros.

Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto de un servicio de valor agregado (SVA), para ello revisa lo siguiente:

a. En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem Otros servicios adicionales.

b. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro servicios adicionales contratados por usuario o titular de la línea.

c. En caso que cliente desconozca el cobro apóyate en la siguiente noticia [NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL](#), e indica el siguiente script:

"Sr(a) xxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde a la aplicación de xxxxxxxx, por tanto, debo preguntarle si desea usted dar de baja (solo a este SVA) o bien, desea bloquear el servicio ¿cuál es su decisión para proceder?"

Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto de un servicio Publiguía (007), para ello revisa lo siguiente:

- a. En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem Otros servicios adicionales. Informar a cliente que cada llamada al servicio 007 tiene un valor de \$695 por llamada atendida, más \$6 por segundo hablado (ambos valores incluyen IVA).

- b. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro servicios adicionales contratados por usuario o titular de la línea, apóyate del siguiente script:

"Sr(a) xxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde al servicio Publiguías (007) por un monto de \$ xxxxxxxx, le informamos que es servicio adicional cobrado en su boleta cada vez que usted utiliza el servicio 007."

Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto de un servicio Google play para ello revisa lo siguiente:

- a. En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem Detalle de Servicios Adicionales.

- b. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro servicios adicionales contratados por usuario o titular de la línea. NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL apóyate del siguiente script:

"Sr(a) xxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde al servicio Cargo Google Play por un monto de \$ xxxxxxxx, le informamos que es servicio adicional cobrado en su boleta cada vez que usted utiliza."

ROAMING Y LARGA DISTANCIA:

En el detalle de Roaming y Larga Distancia se muestra el consumo realizado: Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto

de un servicio Larga Distancia Internacional (LDI) para ello revisa lo siguiente:

a. En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem Detalle de Servicios Voz y Datos.

b. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro servicios adicionales contratados por usuario o titular de la línea. NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL apóyate del siguiente script:

"Sr(a) xxxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde al servicio Larga Distancia Internacional por un monto de \$ xxxxxxxx, le informamos que es servicio adicional cobrado en su boleta cada vez que usted utiliza.

Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto de un Servicio Roaming (DATOS/VOZ/SMS) para ello revisa lo siguiente:

a. En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem Detalle de Servicios Voz y Datos.

b. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro servicios adicionales contratados por usuario o titular de la línea. apóyate del siguiente script:

"Sr(a) xxxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde al Servicio Roaming (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxxxxxxx, le informamos que es servicio adicional cobrado en su boleta cada vez que usted utiliza.

CAMBIO DE PLAN (COBRO PROPORCIONAL):

Siempre revisa boleta actual y compáralas con boletas anteriores. esto te permitirá identificar cual es motivo del alza o diferencia en la boleta.

Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro proporcionales como resultado de un cambio de plan, para ello revisa lo siguiente:

a. Revisa en ONE en Ordenes la fecha de modificación del plan.

b. Recuerda que cliente visualizará en su nueva boleta el detalle con el cobro de plan antiguo más el nuevo, sin embargo, hará referencia al plan nuevo en Detalle Cobros por Móvil.

c. Para para calcular el cobro de ambos planes, verifica en ONE el periodo de facturación, donde se mostrará ambos cobros y sus respectivos descuentos multiproductos. Considera el ciclo de facturación del cliente y fecha de la orden de cambio plan. Con esta información ya podrás calcular los proporcionales. Este se calcula a mes calendario (este cálculo se realiza para ambos planes). Para apoyarte en [No Reconoce Cobros - Proporcionales Móvil](#)

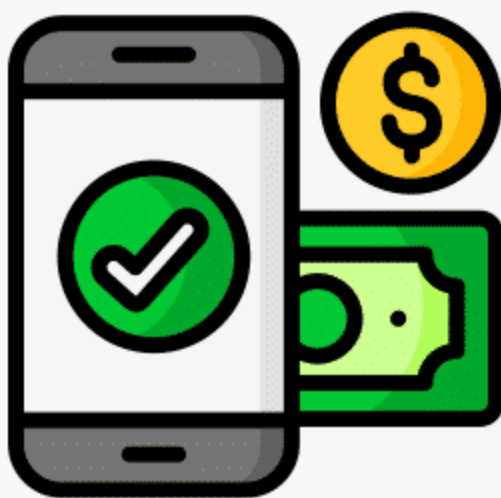
Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro de proporcionales como resultado de cambio de plan, apóyate del siguiente script:

"Sr(a) xxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde a un proporcional por motivo cambio de plan realizado con fecha XX/XX/XX plan antiguo con un valor de \$XXXXX más el cobro del nuevo cargo fijo del plan XXXXX con un cargo fijo de \$XXXXX, a contar de la siguiente facturación se realizara cobro normal de su nuevo plan.

CONSUMO MINUTOS MENSUAL:

Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indica que puede revisarlo en su boleta en la sección "Detalles de Llamadas":

En este ejemplo, el total consumido es \$0, debido que utiliza los minutos incluidos en su plan. En los casos que exceda los minutos o los contactos disponibles según su plan, es en esta sección donde aparecerá detallado el cobro adicional.



Para conocer más detalles de la boleta móvil presiona

[Aquí](#)

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°03- CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°03-
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR