

10 PYME FIJO 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.

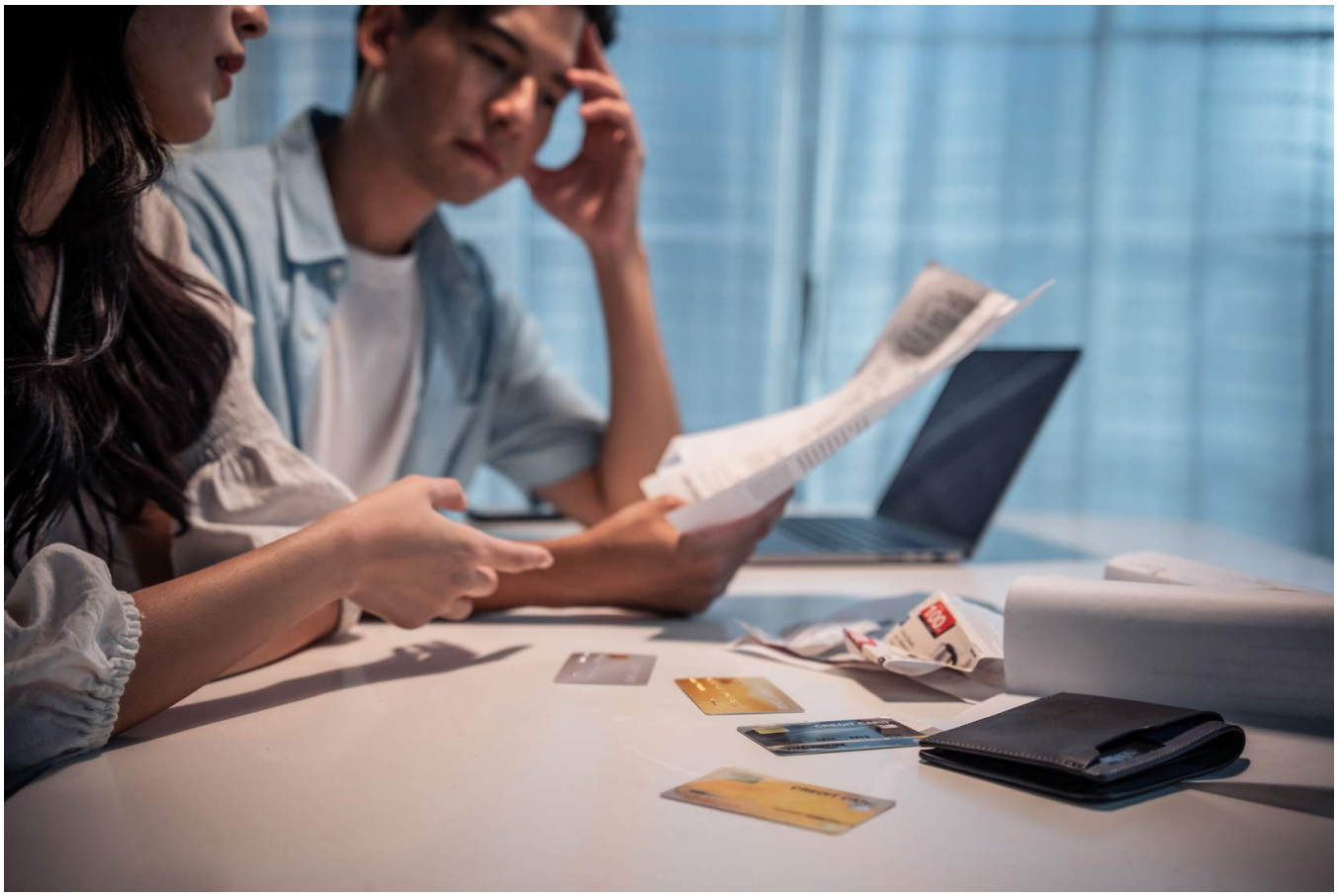
INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

CLIENTE QUIERE RETOMAR SERVICIOS DESCONECTADOS

DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 3

INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO	
¿Quién lo solicita?	**Titular** o **Tercero** usuario del servicio.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el **comprobante de pago legible**.
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • **Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación máximo de 3 días hábiles.** • **Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación máximo de 2 días hábiles.**

¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud por un Pago no Aplicado?	La solicitud debe ser ingresada **POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO**, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. **NO ANTES**.
Correcto ingreso de la Solicitud	• **SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS** dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista. • **SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA**, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • **SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD**, que es donde el cliente realizo el pago, estos pueden ser **presenciales** como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u **Online** como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. **No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).**

Para el Segmento EMPRESAS

- Si el pago se realizó mediante transferencia bancaria, el escalamiento debe gestionarse directamente a **pagotransferenciasempresas@clarochile.cl**. En estos casos, no corresponde ingresar SS/CASO.

- Para pagos efectuados a través de recaudadores externos (por ejemplo, Servipag, BancoEstado, entre otros), se debe ingresar SS/CASO y el escalamiento corresponde al área de Recaudación.
- Zumpago -> **SoporteCajasRecaudacion@clarochile.cl**



VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE:

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. PAGO ASIGNADO

1. Verifica si existe **saldo pendiente de pago** en la cuenta de facturación del servicio del cliente.

1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
a. **Si se encuentra activo**, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
b. **Se si encuentra suspendido**, revisa el en Clave el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.

1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el **paso N°2**.



1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. PAGO ASIGNADO

2. Verifica el **método de pago** que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con en el **paso N°3**.

2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación PAGO AUTÓMATICO (PAC – PAT).

2.3. Descuento por Planilla: Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. PAGO ASIGNADO

3. Confirma si el pago **se realizó por error en otra cuenta** o en **otra boleta dentro de la misma cuenta**.

3.1. Si el cliente sólo posee **una cuenta de facturación**, valida si el pago **fue aplicado a una boleta distinta dentro de la misma cuenta**.

3.2. En caso de que el cliente posea **más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Verifica si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta.

3.3. Si el **pago está aplicado en otra cuenta o en otra boleta**, resuelve según el apartado **TRASLADO DE PAGOS**.

3.4. Si el pago no se encuentra en otra cuenta ni en otra boleta, continúa con el **paso N°4.**

1. ESTADO COMERCIAL	2. MEDIO DE PAGO	3. PAGO EN OTRA CUENTA	4. PAGO ASIGNADO

4. Revisa si el pago fue **asignado** correctamente, para esto, en la pestaña **pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna **sin asignar**. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información en Clave del apartado PAGO NO ASIGNADO.

4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado **PAGO NO APLICADO**.

4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna **reversado** se muestra la letra **Y**, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

Recaudador	ANDES
Boton Khipu	KIPU
Boton servipag	BPSP
Boton webpay	BPWP
Boton Banco estado	BPBE
Caja Vecina	CVEC
Multicaja	MTCA
PAC	PAC BCI
Pago Expres	CPEWP
PAT	PAT Transbank
PEC Banco estado	BCOE
Pec Santander	BSAN

Recaudador	ANDES
Presto	PRES
Sencillito	SENC
Servipag caja	SPAC
Servipag Express	SPAE
Servipag portal	SPAW
Sucrsal Virtual	CSVWP
Sucursal	Caja Presencial
Unired caja	UNIM
Unired portal	UNIP
Zumpago	ZUMP

PAGO NO APLICADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

RECAUDADOR PRESENCIAL	Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina y ServiEstado	**SLA: 2 días hábiles**

	Unired	**SLA: 3 días hábiles**
RECAUDADOR ON LINE	Servipag.com, botón de pago en clarochile para servipag, Banco Estado, Khipu, Match y Pago electrónico Banco Estado	**SLA: 2 días hábiles**
	Clarochile.cl WebPay, Clarochile.cl Sucursal Virtual y APP Mi Claro	**SLA: 3 días hábiles**

- Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.
- El escalamiento vía correo electrónico **es solo para aquellos casos en donde el pago no aplicado no ha sido gestionado luego del SLA de solución de la Solicitud de Servicio**. Nunca debes escalar al mismo tiempo que se ingresa la solicitud de servicio.
- Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por el mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. **NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante**. Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación.

Gestión

1. Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA. **Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.**

2. Ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio:
Tipo: Cuenta
Área: Recaudación
Subárea: Pago no aplicado
Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección **IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN)**

- Siempre debes adjuntar el comprobante de pago ante esta solicitud y recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud.

Informa

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

Escalamiento



Escalamiento 1

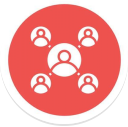
Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl

Asunto: ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / Nº SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y Nº de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.



Escalamiento 2

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1º Escalamiento: **RECAUDACION@clarochile.cl**

2º Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

3º Escalamiento: **claudio.palma@clarovtr.cl**

Asunto: ANCLR / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / Nº SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y Nº de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

CONTINUE

Lesson 2 of 3

CLIENTE QUIERE RETOMAR SERVICIOS DESCONECTADOS



Este procedimiento te servirá solo para abordar a EX clientes que indican que quieren volver a retomar sus servicios que han sido desconectados.

DEBES SABER

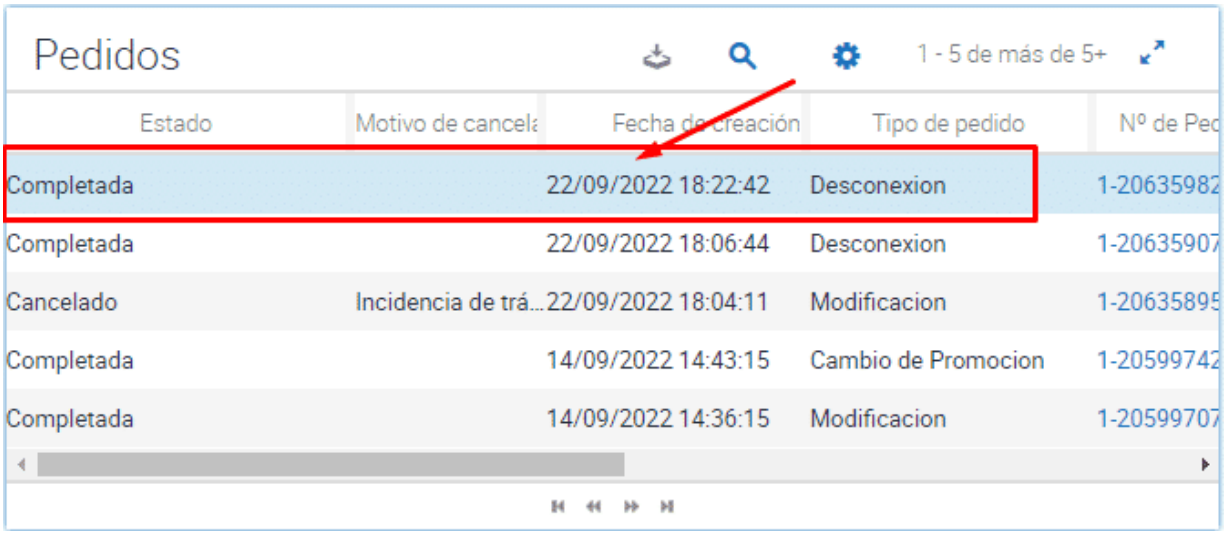
GESTIÓN

- Este procedimiento solo es para clientes desconectados, esto quiere decir que el pedido de desconexión está en estado **COMPLETADA,** revisa en la vista 360 del cliente en la sección **PEDIDOS**
- Para clientes que tengan suspensiones transitorias y necesiten reanudar sus servicios puedes revisar la publicación SUSPENSIÓN TRANSITORIA
- Si es cliente fijo activo y solicita activar uno o varios servicios principales, debes generar una actualización de promoción. Puedes apoyarte con la publicación ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO
- Clientes que hayan desconectado sus servicios, pero en sistema siguen apareciendo descuentos, estos deben ser eliminados antes de ingresar un alta de servicios. Puedes apoyarte con la publicación PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS (Retención/Desconexión/Anulación)

DEBES SABER	GESTIÓN

EX CLIENTE DE SERVICIOS FIJOS

- Revisa en la **cuenta del cliente, en la sección PEDIDOS,** el pedido de Desconexión. Para más detalles, apóyate con el procedimiento CÓMO VER UNA DESCONEXIÓN
    - Recuerda siempre **revisar la fecha** en que se completó el **pedido de desconexión**.
- Si la fecha de la desconexión es **MENOR a 90 dias de corrido**, debes realizar una nueva alta de servicios según la oferta comercial vigente. Si tienes dudas con este paso puedes apoyarte con la publicación VENTA FIJO SIN Y CON PORTABILIDAD y PLAN COMERCIAL
- Si la fecha de la desconexión es **MAYOR a 90 dias de corrido,** el cliente debe contratar servicios a través de clarochile.cl, dirigirse a su sucursal más cercana o marcando la opción de ventas a la hora de contactarse por nuestro Call Center
- Si el cliente **tenía servicios de teléfono y necesita recuperar su número antiguo**, puedes apoyarte con la publicación RECUPERACIÓN DE NÚMERO



INFORMA —

Apóyate con el siguiente Script:

Call Center - Sucursales

"Sr. XXXX sus servicios han sido desconectados el día XX/XX/XX según su solicitud, por política lo que debe realizar es solicitar un alta de servicios eligiendo la opción correspondiente a través de nuestro Call Center o contratándolo desde clarochile.cl"

Canales Digitales

"XXXX tus servicios han sido desconectados el día XX/XX/XX según su solicitud por política lo que debes realizar es solicitar un alta de servicios eligiendo la opción correspondiente a través de nuestro Call Center o contratándolo desde clarochile.cl"

REGISTRA

Atención comercial -> Cambio de serv contrat/Suspen -> Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME FIJO - OCTUBRE!

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

FINALIZAR