

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 - 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.

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL

AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

DESAFÍO TERMINADO

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que soliciten **bloquear** o **desbloquear** su servicio (simcard) y/o su equipo por robo o pérdida.

BLOQUEO

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales** y **Sucursales**.
- Esta atención se entrega al **titular del servicio.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Por normativa legal, cuando un cliente solicite el bloqueo de su servicio, debes solicitar y registrar en el template de la orden los datos de quien realiza la solicitud. Los datos requeridos son: **RUT, nombre completo, dirección y motivo del bloqueo**.
- El bloqueo por robo y/o pérdida del servicio **no detiene el cargo mensual del plan ni el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo**.
- El bloqueo de IMEI que se aplica al equipo es siempre a la **IMEI en uso**, la que puedes revisar en CRM One a través del botón **Verificar Red**.
- Si la línea tiene una **Orden en estado Enviada en CRM One**, se debe cancelar dicha Orden, informar al cliente esta situación e ingresar el bloqueo del servicio.
- Para **líneas prepagos**, se podrá realizar el bloqueo si el cliente y el equipo están registrados en CRM One, en caso contrario se debe validar quien es el dueño del número donde dicha validación solo se realiza en Sucursales.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

De acuerdo a la **Resolución Exenta de Subtel, N°4.281**, en caso que una empresa comercializadora de equipos, sufra el robo de estos, puede solicitar el bloqueo de los respectivos IMEI, a través del Formulario Web habilitado en la página de Claro Chile.

En caso de recibir consultas, debes indicarle a la empresa que puede realizar la solicitud de bloqueo a través de nuestra web en el siguiente link **https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/** completando el Formulario y la Planilla que se detalla en la solicitud. Apoyarte del siguiente script:

Call Center

Sr(a) XXXX, la solicitud de bloqueo debe ser realizada a través de nuestro sitio web. Para ello, deberá ingresar al siguiente link https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/, completar el formulario y adjuntar la planilla solicitada con la información requerida. Una vez enviada la solicitud con todos los antecedentes, esta será gestionada por el área correspondiente.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.
Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.
Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
Resultado: Imposible completar.
Registrar en la atención:
Nombre de la persona que atendemos.

- Motivo de la atención.
- Información entregada.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

OBJETIVO

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar una solicitud de bloqueo de equipo (IMEI) por robo o pérdida, cuando el equipo afectado no corresponda al usado actualmente en la línea del cliente, diferenciando las acciones que se deben realizar según canal de atención.

El procedimiento busca orientar al ejecutivo sobre cómo gestionar el bloqueo del equipo mediante el ingreso de un ticket, validando previamente la propiedad del equipo por parte del cliente.

ALCANCE

Aplica a la atención de clientes titulares con servicio móvil que soliciten el bloqueo de su equipo por robo o pérdida, el cual no corresponde al equipo usado por la línea, a través de Sucursales o Canal Digital WhatsApp. Call Center N0 debe derivar al cliente a cualquiera de los canales mencionados anteriormente.

El procedimiento contempla la validación de si el equipo estaba asociado a la línea contratada y la gestión del bloqueo de IMEI mediante ticket previa acreditación de la propiedad del equipo por parte del cliente.

Aplica a:
Canal de atención: Sucursales y Canal Digital WhatsApp. Call Center N0 debe derivar al cliente a los canales mencionados anteriormente.
Negocio: Móvil.
Cliente: Titular.

CONSIDERACIONES

- El bloqueo solo de equipo permite bloquear la IMEI del equipo que fue robado o perdido pero que no estaba siendo utilizado en la línea del cliente. Para esto, el

cliente debe conocer la IMEI del equipo y presentar un documento que acredite que es el dueño del equipo.

- Es posible bloquear tanto equipos comercializados por Claro como aquellos comercializados por otras empresas.
- Si el equipo si estaba siendo utilizado con la línea del cliente al momento del robo o pérdida, se debe seguir el procedimiento **BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO**.
- Si el cliente no puede acreditar que es el dueño del equipo, no es posible realizar el bloqueo de equipo.
- La declaración simple no es un documento válido que permita acreditar que el cliente es dueño del equipo. Este documento no debe ser adjuntando en la solicitud de bloqueo.

DESBLOQUEO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica solo para **Sucursales**. **Call Center** y **Canales Digitales** deben derivar al cliente a su Sucursal más cercana.
- Esta atención se entrega solo al **titular del servicio** por lo que es necesario realizar validación de identidad. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** y la valida la identidad del cliente según la opción disponible en tu canal.

CONTAC CENTER

Frente a consultas de clientes que soliciten el desbloqueo de un servicio bloqueado por robo o pérdida, informa que, por disposición regulatoria, esta gestión debe ser realizada de forma presencial por el titular del servicio en una Sucursal.
Apóyate del siguiente script para entregar la información al cliente y, posteriormente, registra la consulta en CRM One:

Call Center

Sr(a) XXXX, le informo que, por disposición regulatoria y para resguardar la seguridad del titular del servicio, el desbloqueo de una línea bloqueada por robo o pérdida debe ser solicitada de forma presencial por el titular en una Sucursal.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.
Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.
Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
Resultado: Imposible completar.

Registrar en la atención:

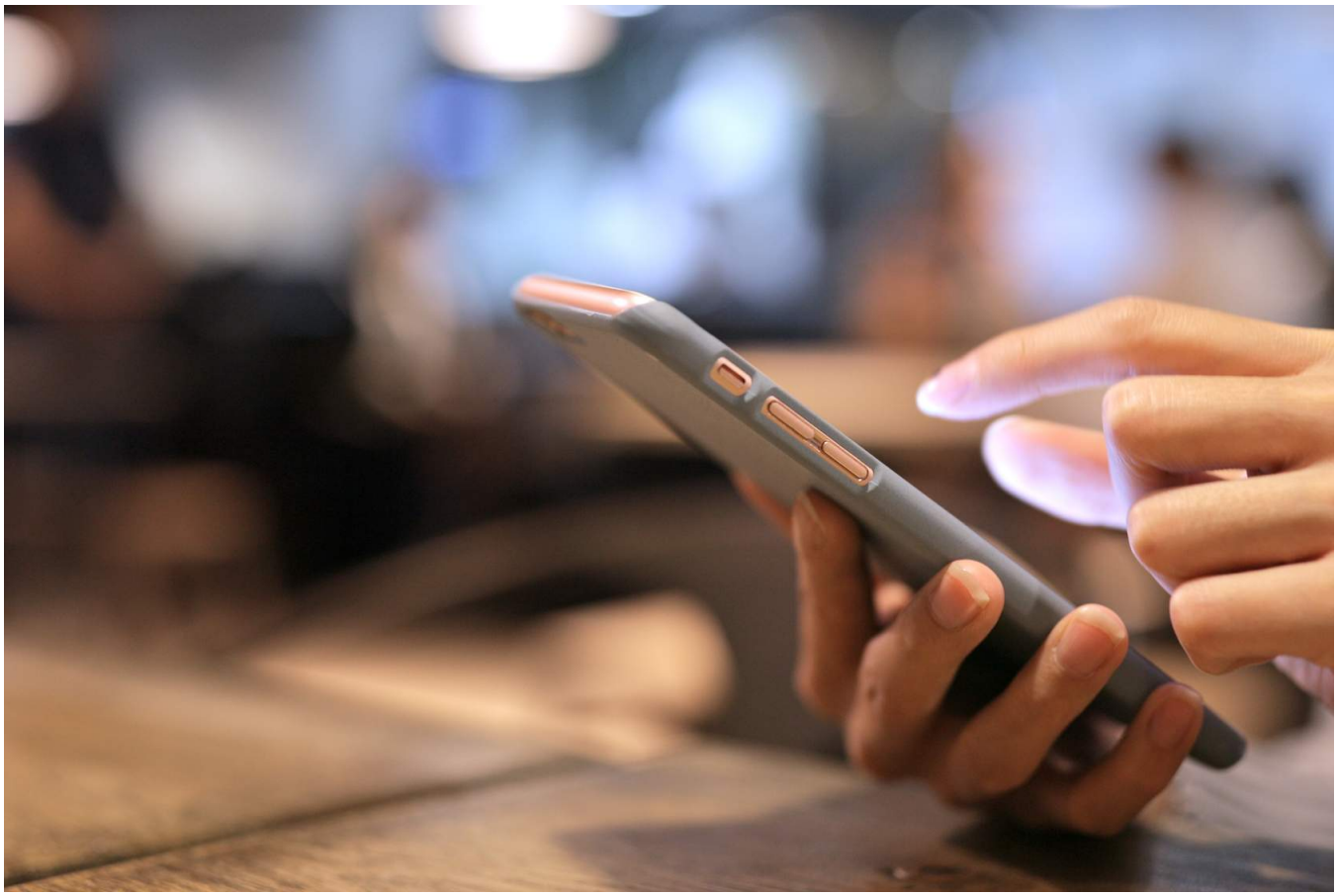
- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.

Para revisar el paso a paso apóyate en la siguiente publicación aquí.

CONTINUE

Lección 2 de 3

AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✅Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.

✅Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, órdenes o casos según corresponda.

✅Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.

VERIFICACIONES PREVIAS:

🔴En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.
🔴Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a $7.000 o mayor.

GESTIÓN:

🔴Si el monto a ajustar es **menor o igual a $7.000** debes realizar un **Cargo de Crédito** en CRM One.

🔴Si el monto es **mayor a $7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a $7.000: *Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de $XXX y el saldo actualizado de su boleta es de $XXXX. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de clarochile.cl.*

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a $7.000: *Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de XXXX por un valor de $XXXX, cabe destacar*

que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de $XXXXX. 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 nuestra Sucursal Virtual.

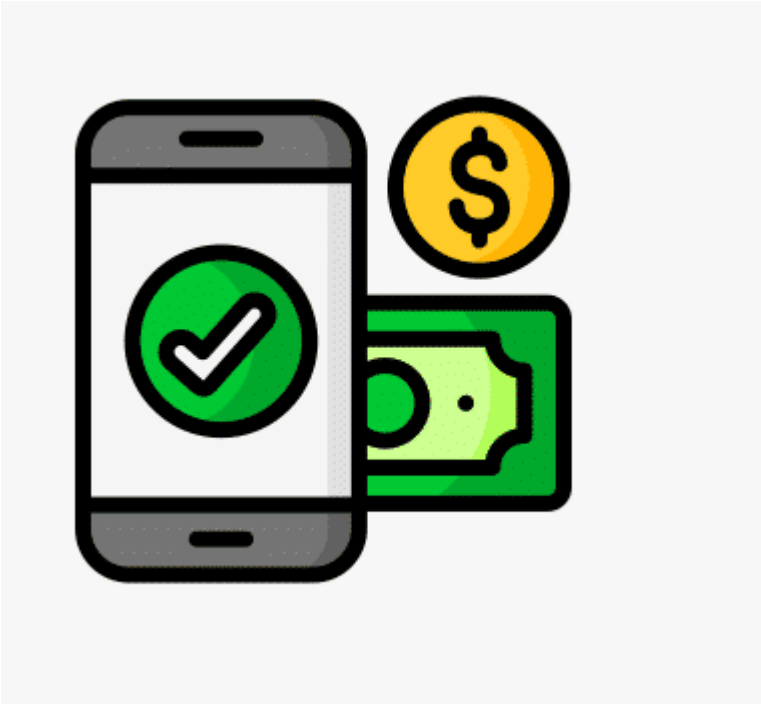
REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM 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 la Nota de Crédito
- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo



Para el ingreso del ajuste apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**

CONTINUE

Lección 3 de 3

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°21 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO

FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°21 - CCDD MÓVIL CLARO

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

FINALIZAR