



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°04 - 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.

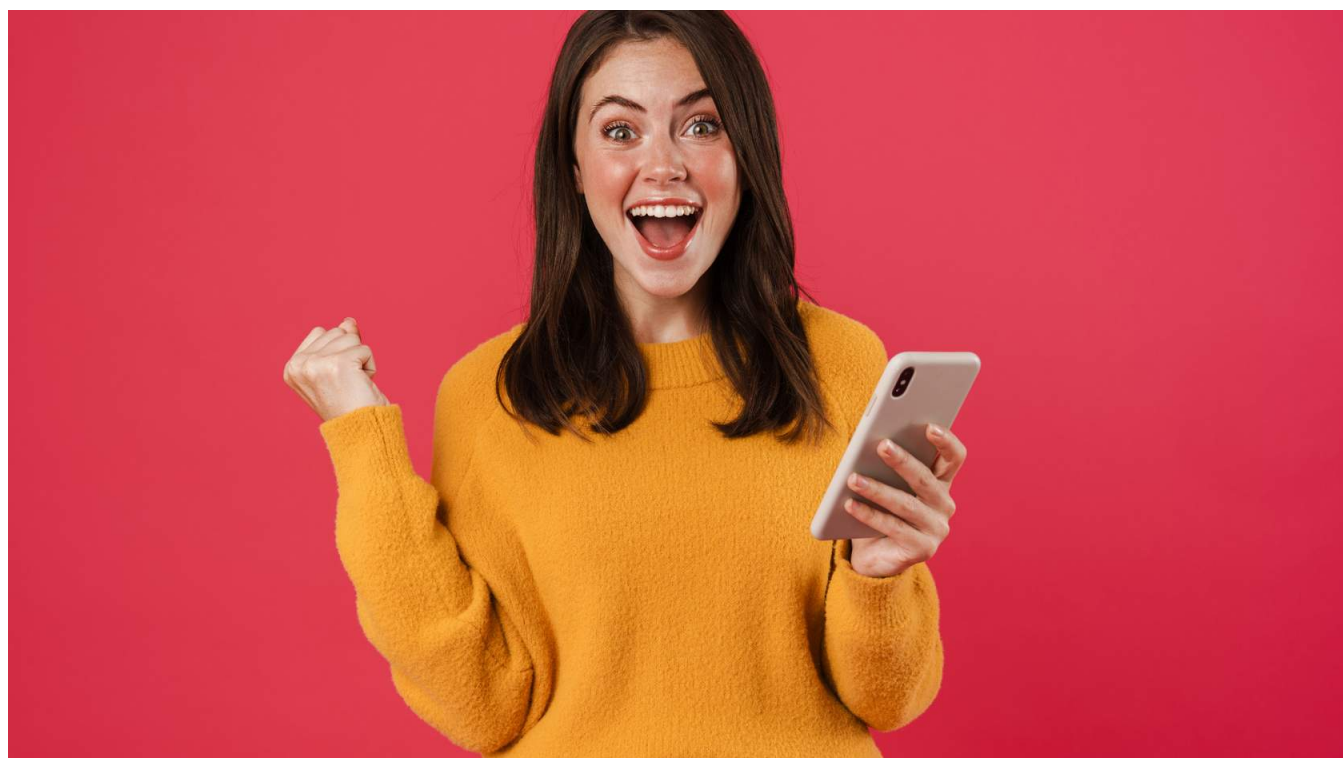
≡ UNIDAD 1: EXPLICACIÓN DE LA BOLETA

≡ UNIDAD 2: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

≡ UNIDAD 3: INGRESO DE NOTA DE CRÉDITO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: 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.

-Puedes apoyarte del siguiente script:

Sr(a). XXXX, lo que nos solicita puede revisarlo a través de la Sucursal Virtual en <https://www.clarochile.cl/> o a través de la App Mi Claro.

-Si cliente manifiesta que tiene inconvenientes para realizar la gestión, apóyalo con el procedimiento de Sucursal [aquí](#).

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.

¿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) xxxxxxxxx, 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) xxxxxxxxx, 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) xxxxxxxxx, 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:

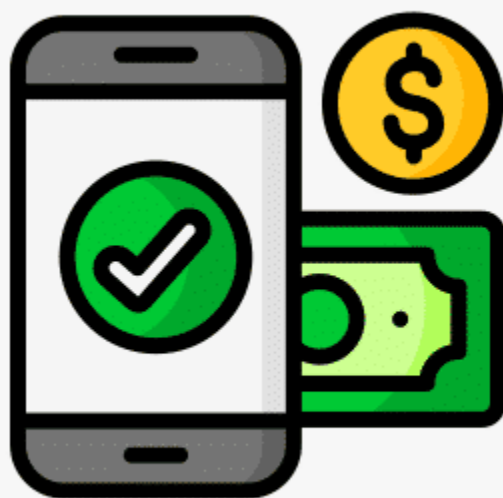
- a.** Revisa en ONE en Ordenes la fecha de modificación del plan.
- b.** Recuerda que cliente visualizará en su nueva boleta el detalle con el cobro de plan antiguo más el nuevo, sin embargo, hará referencia al plan nuevo en Detalle Cobros por Móvil.
- c.** Para para calcular el cobro de ambos planes, 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 apoyate 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.

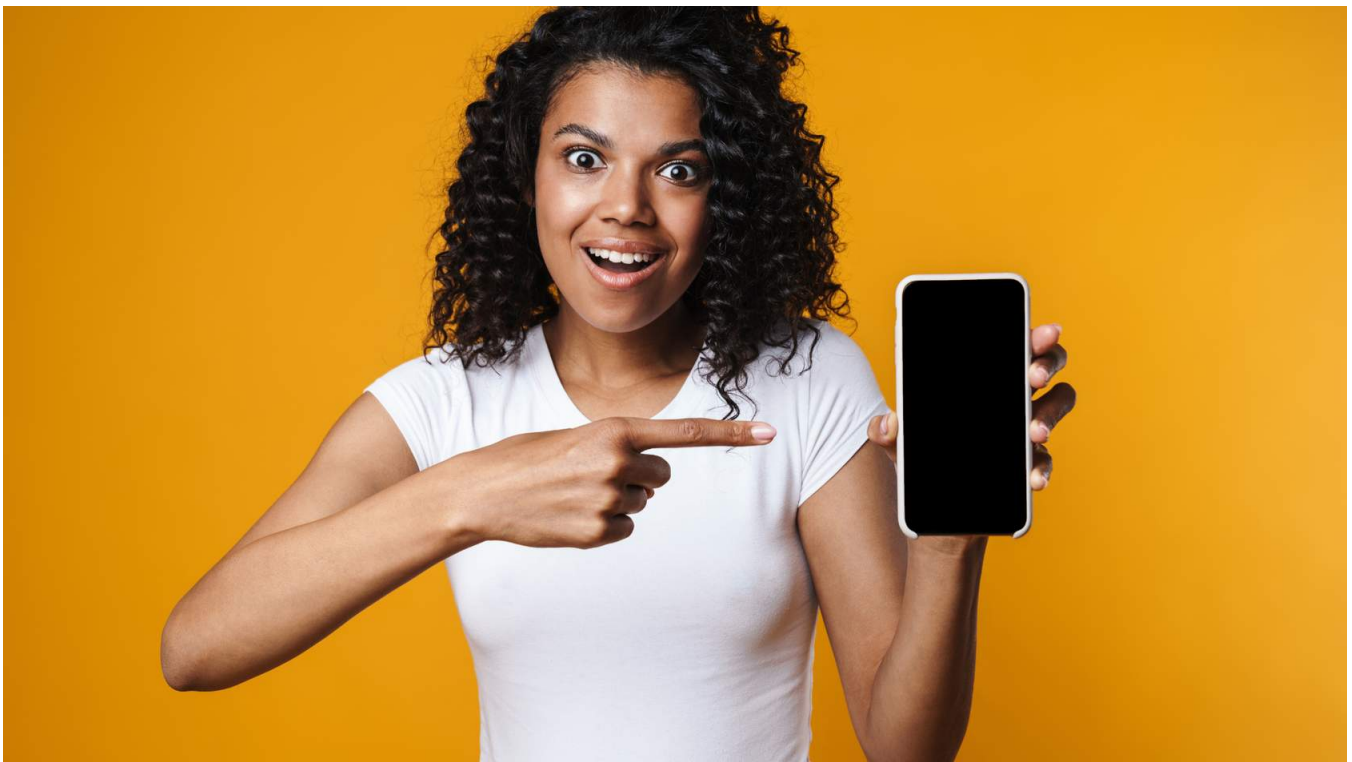
CONSUMO MINUTOS MENSUAL:

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



CONTINUAR

UNIDAD 2: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



DEBES SABER:

IMPORTANTE

- Siempre invita al cliente a revisar el estado del pago realizado en clarochile.cl. Puedes guiarte por el procedimiento [CLIENTE CONSULTA POR](#)

PLANES/BOLETA/PAGOS

- El pago realizado a través de botón de pago express desde www.clarochile.cl y otros **recaudadores externos tiene un tiempo de demora de hasta 48 horas hábiles para que se encuentre impactado el pago**. Debido a esto, solo se debe ingresar una interacción por Pago No Registrado posterior a este plazo de 48 horas hábiles.
- Por lo anterior, pregunta al cliente la fecha en que realizó el pago, si es menor a 48 hrs. activa el **servicio desbloqueo de confianza**, para ello apóyate en la siguiente publicación [AQUÍ](#), y no es necesario ingresar la interacción en ONE. Si el pago fue realizado mayor a las 48 hrs. activa el servicio e ingresa la interacción en ONE, para que se pueda regularizar en sistema el pago.
- Solo en el caso que se ingrese una interacción por Pago No registrado mayor a 48 hrs. recaudación enviará diferentes SMS al cliente según sea el requerimiento.
- Informa que si no hace envío del voucher, y no se confirma el pago, su requerimiento **será cerrado por no tener antecedentes suficientes**.
- Para el envío del SMS debes validar el número celular del cliente, de lo contrario no se le enviará el mensaje de texto. Para actualizar el número de celular, revisa la publicación [Creación de datos y modificación](#)
- Todos los recaudadores tienen un código asociado, si tienes dudas y deseas confirmar el recaudador que corresponda, puedes apoyarte con la Base de Consulta Códigos Recaudadores. Estos códigos aparecen en los pagos reflejados en la pestaña Pagos de CRM One. Si el cliente no recuerda donde fue realizado el pago, puedes apoyarte de esta información para determinarlo.

Si cliente no presenta comprobante de pago, puede solicitar una carta en su entidad bancaria con el detalle de la transacción y/o presentar su cartola Bancaria en donde se visualice el cargo.

- Los rechazos de pagos son anulaciones o reversas por ventas o por pagos mal aplicados, donde la transacción en la tarjeta no se confirma por parte de la entidad bancaria, y el monto se devuelve a la misma tarjeta. En estos casos, informar al cliente que el pago no ha sido realizado y que puede volver a realizar el pago por los medios habituales.
- Ante casos de pagos realizados dos veces en la misma cuenta, ofrece al cliente mantener el saldo duplicado como saldo a favor. En caso que no acepte, guíate por el procedimiento [DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR MÓVIL](#)



TRASLADO DE PAGOS:

TOMA EN CUENTA

1. Para dar solución, deberás ingresar un caso en One. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS

para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo **rdocumentos@clarochile.cl** en un plazo máximo de 2 días hábiles.

! IMPORTANTE: El correo **rdocumentos@clarochile.cl** no aplica para hacer consultas o escalamientos. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr. (a) XXX para solucionar el inconveniente con su pago, escaltaremos el caso al equipo especialista, para que el pago quede reflejado en su cuenta en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el sms, de lo contrario el caso se cerrará”

2. Haz clic en la pestaña acción para seleccionar los tópicos de la interacción:

- Reclamos Financieros
- Impugnación de cobros
- Pago no Registrado

Presionar “Se genera caso” y presiona botón “Acción”

3. Luego, completa los tópicos del caso:

- Recaudación
- Transferencias

4. No olvidar completar todos los campos obligatorios (destacados en color amarillo).

5. Agrega en Notas:

- Monto a transferir
- Motivo de transferencia
- Pago asociado: Indicar Servicio (Móvil), número de boleta y monto.
- Cuenta financiera de destino

Para finalizar, el caso debe quedar en GUARDAR y DESPACHAR, luego pincha GUARDAR.

The screenshot shows the Claro Chile CRM interface. The top header includes the Claro logo and user information. The main area displays a case record for 'CLARO'. Key fields include: 'Línea de Producto' (highlighted), 'Número de Caso' (highlighted), 'Tipo de Caso' (highlighted), and 'Guardar y Despachar' (highlighted). The interface also shows a list of cases on the left and a detailed view of the selected case on the right.

PAGO NO REGISTRADO:

IMPORTANTE

Si el pago es mayor a 48hrs., deberás ingresar una interacción en One. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles.

! IMPORTANTE: El correo rdocumentos no aplica para hacer consultas o escalamientos.

1. Si el servicio está prontamente a suspenderse por mora en los próximos 5 días corridos, ingresa una detención de cobranza. Apóyate en la publicación [Desbloqueo de Confianza - Detención de Cobranza](#).

2. Verifica si es que dentro de los últimos días corridos el cliente tiene un caso por pago no registrado; si es así, revisa el punto **INCONVENIENTE DE PAGO NO RESUELTO**

3. Ingresar en ONE la interacción:

- **Motivo 1:** Reclamos Financieros
- **Motivo 2:** Impugnaciones de cobros
- **Motivo 3:** Pago No Registrado
- **Resultado:** Solicitud completada

En las NOTAS debes sumar los siguientes antecedentes, según el medio de pago:

SERVIPAG PRESENCIAL- CAJA VECINA- UNIRED (PAGO EN EFECTIVO)	TRANSBANK (PAGO CON TARJETA)
Rut	4 últimos dígitos tarjeta bancaria o comprobante de pago
N° boleta	Nombre del recaudador (web o sucursal)
Monto pagado	Medio de pago (tarjeta débito o crédito)
Fecha del pago	Monto

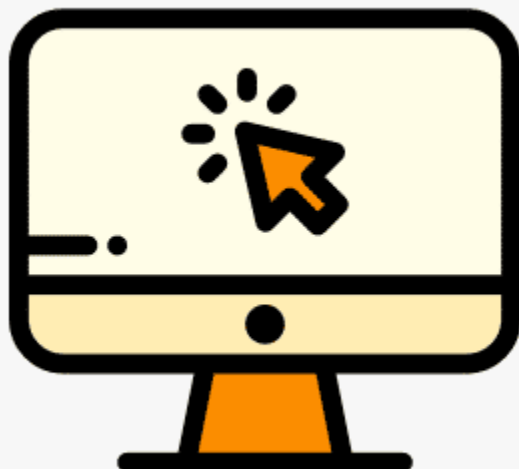
Hora del pago	Fecha de pago
Nombre del recaudador	Hora del pago

1. IMPORTANTE: Si el cliente no tiene a mano la tarjeta con la que pagó o rechaza explícitamente en mencionar los dígitos de su tarjeta, indica que para gestionar su caso es necesario que nos envíe el comprobante de pago al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la llamada, posteriormente no se tomará.

2. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr. (a) XXX para solucionar el inconveniente con su pago, escaltaremos el caso al equipo especialista, para que el pago quede reflejado en su cuenta en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el SMS, de lo contrario el caso se cerrará”



PAGO NO REGISTRADO NO RESUELTO:

IMPORTANTE

Si un cliente se contacta indicando que su caso no está resuelto, revisa los pasos a continuación:

1. Cuándo fue realizada la interacción de Pago no registrado.

- **Interacción no fue ingresado o ingresado erróneamente o incompleto**

Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito.

En este caso, solicita las disculpas del cliente e indica que su caso se gestionará en máximo 5 días hábiles.

Revisa la pestaña Trabajo en la Página Principal de Interacción de CRM One y revisa que tenga un caso con los siguientes tipos: Tipo 1: Recaudación; Tipo 2: Pago No Registrado; Tipo 3: N/A.

- **Interacción no gestionado**

Si el caso no fue gestionado o finalizado sin gestión y el pago continúa sin aplicarse escala el caso con tu supervisor de plataforma (Supervisor debe escalar al correo RECAUDACION@clarochile.cl).

Informa al cliente que el caso será gestionado con prioridad una interacción en un plazo máximo de 5 días hábiles (lunes a sábado).

2. Si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse (próximos 5 días, ingresa un [Desbloqueo de Confianza - Detención de Cobranza](#)).

CONTINUAR

UNIDAD 3: 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 Rivas Soto Tipo-Subtipo de Cliente: EMPRESAS EMPRESAS Chum: Marcación en Lista Especial: NO EXISTEN REGISTROS-A

Dr. 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: Entrande Canal: Web Medios: Autotendón

Llamador Repetitivo: PIN: Validar PIN

Transferido: Logotipo del Comaciente

En Cartera: 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 Cetro Historial de Campaña

Cliente Cuenta Financiera Contacto

Buscar Ahora Búsqueda sin Guardar Ajustar 26 Registros

Crear	Identificación de la Interacción	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas	Nro. de Cuenta Financiera
24/09/2023	013320853	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...		236646976
12/09/2023	012852845	REGISTRO	AUTOSERVICIO	ACTUALIZACIO	IMPOSSIBLE CO...		236646976
11/09/2023	0128528157	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 Pago](#) [Crédito Técnico](#) [Reembolso de Saldo](#) [Transferencia de Saldo](#) [Firma](#)

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

Desde: 24/05/2023 A: 21/10/2023 [Buscar Ahora](#)

☐ Ajustar

Fecha	Transacción	Descripción	Número de Factura L	Crédito	Débito	Saldo
20/09/2023	OSPAUS	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 EXCELSOR BELLAS VALENCIA
SIN LÍMITE de Llamadas Ofertas

Fecha Emisión: 03 SEPT 2023 Período: 02 AGO 2023 - 01 SEPT 2023
 Rut: 19484687-7 N° de cliente: 241176264
 N° de documento: 240805376 N° de factura: 074271700
 Fecha Última Pago: 15 AGO 2023 Monto Último Pago: \$ 0.190

Total a pagar: \$ 16.990
 Paga Ahora **QUISTA PSE**

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

RESUMEN DE CARGOS FACTURADOS

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

REGRAS 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".

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: 240391179 **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
--------------------------	-----------------	-----------------------	---------------	--------------------	------------	----------	-------------	-----------------------

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Paso 5: 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 Sol

Fecha de Inicio: 24/05/2023 Fecha Final: 21/10/2023 Suscripción: Todos Número de Factura Legal: 240391179 **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 Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRCNET_REC	Internet	DBT	56979281529	13.781,51	2.618,49	16.400,00	9.604,00	8.070,59
2216576407	CCRCTEL_REC	Telefonía	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

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

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

Fecha Final

Subscripción

Número de Factura Legal

24/01/2023

23/06/2023

Todos

-

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
☐ 2036410143	CCOCPM18_81836	Cargo Contrato Arrendamiento	DBT	56986742872	4.568,13	138,88	4.803,94	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**

☒ Pagar 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.



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	Ningun
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 ☐ Ignorar Cobranza ☐ Ignorar intereses por mora: Expira el:

[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"**.

[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: [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
Proceso de Cobranza: Proceso de Inscripción								

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 Items de Acción Historial Lista de Depósito Actividades de Legado

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

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 Total	Monto Acreditado
2216576413	CCRCINET_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
2216576394	CCRCTEL_REC	Telefonia 8.000000	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
☐ 400359489	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: [Nuevo] [Guardar] [Cancelar] [Revisar]

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

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

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

Verificar Interacción Verificar Tema

Temas Activas: [Agregar Tema] [Eliminar Tema] [Acción] [Recomendaciones] [Otras] [Caso]

Id. de Cia. Financiera: **3150789** Motivo 1: **FAVOR ESPECIFICAR** Motivo 2: **FAVOR ESPECIFICAR** Motivo 3: **FAVOR ESPECIFICAR** Resultado: **FAVOR ESPECIFICAR** No. de Registro: **56879473068**

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

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

Modificación	Identificación	Tipo	Título	Fecha de Vencimiento	Riesgo 1 de Tipo de Caso	Riesgo 2 de Tipo de Caso	Riesgo 3 de Tipo de Caso	Estado	No. de Cia. Financiera	No. de Registro
17/06/2020	C132952363	Caso	29/12/4712	CORRECCION SERVICIOS	CORRECCION SERVICIOS	AJUSTE SALDO	Cerrado	3150789	5687	
14/06/2020	C132963272	Caso	14/06/2020	MANTENCION DE SERVICIOS MOVILES	SIN SEÑAL		Cerrado	3150789	5687	
15/06/2020	C132876592	Caso	15/06/2020	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789		
9/06/2020	128816221A	Orden	23/06/2020	Orden por BO			Cerrado			
3/06/2020	1232817385A	Orden	17/06/2020	Orden por BO			Cerrado			
12/05/2020	C131779872	Caso	7/7/7	SOLICITUDES CASOS DE	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo	3150789		
8/05/2020	1296129871A	Orden	22/05/2020	Orden por BO			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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°04- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°04-
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR