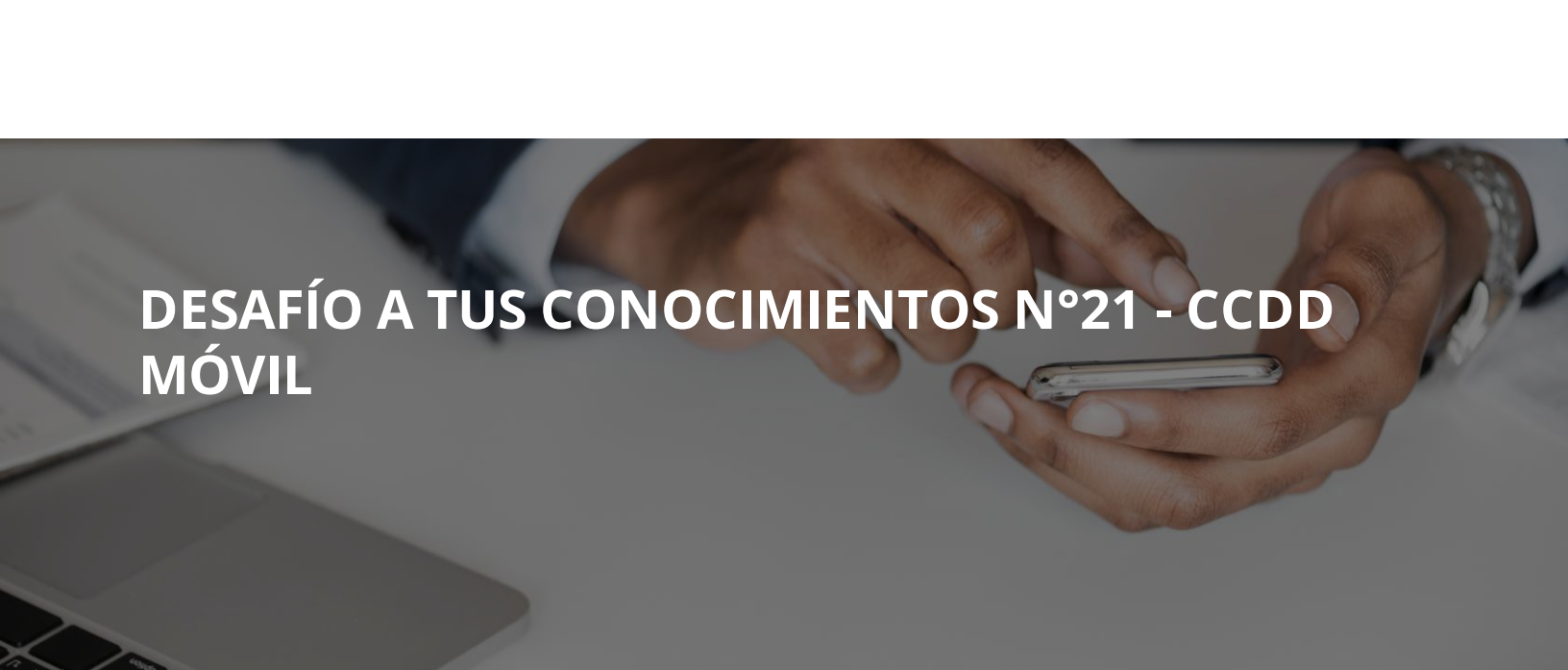




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 - CCDD MÓVIL

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.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



ELEMENTOS TRANSVERSALES:



LENGUAJE

Se debe utilizar un vocabulario: **RESPETUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y

CLARO con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

PARA LOGRAR UN CORRECTO LENGUAJE DEBES

PARA LOGRAR UN CORRECTO LENGUAJE NO DEBES

- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Escribir con una redacción y ortografía correcta.
- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente no tutearlo.
- Utilizar solo los emojis autorizados y según corresponda, de acuerdo al siguiente detalle:

	CUANDO USAR	CARACTERÍSTICAS
Grupo 1 	1. Cuando se logra resolver el requerimiento del cliente 2. Para complementar una respuesta de agradecimiento por parte del cliente. 3. Cuando cliente finaliza una acción que le solicitamos	1. No utilizar en cliente con RUT menores a 7 millones. 2. No abusar del uso de emoticones 3. No usar en casos de fallas masivos 4. No usar en caso de clientes molestos
Grupo 2 	1. Para responder a cliente con una afirmación: OK, Perfecto	

PARA LOGRAR UN CORRECTO LENGUAJE DEBES

PARA LOGRAR UN CORRECTO LENGUAJE NO DEBES

- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, cachai, sí poh, qué pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

- Utilizar abreviaciones.

ENTENDIMIENTO:



Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente.

Además, para lograr un correcto entendimiento debes:

- Si cliente responde con emoticones, emojis, gif, mensajes de voz o videos confirmar con cliente el correcto entendimiento del mensaje.
- Puedes solicitar imágenes o videos al cliente para entender mejor el requerimiento.
- Puedes enviar contenido multimedia (imágenes y link) autorizados en cada procedimiento.

Además, para lograr un correcto entendimiento NO debes:

- Preguntar dos veces la misma información.
- Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea.

- Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico.
- Mirar el celular, conversar con el compañero, comer, y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.

RELACIONAMIENTO:



RELACIONAMIENTO

Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir **TRANSPARENCIA** indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; **SEGURIDAD** siendo claro y precisos; y **ACTITUD DE SERVICIO**, siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.

PARA LOGRAR UN CORRECTO RELACIONAMIENTO DEBES

- Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.
- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "Gracias a ti por contactarte", "Con mucho gusto", "Estamos para atenderte".
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.

PARA LOGRAR UN CORRECTO RELACIONAMIENTO NO DEBES:

- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.

PARA LOGRAR UN CORRECTO RELACIONAMIENTO DEBES

PARA LOGRAR UN CORRECTO RELACIONAMIENTO NO DEBES:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y el cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos, o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.

PROCESO DE ATENCIÓN:



Veamos a continuación el detalle de cada uno de los pasos del proceso de atención

BIENVENIDA

ENTENDER Y
RESOLVER EL
REQUERIMIENTO

INFORMAR ACCIÓN
AL CLIENTE

OFRECER
CAMPAÑA

RE

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - *"Soy el encargado de ayudarte hoy".*
 - *"Soy el encargado de atender tu requerimiento".*
 - *"Estoy feliz de poder atenderte".*
"Soy tu ejecutivo asignado por este día".
 - *¿Cómo puedo ayudarte hoy?*
 - *"Hoy seré el responsable de solucionar tu inconveniente"*
 - *"Tendré el agrado de acompañarte en resolver tu requerimiento".*
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplo de bienvenida:

- *"Hola estás hablando con XXX y soy el encargado de atender tu requerimiento ¿Con quién hablo? ¿Cómo puedo ayudarte?" .*

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante: • Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos. • Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles, para entender y resolver el requerimiento. • Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Clave. Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información. • Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.				

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante: • Hacer un resumen de gestión realizada en sistema. • Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración. • Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir, si corresponde. Ejemplo de informar acción al cliente: • Carga de descuento en planes: ◦ <i>“Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta”.</i>				

--

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para ofrecer campaña debes: • Revisar la información recibida en los comunicados y la publicación CAMPAÑAS BLINDAJE. • Si existe campaña: ◦ No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención. ◦ Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.				

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para registrar correctamente en sistema debes: • Registrar atenciones en ONE y TIPIFICA. En el campo observación ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento. • Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido. ◦ Nombre de la persona que atendemos. ◦ Motivo de la llamada. ◦ Información entregada.				

- Gestión realizada.
- Número de contacto.

Ejemplos de Registros:

- **Carga de canal Premium con descuento:**

"Se atiende a Juan Zamora, que consulta por fecha de vencimiento de su boleta. Se entrega fecha de vencimiento para el día XX del mes de XXXXXX por un monto de \$XXX"

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	-------------------------------	--------------------	----

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos clave de tu atención.
- Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones)
Ejemplo:
 - *"Juan, de acuerdo a tu solicitud para disminuir el costo de tu boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tienes alguna duda adicional que desees resolver? ¿tus servicios están funcionando correctamente?"*
- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
- Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.
- Informar que posterior a la finalización de la llamada se enviara una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.

- *"XXXX, te informo que mañana durante el día, enviaremos una encuesta, donde usted podrá evaluar mi atención, en una escala de 1 a 7, donde la nota mínima es un 1 y la nota máxima es un 7. Agradecemos su evaluación, esta es muy importante para seguir mejorando nuestra calidad de atención".*
- Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:

Cientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención	Cientes críticos en donde por forma de escritura no nos permite entregar la información
--	---

- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

Ejemplos de despedida:

- *"XXX ¿Te puedo ayudar en algo adicional? ¿Tus servicios están funcionando correctamente? ¿Tienes alguna duda de carácter comercial?"*
- *"XXX, por favor ¿me puedes indicar tu correo electrónico, también el correo electrónico al que desea recibir su boleta y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"*
- *"XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche)".*



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- ✓ El detalle de una boleta, es decir: llamadas, compras, SÓLO se puede entregar al TITULAR de la cuenta.

✓ Si el titular está fallecido, un tercero con relación consanguínea y certificado de defunción, puede solicitar la atención como si fuese el mismo titular de la cuenta (aplica para Traspaso de titularidad y Término de contrato). La relación consanguínea se puede confirmar a través de una libreta familia o certificado nacimiento.

✓ Comprueba siempre la identidad del titular antes de generar cualquier tipo de modificación o contratación de productos.

✓ Todo cliente extranjero con cédula vencida, se debe solicitar documento adicional, el cual recibe el nombre de: **"Ampliación de certificado de residencia Definitiva en Trámite"**, este debe ser validado con el n° verificador en el siguiente link: <https://tramites.extranjeria.gob.cl/etapas/ejecutar/123458500>.

Además, debes recordar al cliente que debe tener el número de folio o solicitud a mano.

✗ NO modificar un cliente si no se logra comprobar la identidad del titular. En caso que no se logre comprobar la identidad tanto del titular o tercero, y que, además, no presente poder notarial otorgado por el titular no se podrá realizar ninguna modificación en los servicios o en la cuenta de cliente.

✗ NUNCA entregar datos del titular a un tercero sin poder notarial (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo, detalle de llamados, copias de boleta, etc).

X No debes adjuntar en Gestor Documental los print de validaciones de identidad de EID Equifax, solo debes dejar en el registro de interacción en One, el ID de Transacción que entrega el aplicativo. Por ningún motivo debes copiar preguntas y/o respuestas de Equifax en los sistemas de atención.

DEBES SABER:

✓ PODER NOTARIAL → Permite a una persona, designar a un tercero como su representante, para que actúe en su nombre y lo represente para realizar una determinada acción(es). Este documento está firmado ante notario. Debe ser de 6 meses contados desde la fecha de emisión, además, debe presentar sello de agua o cuño seco.

✓ Recordar siempre utilizar herramientas de apoyo para la validación de la información del cliente, como por ejemplo Vigencia de CI en registrocivil.cl

✓ En caso de canales remotos, siempre debes solicitar el Número de documento del CI con el fin de gestionar las validaciones en EID Equifax, ya que esta plataforma, no permite ingresar una numeración genérica.

¿CÓMO VALIDAR LA VIGENCIA DEL CARNET DE IDENTIDAD?

Para realizar la validación de la vigencia del carnet de identidad se debe seguir los siguientes pasos:

1

Ingresa al siguiente link <https://www.registrocivil.cl/principal/servicios-en-linea/consulta-vigencia-documento-1>

2

Ingresa el Rut del cliente, el Tipo de Documento, la Serie o Número de Documento del carnet y el captcha mostrado, y presiona Aceptar.

3

Revisa el Resultado de la Consulta.



Vigencia documento de identidad

Consulta de estado de documento de identidad

RUN (Ej: 12345678-K) *

:

Tipo de documento *

:

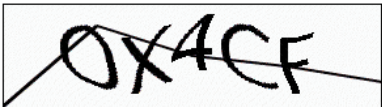
Seleccionar el tipo de documento

▼

Nº Documento/Serie/Cuadernillo

:

Ayuda



*

 Recargar

Copiar las palabras que aparecen como una imagen en el cuadro de texto proporcionado para este propósito.

* Todos los datos son obligatorios.

Aceptar

Resultado de la consulta

ESTADO

*Imagen referencial

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

Siempre debes comprobar la identidad del Titular antes de generar cualquier tipo de modificación o contratación de productos.

- | Procedimiento | Titular
(Valida identidad
EID Equifax y/o
Facial) | Usuario de
servicio |
|--|--|------------------------|
| Venta servicios móviles | X | |
| Activación/Desactivación Roaming | X | |
| Anulación de venta | X | |
| Bloqueo de equipo por Robo/Perdida/Extravió | X | X |
| Cambio de Ciclo | X | |
| Cambio de Número | X | |
| Cambio de Plan | X | |
| Cambio de Equipo/ClaroUP | X | |
| Cambio o Reposición de equipo | X | |
| Cambio o Reposición de equipo + SimCard | X | |
| Cambio o Reposición de equipo por robo/pérdida/Extravió | X | |
| Cambio o Reposición de SimCard | X | |
| Cambio o Reposición de SimCard por robo/pérdida/Extravió | X | |
| Cambio de Titularidad | X | |
- | Procedimiento | Titular
(Valida identidad
EID Equifax y/o
Facial) | Usuario de
servicio |
|--|--|------------------------|
| Cliente no reconoce contrato | X | |
| Baja de servicios (Retención) | X | |
| Desbloqueo de equipo por Robo/Perdida/Extravió | X | |
| Detalle de llamada, tráfico y consumo | X | |
| Envío de boleta Electrónica | X | |
| Liberación de equipos (uso en redes internacionales) | X | |
| Migración de Prepago a Postpago/ Postpago a Prepago | X | |
| Modificación información de cliente (Cambio de nombre, dirección, N° teléfono) | X | |
| No reconoce cobros en boleta (Aplicación de excepciones) | X | X |
| Suspensión Transitoria de servicios | X | |
| Ingreso o carga de descuentos | X | X |
| Incorporación a "No Molestar" | X | X |

ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

- **Al realizar validación de identidad en Autentia y/o EID Equifax, se debe ingresar el número de código de validación en las notas de los sistemas de atención a clientes (solo al ser exitosa).**
- Para EID Equifax, el cliente cuenta con 2 oportunidades en el día, si no aprueba, se deriva a otro canal de atención.

Validación de Identidad en Venta —

Con el fin de resguardar la seguridad de los clientes y así, darle la confianza tomamos las medidas necesarias para evitar situaciones irregulares al momento de activar nuestros servicios, se establece la exigencia que siempre debes validar la identidad de la persona que está solicitando un contrato con Claro.

Biometría Facial	EID Equifax, Validación Alternativa
Plataforma Roaming / Plataforma Ventas call center	Uso exclusivo para procedimientos prepago y para procedimientos postpago en donde se indique explícitamente que es posible su uso

Sucursal Virtual: El Login es una forma de validar la identidad, sin embargo, existen gestiones que requieren una validación adicional de identidad vía EID Equifax, como el cambio de SIM Card y Traspaso de titularidad.

- Las validaciones efectuadas deben ser realizadas el mismo día de la venta.
- Por lo anterior, si no obtienes la validación de identidad del cliente, (Validación facial y/o EID Equifax), no es posible realizar la venta, recuerda que la validación aplica de acuerdo a cada canal de atención.
- El incumplimiento de esta normativa, es considerado una falta grave.

Validación Alternativa de Identidad

Este procedimiento es de uso exclusivo para procedimiento prepago, y procedimientos postpago en donde se indique explícitamente que es posible utilizar esta validación.

Término de Contrato en Call Center y Redes Sociales Servicio Móvil y Hogar

Si no aprueba las 2 instancias de validación de identidad en EID Equifax, debes realizar un llamado al número que se está solicitando finalizar o, en el caso de servicios hogar distintos a telefonía, pide (a quien realiza la solicitud de término), un número dónde contactar al titular para corroborar la solicitud y validar la identidad del titular. En este momento, deberás realizar nuevamente, la validación de identidad especificadas en los puntos anteriores. Este llamado, debes realizarlo al día siguiente, desde que se hizo la validación y no fue aprobada.

En caso que la validación no sea aprobada, indícale al cliente que debe hacer la solicitud de término de contrato, a través de Sucursal Virtual o presencialmente, como último recurso.

Importante: Siempre que utilices EID Equifax, espera que el cliente responda, nunca menciones las alternativas de respuesta que entrega el sistema.

En caso que no pase la validación de identidad a través de los distintos mecanismos vigentes (cuestionario Equifax y/o Facial), es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad, ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

PAUTA DE ATENCIÓN LLAMADA DE VALIDACIÓN EID EQUIFAX CANALES DIGITALES Y CALL CENTER

PAUTA DE VALIDACIÓN ALTERNATIVA

Esta pauta explica cómo abordar la llamada con el cliente, en Canales Digitales, para validar su identidad, el mecanismo principal es EID Equifax.

Validación alternativa: Existen dos casos en donde no es posible realizar validación EID Equifax, por tanto, deberás realizar una validación alternativa, los casos son:

- ✓ Cliente extranjero
- ✓ Incidencia en EID Equifax.

Protocolo:

1. Saluda al cliente por su nombre y cortésmente.
2. Preséntate con tu nombre y apellido, indica que eres ejecutivo de Claro Chile y pregunta cómo se encuentra, espera que responda.
3. Infórmale que estás llamando por su solicitud ingresada, Ejemplo:
Sr/Sra. "Nombre del cliente" para proceder con la gestión de "Nombre gestión", necesito validar su identidad, a través de unas preguntas de seguridad, asociadas a información que solo el titular de la cuenta podría responder, ya que son de carácter personal. ¿Está usted de acuerdo?

Si el cliente pregunta: *¿Por qué tienen estos datos? ¿De dónde sacan ustedes esta información?*

Responde: *"Este proceso de certificación de identidad, a través de preguntas de seguridad, se realiza con base en un set de preguntas proporcionadas por nuestro proveedor, la empresa EID Equifax, la cual, a su vez, cumple con los más altos estándares de seguridad, en materia de protección de datos."*

CLIENTE ESTÁ DE ACUERDO: Si el cliente está de acuerdo pasar al punto 3.1.

CLIENTE NO ESTÁ DE ACUERDO: Si el cliente dice que no quiere responder preguntas de validación, pasar al punto 4.

- 3.1 Realizar preguntas de validación, si la validación es exitosa, pasar a despedida.
- 3.2 Si la validación no es exitosa, debes realizar nuevas preguntas de validación EID Equifax.
- 3.3 Si la segunda validación EID Equifax es exitosa, continuar con despedida.
- 3.4 Si la segunda validación EID Equifax no es exitosa, pasar al punto 5.

4. Lamentablemente, no podemos realizar la gestión que solicita, sin la validación de estos datos. Con estas preguntas evitamos fraudes, entiendo si no desea hacerlo. ¿Dada la información entregada, desea continuar con la validación de datos personales?

DESEA REALIZAR VALIDACIÓN: Si el cliente indica que, sí quiere realizar la validación, pasar al punto 3.1.

NO DESEA REALIZAR VALIDACIÓN: Si el cliente indica que no quiere realizar la validación, pasar al punto 5.

5. Realizar validación alternativa: para los siguientes casos de uso: Cliente extranjero, Incidencia en EID Equifax.

Si no responde de manera exitosa las preguntas de la validación alternativa, según lo que indica la pauta de dicha validación, informa que no es posible realizar la gestión y pasa al punto N°6.

6. DESPEDIDA: *Sr /Sra. muchas gracias por su tiempo. Esperamos que usted y su familia se encuentren bien. Que tenga buenos días/tarde/noches.*

7. REGISTRO - INTERACCIÓN: No debes adjuntar en el Gestor Documental el print con la validación de identidad de EID Equifax, en su reemplazo, debes dejar en el registro de interacción de en One, el ID de Transacción que entrega el aplicativo.

**PAUTA DE ATENCIÓN LLAMADA DE VALIDACIÓN
EID EQUIFAX CANALES DIGITALES Y CALL
CENTER**

PAUTA DE VALIDACIÓN ALTERNATIVA

Uso exclusivo para procedimientos prepago y para procedimientos postpago en donde se indique explícitamente que es posible utilizar esta validación.

Esta pauta explica cómo abordar la atención con el cliente, considerando que primero debe usar la validación a través de Equifax, en caso de clientes extranjero, caída de Equifax o que el procedimiento lo declare explícitamente, debes utilizar la evaluación alternativa de identidad, en caso de fallo, se debe derivar a un canal presencial.

Pauta de atención

Esta validación alternativa debe ser realizada en los siguientes casos:

- ✓ Cliente extranjero
- ✓ Incidencia validación Equifax.
- ✓ Procedimiento lo recomiende de manera explícita.

Para todo procedimiento que requiere validación de identidad/titular, en las atenciones remotas, la primera validación es Equifax, sólo en casos expuestos anteriormente, se podrá aplicar la medida alternativa, con preguntas internas que el ejecutivo debe verificar a través de los sistemas dispuestos, para su gestión.

Siempre en aquellos casos en que el resultado de la validación sea aprobada, se debe ingresar en sistemas o aplicativo Tipifica, el ID de la grabación.

Revisa las distintas preguntas de validación alternativa según el negocio o servicio y realízalas de acuerdo a la información que encuentres en los sistemas respectivos.

MÓVIL POSTPAGO	MÓVIL PREPAGO
1. ¿Cuántas líneas de servicio móvil posee en la compañía, asociadas a su RUT? (puede visualizarse en ONE). 2. ¿En los últimos dos meses realizó alguna gestión en Claro? (puede visualizarse en los	1. ¿Cuál es el monto de la última recarga que realizó? (ejecutivo puede visualizarlo en ONE). 2. ¿Cuál es la fecha aproximada de la última recarga que realizó? (ejecutivo puede

sistemas)

- ✓ Activación o contratación de un servicio adicional.
- ✓ Reclamos.
- ✓ Consultas.
- ✓ Solicitudes.

3. ¿Cuál fue el monto pagado de su última boleta? (puede ser visualizado en los sistemas y el cliente puede verificarlo a través de Sucursal Virtual).

4. ¿Cuál es la marca y/o modelo del equipo asociado al contrato de arriendo con Claro? (ver en los productos asignados de ONE).

5. ¿Cuál es el número de IMEI asociado al contrato de la línea consultada? (Informar al cliente que lo obtiene digitando *#06#).

6. ¿Cuál es la dirección registrada en sistema?

7. ¿Cuál es el correo electrónico donde recibe su boleta?

visualizarlo en ONE).

3. ¿Cuántas líneas móviles posee en la compañía asociadas a su RUT? (puede visualizarse en ONE).

4. ¿En los últimos dos meses, realizó alguna gestión en Claro? (puede visualizarse en los sistemas).

- ✓ Compras
- ✓ Reclamos
- ✓ Consultas
- ✓ Solicitudes



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

¿Cuáles son los mecanismos de validación de identidad?

- ☐ Biometría, Autentia, y/o EID Equifax.
- ☐ Solo biometría
- ☐ Solo validación facial

SUBMIT

Es correcto afirmar que, es necesario confirmar la vigencia y estado de la cédula de identidad, ya que, si está expirada o bloqueada, no será posible completar la validación.

- ☐ Correcto
- ☐ Incorrecto

SUBMIT

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°21 - CCDD MÓVIL TERMINADO



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

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

FINALIZAR