



VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 02 - Sucursal

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.

DESDE EL 04 AL 22 DE FEBRERO 2026

☰ MODELO 3D - TEMPERAMENTOS DE CLIENTES

☰ ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

☰ ANDES -ELIMINACIÓN DE CANALES TV VTR FIJO

☰ SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)

☰ DESAFÍO TERMINADO

MODELO 3D - TEMPERAMENTOS DE CLIENTES



Dentro del Modelo 3D se encuentran los temperamentos de los clientes que ya hemos revisado en las ediciones pasadas del desafío, además estos temperamento tienen zonas las cuales revisaremos a continuación:



CLIENTE ANALÍTICO



Recordemos que el cliente Analítico se caracteriza por su necesidad de comprender en profundidad antes de actuar. Observa, analiza y evalúa cada detalle, buscando precisión y orden en lo que hace. Prefiere procesos claros y bien definidos.

Tiene un Temperamento: Melancólico
Es Introvertido y Centrado en sí mismo

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando está en su zona eficaz

- Es **respetuoso** con las normas y los procedimientos.
- Trabaja de forma **planificada**, anticipándose a los errores.

- Es **persistente**, no abandona hasta lograr un resultado correcto.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando sale de su zona eficaz

- Puede volverse **escéptico**, dudando de nuevas ideas o cambios.
- Tiende a una mirada **negativa** frente a la incertidumbre.
- Puede mostrarse **resentido** si siente que no se valoran sus aportes.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

- **Clave para interactuar con este perfil**

Entregar información clara, datos concretos y tiempo para analizar. Evitar presionarlo innecesariamente y validar su aporte técnico.

CLIENTE SERENO



El cliente Sereno busca armonía y estabilidad. Es empático, colaborador y prefiere ambientes tranquilos. Escucha con atención y valora las relaciones de confianza.

Tiene un Temperamento: Flemático
Es Introverso y Centrado en los demás

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando está en su zona eficaz

- Genera **conexión** con las personas.
- Es **amigable** y cercano en el trato.
- Demuestra mucha **paciencia**, incluso en situaciones complejas.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando sale de su zona eficaz

- Puede volverse **desconfiado** frente a los cambios.
- Le cuesta decidir, mostrando **indecisión**.

- Puede actuar con **temor** a equivocarse o generar conflicto.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	CLAVES
• Clave para interactuar con este perfil Dar seguridad, explicar los pasos y acompañar el proceso. Evitar presionarlo y reforzar la confianza.		

CLIENTE ESTRATEGA



El cliente Estratega está orientado a la acción y a los resultados. Toma decisiones rápidas y asume el liderazgo con naturalidad. Le gusta avanzar, resolver y concretar.

Tiene un Temperamento: Colérico
Es Extrovertido y Centrado en sí mismo

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	CLAVES
Cuando está en su zona eficaz • Es decidido, no duda al actuar.		

- Se muestra **seguro** al comunicar sus ideas.
- Es **concreto**, va directo al objetivo.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando sale de su zona eficaz

- Puede tornarse **impaciente** con los procesos o las personas.
- Tiende a ser **controlador** si siente que pierde el rumbo.
- Puede actuar de forma **precipitada**, sin considerar todas las variables.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

- **Clave para interactuar con este perfil**

Ir al punto, mostrar beneficios y resultados. Evitar rodeos y entregar opciones claras para la toma de decisiones.

CLIENTE COMUNICADOR



El cliente Comunicador es entusiasta y expresivo. Disfruta interactuar con otros, transmitir ideas y generar entusiasmo. Se mueve bien en entornos sociales y dinámicos.

Tiene un Temperamento: Sanguíneo
Es Extrovertido y Centrado en los demás

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando está en su zona eficaz

- Es **enérgico** y contagia motivación.
- Muy **sociable**, genera cercanía rápidamente.
- **Convincente**, influye positivamente en los demás.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

Cuando sale de su zona eficaz

- Puede **interrumpir** a otros al comunicarse.
- Tiende a ser muy **hablador**, perdiendo foco.

- Puede mostrarse **descuidado** con detalles o procesos.

ZONA EFICAZ

ZONA INEFICAZ

CLAVES

- **Clave para interactuar con este perfil**

Permitir la expresión, pero encauzar la conversación. Reforzar el foco y acordar compromisos claros.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



VALIDACIONES VENTA:

Actualización Política Deuda Ex Clientes a nivel de RUT y VIVIENDA:

El objetivo de la actualización del procedimiento es la correcta revisión de la deuda de SERVICIOS FIJOS al momento de evaluar el ingreso de una venta.

IMPORTANTE: Se debe revisar dos tipos de deudas:

- ▶ **Deuda vinculada al RUT**
- ▶ **Deuda vinculada a un domicilio**

RECUERDA:

- **Aplica para venta de servicios fijos.**
- Para la venta móvil no se puede realizar una venta con deuda en Rut o en domicilio.
- Verificar si cliente bajo su Rut tiene deuda.
- Verificar si el domicilio donde se quiere contratar existe una deuda.

A continuación, podrás revisar la herramienta que permite buscar direcciones y/o RUT y obtener información relevante sobre ellas, lo que permitirá evaluar un ingreso de venta. En esta vista de dirección en sistema es posible encontrar información sobre lo siguiente:

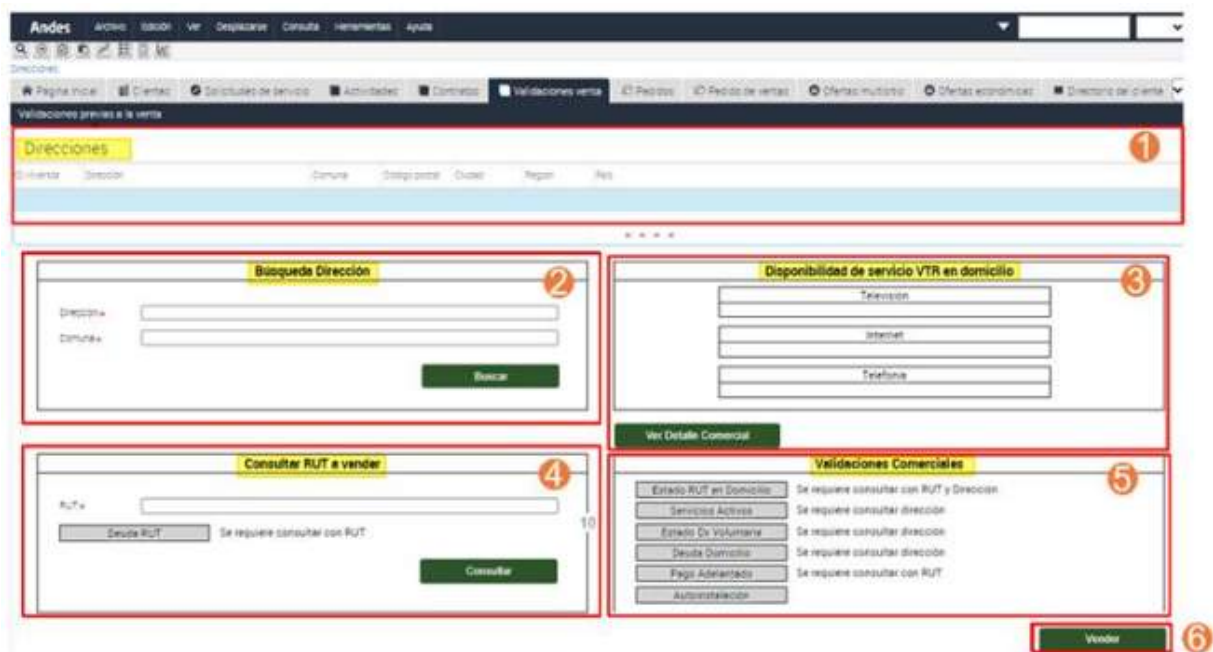
- Disponibilidad de servicio
- Deuda en RUT y domicilio
- Estado de RUT en domicilio (Reconexión)
- Servicios activos
- Estado de desconexión voluntaria
- Condición a pago anticipado de costo de instalación
- Factibilidad de autoinstalación

Seguidamente se presentan los distintos tipos de información que se entrega:

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA —

Se debe ingresar y hacer clic en la pestaña **“Validaciones venta”**, donde se desplegará la siguiente vista: La pantalla general de la vista Validaciones venta está compuesta por 5 secciones:

1. Resultados de direcciones.
2. Sección de búsqueda de direcciones.
3. Sección de resultados de disponibilidad de servicios.
4. Sección de consulta del Rut a vender.
5. Sección de resultados de validaciones comerciales.
6. Botón Vender



2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN

En esta sección están los campos **“Dirección”** y **“Comuna”**, donde se puede realizar la búsqueda por la dirección y puede ser en mayúscula o minúscula.

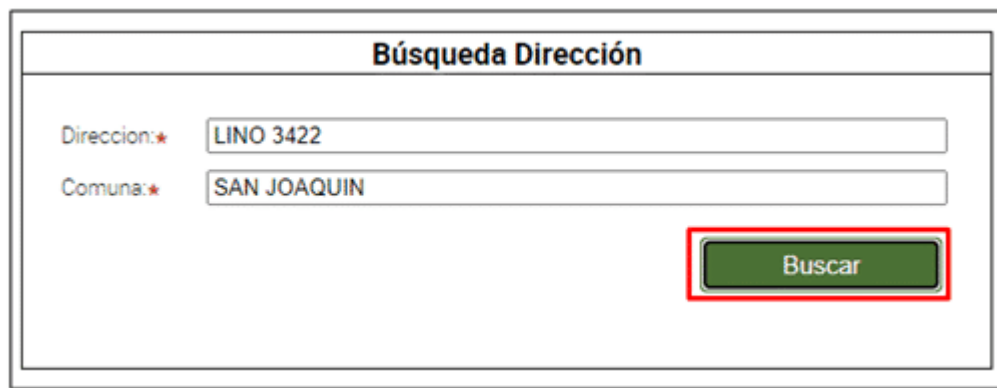
Nota: el campo “Comuna” ayuda a realizar la búsqueda más precisa y más rápida en el sistema, pero no es obligatorio. Luego se debe presionar el botón BUSCAR.

Se despliega la información de la dirección ingresada:

1. Detalle de la dirección entregada.
2. Disponibilidad de Servicio en Claro.

Adicional, se encuentra disponible la opción de mostrar más columnas que necesites necesarias para la validación, puedes configurar seleccionando el botón ENGRANAJE, luego selecciona la opción COLUMNAS MOSTRADAS, en dónde se desplegará las opciones que tienes para agregar.

!Si no logras identificar esta vista, debes eliminar el caché y temporales del navegador, para esto puedes revisar la publicación **BÚSQUEDA DE CLIENTE** en el apartado de “CÓMO REFRESCAR EL CACHÉ DEL NAVEGADOR”

El formulario tiene un título "Búsqueda Dirección" en un recuadro superior. Debajo, hay dos campos de texto: "Dirección:★" con el valor "LINO 3422" y "Comuna:★" con el valor "SAN JOAQUIN". A la derecha de estos campos hay un botón verde con el texto "Buscar" en blanco. El botón está rodeado por un recuadro rojo.

3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO —

Para realizar la búsqueda de factibilidad de una dirección, se debe hacer como se indica en el procedimiento **Andes - Validación Factibilidad de Dirección**

4. CONSULTAR RUT A VENDER —

Puedes consultar el RUT, para luego obtener información comercial del cliente que desea adquirir servicios en la dirección buscada. Luego de ingresar RUT y dar clic en botón **“Consultar”**, se observa la deuda del cliente, en el ícono **“Deuda RUT”**.

Importante: Al apretar botón “Consultar”, se debe esperar ya que consulta tarda unos segundos.

4.1 Deuda RUT: Indica si el RUT posee deuda, tanto vencida como castigada.

- Si Rut consultado no tiene deuda, el ícono aparece en color **verde** y se indica "RUT consultado sin deuda".

- Si Rut consultado tiene deuda, el ícono aparece en color **amarillo** y se indica "RUT consultado con deuda por pagar" y el monto.

Si el RUT NO posee deuda es porque CUMPLE con los siguientes criterios mencionados:

Grupo 1A → Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

Grupo 1B → Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

!No se considera monto de deuda.

Grupo 2 → Clientes con antigüedad mayor a 24 meses.

!No considera monto de deuda

IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.

Formulario de consulta de RUT a vender. El formulario tiene un título "Consultar RUT a vender". Debajo del título, hay un campo de texto para el RUT, precedido por el texto "RUT:" y un ícono de una estrella. A la izquierda del campo de texto, hay un botón gris con el texto "Deuda RUT". A la derecha del campo de texto, hay un texto "Se requiere consultar con RUT". En la parte inferior derecha del formulario, hay un botón verde con el texto "Consultar".

5. VALIDACIONES COMERCIALES

Describe información relevante sobre la dirección y condiciones del cliente sobre esta dirección.

- **Estado RUT en Domicilio:** indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección.
- **Servicios Activos:** tiene información de servicios instalados en la dirección, ya sea se encuentren activos o suspendidos (mora, voluntaria o portabilidad). Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Estado Dx Voluntaria:** indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Deuda Domicilio:** indica si el domicilio tiene deuda y su monto. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Pago Adelantado:** indica si la venta está condicionada al “Pago anticipado del costo de instalación”. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección. Si se consulta solo uno, resultado será parcial.
- **Autoinstalación:** indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

5.1 Estado RUT domicilio:

Solo aparece buscando la dirección en “Búsqueda Dirección” y consultando el RUT en “Consultar RUT a vender”. Este atributo indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada.

Si una venta será una Reconexión para el RUT consultado en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando el siguiente mensaje “Corresponde a Reconexión de Servicios.”

- Si RUT consultado no tiene servicio en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **verde**, indicando el siguiente mensaje “Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado”.

- Si el RUT consultado tiene servicios activos en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando los productos activos que el cliente tiene en esta dirección.

5.2 Servicios Activos:

Describe la información de servicios activos que están instalados en el domicilio consultado.

- Si dirección consultada no tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **verde**, indicando "Domicilio sin servicios activos".
- Si dirección consultada tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **rojo**, indicando la lista de servicios activos en el domicilio, nombre del cliente y Rut del cliente.

5.3 Estado DX Voluntaria: Indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. De ser así, se debe esperar a que se cumplan los 10 días para poder ingresar una venta.

- Si el icono se muestra en color **verde** implica que no se ha realizado una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indica "Sin desconexión menor a 10 días".
- Si el icono se muestra en **rojo** implica que se realizó una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indican los días desde la última desconexión.

5.4 Deuda domicilio: Indica si el domicilio tiene deuda y su monto.

- Si dirección consultada no tiene deuda, el icono se muestra en color **verde**. Se indica "Domicilio sin deuda".
- Si dirección consultada tiene deuda, el ícono se muestra en color **amarillo**. Se indica "Domicilio con deuda", monto, nombre, apellido y Rut del deudor, además de fecha desde que se tiene la deuda.

Recuerda: Se debe tener en consideración los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

1. Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó **el último cliente que desconectó en la vivienda**. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.

2. En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

a) Deuda es menor a \$5.000.

b) Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación. c) Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.

Si no se cumple alguna de las condiciones anteriores, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

5.5 Pago Adelantado (PUF): Indica si la dirección y/o el RUT se encuentran condicionados al "Pago anticipado del costo de instalación".

Importante: pago anticipado del costo de instalación aún se encuentra activo Si dirección no tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **verde** y se indica "No aplica pago adelantado".

- Si dirección tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **amarillo** y se indica "Aplica pago adelantado".

5.6 Autoinstalación: Indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente

- Si dirección posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **verde** y se indica "Es posible ofrecer

autoinstalación en este domicilio”.

- Si dirección no posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Domicilio no cuenta con factibilidad para autoinstalación”.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Servicios Activos	Se requiere consultar dirección
Estado Dx Voluntaria	Se requiere consultar dirección
Deuda Domicilio	Se requiere consultar dirección
Pago Adelantado	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Autoinstalación	Se requiere consultar dirección

6. BOTÓN “VENDER”

Luego de haber evaluado las condiciones comerciales y que éstas se cumplan para la venta, proceder a seleccionar el botón vender. El botón **“Vender”** se activa una vez que se han evaluado las condiciones comerciales de la dirección, en conjunto con las del RUT del cliente.

Hay 3 escenarios:

- RUT no existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada.

El botón “Vender” solo se habilita bajo las condiciones que se detallan a continuación.

6.1 RUT no existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente no está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite

botón "Vender". A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Se debe hacer clic en botón "Vender". En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Cliente no existe en el sistema, se redireccionará a la vista de Creación de Clientes para continuar con la venta". Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se redireccionará a Vista de cliente, donde se creará al cliente en sistema con sus 3 cuentas principales de Cliente, Servicio y Facturación.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.2 RUT existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón "Vender". A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Hacer clic en botón "**Vender**". En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente, con sus cuentas creadas con asociación a la dirección consultada:

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.3 RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada

Cuando la dirección tiene servicios activos y el cliente está creado, el botón "Vender" solo se habilita si el RUT que quiere contratar es el mismo propietario de los servicios activos. Las validaciones comerciales aparecerán así, con el atributo "Estado del RUT en Domicilio" en color **amarillo** e indicando las promociones que existen en la dirección:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar **OK**.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente y de esta manera se podrán gestionar cambios de promociones para los servicios existentes.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado
Servicios Activos	Domicilio sin servicios activos
Estado Dx Voluntaria	Sin desconexión menor a 70 días
Deuda Domicilio	Domicilio sin deuda
Pago Adelantado	No aplica pago adelantado
Autoinstalación	Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio

Vender

CONTINUE

ANDES -ELIMINACIÓN DE CANALES TV VTR FIJO



A partir de hoy, los clientes comenzarán a recibir un correo informativo donde se les comunicará que, a contar del 1 de marzo de 2026, y como parte de un proceso de actualización de nuestra parrilla de TV, los siguientes canales serán eliminados de los planes de televisión:

- Mega Ficción
- Mega 2

- Fox News
- Edye

Este cambio permitirá incorporar próximamente **nuevos canales**, con una oferta de contenidos renovada y alineada a las preferencias de nuestros clientes.

**PLANES DE TV DE
VTR DONDE SE
ELIMINARÁN LOS
CANALES SON**

**APÓYATE DEL
SIGUIENTE SCRIPT**

**PREGUNTAS
FRECUENTES**

REGISTRA

Ante consultas de clientes que hayan recibido el correo informativo, informar que se trata de una actualización programada de la parrilla de TV. Este proceso permitirá la incorporación de nuevos canales, los cuales serán comunicados oportunamente en las próximas semanas.

			PLANES DE TV VTR								
Fecha salida	Señal que sale	Género	VTR TV Pro	Stream TV Plus	Stream Premium	TV Full / VTR TV Plus / TV Negocios Full HD	TV Hogar /VTR TV/TV Negocios	Análogos /tv Negocios	VTR TV HD	Inicia (BTL)	Mi Pack
01-mar	Mega 2	Entretenión	x	x	x	x	x	x	x	x	x
01-mar	Mega Ficción	Cine y Series	x	x	x	x	x	x	x	x	
01-mar	Fox News	Noticias	x	x	x	x	x			x	
01-mar	Edye	Infantil	x	x	x	x	x		x	x	x

**PLANES DE TV DE
VTR DONDE SE
ELIMINARÁN LOS
CANALES SON**

**APÓYATE DEL
SIGUIENTE SCRIPT**

**PREGUNTAS
FRECUENTES**

REGISTRA

Sr(a)XXX, Efectivamente, el correo que recibió es correcto. Actualmente estamos realizando una actualización de nuestra parrilla de televisión y, como parte de este proceso, los canales Mega Ficción, Mega 2, Fox News y Edye dejarán de estar disponibles en su plan de TV a contar del 01 de marzo.

Este cambio nos permitirá incorporar nuevos canales próximamente, con una oferta

renovada de contenidos.

Una vez que los nuevos canales estén disponibles, se lo informaremos oportunamente. ¿Hay algo más en lo que lo pueda ayudar?"

PLANES DE TV DE
VTR DONDE SE
ELIMINARÁN LOS
CANALES SON

APÓYATE DEL
SIGUIENTE SCRIPT

PREGUNTAS
FRECUENTES

REGISTRA

1. ¿Por qué se eliminarán estos canales?

Porque estamos realizando una actualización programada de la parrilla de TV para incorporar nuevos contenidos.

2. ¿Desde cuándo dejarán de estar disponibles?

A contar del **1 de marzo de 2026**.

3. ¿Por qué recibí un correo informando este cambio?

Para informar de manera anticipada y transparente esta actualización.

4. ¿Este cambio tiene costo para el cliente?

No, no considera modificaciones en el valor del plan.

5. ¿Qué pasará con los nuevos canales?

Serán comunicados oportunamente en las próximas semanas.

6. ¿Por qué me quitan canales de mi plan y nadie me consultó?

Entendemos su molestia y lamentamos las molestias que este cambio pueda generar. Esta actualización forma parte de un proceso planificado de mejora en nuestra parrilla de TV, que nos permitirá incorporar nuevos canales y contenidos. Queremos informarle con anticipación y, en las próximas semanas, le comunicaremos las nuevas alternativas disponibles.

**PLANES DE TV DE
VTR DONDE SE
ELIMINARÁN LOS
CANALES SON**

**APÓYATE DEL
SIGUIENTE SCRIPT**

**PREGUNTAS
FRECUENTES**

REGISTRA

Andes: Cable -> Capacitación -> Grilla

En la observación registra:

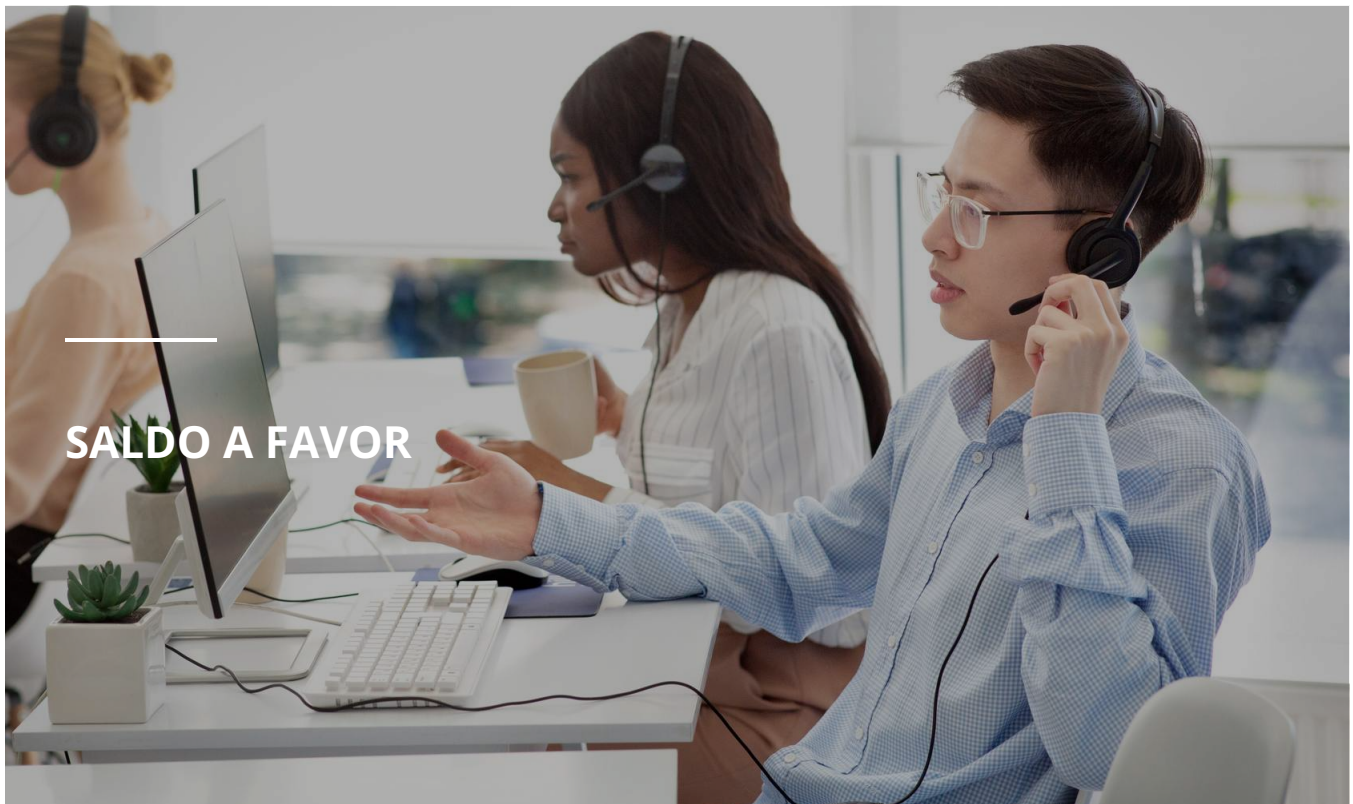
- Nombre del cliente
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Plazo informado (si aplica)

@bajacanlesmarzo (es obligatorio incluir en registro esta marca)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN X TRANSFERENCIA)



SALDO A FAVOR

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- La devolución de saldo a favor se debe realizar cuando la cuenta tenga un saldo a favor, tras una gestión de ajuste o acreditación, desconexión anticipada con cuenta pagada o doble pago de una boleta.

- **Siempre se debe invitar al cliente que tenga un saldo a favor a que este quede abonado a su próxima cuenta. Siempre se debe abonar en la misma cuenta.**
- **Ofrecer activación de pago automático** para evitar un doble pago.
- **Si el cliente no tiene cuenta corriente, vista o cuenta Rut se puede gestionar un vale vista electrónico a nombre del titular de la cuenta** (NUNCA A UN TERCERO).
Dicho vale vista se puede retirar en cualquier sucursal de BCI
- **NUNCA** entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NUNCA** enviar la boleta a un mail diferente al registrado en la Cuenta del titular
- **Cliente B2B** que solicite devolución de saldo debe solicitarlo mediante poder notarial con los datos del titular/Representante Legal. La cuenta donde se depositará el saldo debe ser la cuenta del titular o empresa.

DEBES SABER

- **No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor**, siempre será por el total disponible.
- **No es posible abonar a una boleta impaga en particular**, el abono se realiza al total del saldo de la cuenta y de manera automática
- **La aprobación de la devolución del saldo a favor SIEMPRE debe ser por el total disponible.**
- **Una vez aprobada la devolución del saldo a favor NO es posible reversar esa gestión.**
- **Sólo en 2 casos se podrá hacer la devolución de saldo a un tercero:** titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente o no desee retirar vale vista.

- Para estos casos excepcionales, se solicita documentación especial, la que una vez recepcionada, puedes gestionar la devolución de saldo.
- Cuando recepciones toda la documentación para gestionar la devolución a un tercero y realices las gestiones en el sistema, debes enviarla al correo **Devoluciones_clientes@vtr.cl**, indicando:
 - **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA en que se encuentra el cliente titular
 - **CUERPO DEL CORREO:** RUT Y BANCO DE TITULAR DE LA CUENTA // N° DE CUENTA // TIPO DE CUENTA // MONTO A DEVOLVER // MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN.

EXCEPCIÓN	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Titular fallecido	• Posesión Efectiva o Solicitud de posesión efectiva • Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	• Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. • Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

GESTIÓN

INDAGA —

- ¿Cuál es el motivo de la generación de este saldo a favor?
- ¿Corresponde a un doble pago?
- ¿Corresponde a algún ajuste realizado en boletas pagadas anteriormente?
- ¿Prefiere abonarlo a su próxima boleta o prefiere que sea devuelto en efectivo por caja?

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Valida en la VISTA 360 de la cuenta Cliente, que los datos, como **DOMICILIO, EMAIL, TELEFONO PRINCIPAL estén actualizados**. En esta misma vista confirmar que quien solicite la atención sea el titular.

2. **Revisa que exista el saldo a favor.** Desde la cuenta de facturación ingresa al perfil de facturación correspondiente.

- Selecciona el número de perfil bajo la columna **NOMBRE** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- **Es muy importante que consideres que el saldo a devolver debe ser IGUAL O MENOR al SALDO A FAVOR EXISTENTE.**

3. **Diagnosticar el motivo por el cual el cliente quedó con este saldo.** Hay 2 motivos que pueden generar un saldo a favor, estos pueden ser:

a. Doble pago: Corresponde a los casos donde el cliente, por un error involuntario o sistémico, realiza 2 veces o más el pago de su boleta y en caso que ambos pagos sean aprobados por el recaudador o Caja única, se generará el saldo a favor de manera inmediata.

En la pestaña **PAGOS** puedes ver el detalle de los pagos recibidos. En caso que no figure este saldo a favor y cliente insiste que pagó 2 veces su boleta, se debe realizar el procedimiento de Pago no aplicado.

b. Ajuste sobre una boleta pagada: Corresponde cuando se ha realizado un ajuste sobre una boleta ya pagada, esto automáticamente se reflejará en ANDES como un saldo a favor en la cuenta de facturación.

3.1. Pinchar la pestaña **AJUSTE** en el perfil de facturación. Dentro de la sección **HISTORIAL DE AJUSTES** se puede revisar si existen **ajustes realizados anteriormente**.

Confirmar saldo a favor

Saldo	Saldo	Vence ahora
\$ 0	\$ -35.000	\$ -35.000
Ajustes pagos pendientes	\$ -35.000	Moneda: CLP
Disputas no resueltas	\$ 0	Total: \$ -7.010
Uso sin facturar	\$ 27.990	

Número de factura	Periodo de facturación	Importe debido	Fecha de venc.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de fa	Fecha último pag.	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pag.
102174	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ 0	\$ -27.990	\$ -27.990	17/08/2016	Boleta Electrónica	http://172.17.97.158/8Pagada	
81-395	18/07/2016 - 18/07/2016	\$ 0	07/08/2016	\$ -20.000	\$ -20.000	\$ -20.000	18/07/2016	Boleta Electrónica		Pagada

Informa al cliente que el monto de saldo a favor que tiene en sistema puede mantenerlo para ser abonado en su siguiente boleta de forma automática.

CLIENTE ACEPTA ABONAR MONTO EN SIGUIENTE BOLETA

GESTIÓN

Informa que el saldo será descontado en su siguiente boleta.

"Sr(a) XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta."

CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A TRAVÉS DE TRANSFERENCIA/VALE VISTA

PASO 1: APROBACIÓN DE SALDO A FAVOR

Para hacer la devolución de un saldo en Andes, **en primer lugar se debe autorizar dicho saldo**; esto se realiza con el **ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN**, la cual debes crearla estando **en la cuenta de facturación**.

! La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o Jefe de sucursal.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: FACTURACIÓN

ÁREA: APROBAR DEVOLUCIÓN

SUB-ÁREA: SALDO A FAVOR

DESCRIPCIÓN: Registrar las observaciones según el análisis realizado.

2. **Finalizar el ingreso** de la Solicitud, presionando el **botón Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

3. **Pincha sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos:** Comentarios Adicionales y Saldo y luego **GUARDAR**

En la Casilla SALDO, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, **siempre con un signo NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.

- Además, la Solicitud debe estar en estado **APROBADO**.

4. **Una Vez Guardado** los campos mencionados anteriormente, Andes creará de manera automática **una actividad para el puesto Superior** (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha devolución.

La Jefatura deberá atender la solicitud completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

5. Hacer clic en el botón **GUARDAR** para finalizar. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA.

The screenshot displays the 'Andes' software interface for managing service requests. The main form is titled 'Convertir en N° Reclamo' and contains various input fields for client and request details. Below the form, there is a section for 'Actividades' which includes a table for tracking the request's progress. The table has columns for activity ID, type, status, proposer, description, start date, due date, client code, area to be returned, reason, creation date, closure date, and justification. The first row of the table is highlighted in blue and shows the following information: ID 1-7FR50H, Type Resolución, Status Abierta, Proposer MBAQUEROB, Description Paso 1: Ingresar información para devolución, Start Date 20/09/2017 13:29, Due Date 20/09/2017 13:29:33, and Reason.

PASO 2: GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, **DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO**, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la **cuenta de cliente**.

1. Completar los **Datos de la Solicitud de Servicio:**

TIPO: GESTIÓN

ÁREA: GESTIÓN COMERCIAL

SUB-ÁREA: DEVOLUCIÓN

DESCRIPCIÓN: BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DE DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN

- **DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.**
- **SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Finalizar el ingreso de la Solicitud presionando el botón **GUARDAR**

INFORMA —

Informa que el tiempo de devolución puede tardar hasta 15 días hábiles.

DEVOLUCIÓN POR VALE VISTA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de la emisión de un vale vista. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Pasado este tiempo, usted se puede acercar a cualquier sucursal de Banco BCI para retirarlo."

DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA:

CALL CENTER Y SUCURSALES:

"Sr(a) XXXX, hemos ingresado la solicitud para que se realice la devolución de dinero a través de transferencia. Este proceso puede tardar hasta 15 días hábiles. Lo invito a estar revisando el estado de su pago en la página de su banco."



Te invitamos a revisar más información ingresando [**AQUÍ**](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°02 - SUCURSAL



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 02

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

FINALIZAR