

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 06 - Soporte 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.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 21 DE ABRIL AL 04 DE MAYO



INCONVENIENTE CON PAGO



ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL



ACTIVIDAD



GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL



ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR





DESAFÍO TERMINADO

INCONVENIENTE CON PAGO



Este procedimiento te ayudará con clientes que indica que pagó su boleta, pero no han activado sus servicios o no se ve reflejado el pago.

Esta atención puede ser entregada al titular o tercero (usuario del servicio)

DEBES SABER

Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.

VERIFICA PRECONDICIONES

- Consulta con el cliente ¿Cuál fue la boleta (mes y dirección) y fecha en que realizó el pago?
- Verifica en la Jerarquía de cuentas cuántas direcciones tiene el cliente e identifica cuál es la cuenta afectada

GESTIÓN

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

- **Saldo pagado** ► Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido:

- **Servicio activo ➤** Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr. XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y sus servicios se encuentran activos"*

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

- **Servicio suspendido ➤** resuelve según la información de la pestaña CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA de la publicación
- **Saldo pendiente de pago ->** Continúa con la revisión del PASO 2

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO

1. Revisa en la vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado

a) **Medio pago no contratado y Pago automático ➤** Continúa la revisión en el PASO 3

b) **Pago automático ➤** Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#).

c) **Descuento por planilla ➤** Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza

Cuenta: 198923694967 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

Subclase: Móvil Cambio de Titularidad: L1

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos

Siguiente mejor Acción Sin registros

Ci Re Acción

Perfil de facturación 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Productos Instalados 1 - 2 de 2

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Producto Estado Fecha de instalación Vigente desde

Actividades 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción
1-2EGNISJC	Integration Id.migra.801929645, Operacion REFRESH TODAS, Correlacion:0003694411 Reset / F
1-2JOXKZWL	La actividad ID '1-2JQ9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JQ9PX0	La actividad ID '1-2JDTGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en pAlarma
1-2JDTGADP	La actividad ID '1-2JD56MZN' asignada a usuario 'SRODAS' no ha sido finalizada en plazAlarma
1-2LFB8TMIY	La actividad ID '1-2LEQGLGG' asignada a usuario 'HCAROR' no ha sido finalizada en plazAlarma

Pedidos 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creació	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido
Pendiente	18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-2047217139	
Completada	24/07/2022 18...	Reanudación	Móvil	1-2035592243	

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA

- Si el cliente sólo **posee una cuenta de facturación**, continúa al PASO 4
- En caso que el cliente **posea más de una cuenta de facturación**, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas.
 - Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta** ➤ resuelve según la información de la pestaña **TRASLADO DE PAGOS** de la publicación

**PASO 1: SALDO
PENDIENTE DE PAGO**

**PASO 2: MÉTODO DE
PAGO**

**PASO 3: ERROR
CUENTA**

**PASO 4: PAGO
ASIGNADO
CORRECTAMENTE**

REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE

1. En la **pestaña Pagos** de la cuenta de facturación, revisa si aparece **el total pagado en la columna SIN ASIGNAR**

2. **Verifica además que exista un saldo a favor** (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

a) Existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO ASIGNADO** de la publicación

b) NO existe pago sin asignar ➤ Resuelve según la información de la pestaña **PAGO NO APLICADO** de la publicación

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna **REVERSADO** estará marcado con una **"Y"**.

a) Existe reversa de pagos -> Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO** de la publicación

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo	658,381.00	Vence ahora:	14,391.00
Ajustes/pagos no aplicados:	-643,990.00		
Duplicados no reversados:	0.00		
Movimientos no facturados:	0		

Pagos

Refrescar

Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de confirmación	Asignado	Sin asignar	Reversado	Entidad recaudadora
P1-16751093	12/05/2021	Efectivo	-643,990.00	P1-16751093	0	-643,990		CAJAVECINA

Pagos								
Refrescar								
Número de pago	Fecha de pago	Método de pago	Importe del pago	Número de conf.	Asignado	Sin asignar	Reversado	
P1-5119167	06/01/2020	Efectivo	-641,942	P1-5119167	-41942	0		SERVIPAG
P1-5573808	05/02/2020	Efectivo	-642,487	P1-5573808	-42487	0		SERVIPAG
P1-6009924	03/03/2020	Efectivo	-642,487	P1-6009924	-42487	0		SERVIPAG
P1-6623020	08/04/2020	Efectivo	-641,116	P1-6623020	-41116	0		SERVIPAG
P1-7009942	04/05/2020	Efectivo	-642,487	P1-7009942	-42487	0		SERVIPAG
P1-7041774	06/06/2020	Efectivo	-642,487	P1-7041774	0	0		SERVIPAG

PAGO NO ASIGNADO

Resolver casos donde un cliente realizó el pago de su cuenta y este se visualiza como saldo a favor y como Sin Asignar.

VERIFICA PRECONDICIONES

Verifica en la sección **ACTIVIDADES** si existe algún ticket a mesa de ayuda ingresado con anterioridad

GESTIÓN

1. En caso que el caso **no haya sido escalado previamente**, debes **ingresar un ticket** a mesa de ayuda. Puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS A MESA DE AYUDA](#)

- Sólo se debe ingresar ticket para casos donde el pago no fue asignado en la cuenta y si aparece como saldo en Andes. Cuando el pago fue asignado en otra cuenta, apóyate con la sección "Traslado de pagos".

2. Si **ya fue escalado con anterioridad**, ingresa el número de ticket a la página de [Supportal Helpdesk](#) para revisar su estado

3. Ingresar una **Inhibición de Cobranza** para evitar el corte de servicios

INFORMA

Informa al cliente que su caso se debe escalar con un máximo 72 hrs. Hábiles para la solución

Apóyate con el siguiente script:

“Sr. XXX debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 72 hrs. hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos”

REGISTRA —

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado

Registrar en la atención:

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

PAGO NO APLICADO

DEBES SABER —

- LOS LUGARES DE PAGO TIENEN TIEMPO DE APLICACIÓN DETERMINADO
 - Pagos en Sucursal VTR / [VTR.COM](https://www.vtr.cl) (Pago express y Sucursal Virtual) -> Tiempo de aplicación de 72 horas hábiles
 - Pagos en recaudadores externos -> Tiempo de aplicación de 48 horas hábiles
- **NO se debe ingresar ticket en Helpdesk.** Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio, apóyate con la sección “GESTIÓN”.

- **IMPORTANTE:** Solo se debe ingresar una solicitud por pago no aplicado si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.

	Recaudador	Plazo solución (Horas hábiles)
Presencial	Caja presencial VTR	48
	Sencillito	48
	Líder	48
	Servipag	48
	Caja Vecina	48
	Servi Estado	48
	Unired	72
On-line	Servipag.com	48
	VTR.COM→ WebPay	72
	VTR.COM→ Sucursal Virtual	72
	APP VTR	72
	VTR.COM→ Botón de Pago Servipag	48
	VTR.COM→botón de pago Ripley	48
	VTR.COM→botón de pago BCI	48
	VTR.COM→botón de pago Banco de Chile	48
	VTR.COM→botón de pago Banco Santander	48
	Pago electrónico Banco Estado	48
	Pago electrónico Banco Santander	48

VERIFICA PRECONDICIONES

Revisa si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse

GESTIÓN

Paso 1

Para este caso, la inhibición se debe hasta el 18 de julio, es decir, calcular desde el 12 de julio que corresponde al día antes de la fecha de corte

VTR COMUNICACIONES SpA
Grupo Servicios de Telefonía Móvil / Instalación, Ejecución y Comercialización de Servicios de Telecomunicaciones, Telefonía, TV Cable, Internet y Servicios Públicos
Calle Maipo, Apdo. N° 4.900
Piso 11, Las Condes
vtr.com
+600 800 9000

R.U.T.: 76.114.143-0
BOLETA ELECTRÓNICA
N° 225785957
S.I.I. SANTIAGO ORIENTE

RAMIREZ, JAIME RUBEN
SAN JOSEMARIA ESCRIBA DE BALAGUER 12817
Lo Barnechea

CLIENTE N° 121791173934
EMISION 17-Jun-2022
Vence el **07-Jul-2022**
Total a Pagar **\$ 29.970**
Último pago: \$21.525 el 07-Jun-2022
Corte a partir del: **13-Jul-2022**
Periodo Facturado del 17 Jun al 17 Jul

Facturación Últimos 6 meses

Periodo	Facturación
17-Jun-2022	22.990
17-May-2022	22.990
17-Abr-2022	22.990
17-Mar-2022	22.990
17-Feb-2022	22.990
17-Jan-2022	22.990

Rentas Servicios Principales
Triple Pack Finix 22.990
(Fono Ilimitado 600 Movil, TV Hogar HD, Mega 500)
Total Rentas Servicios Principales 22.990
Consumos y Servicios Adicionales
Telefonía 0
Televisión 0

1. Servicio suspendidos Ingresar una inhibición de cobranza

Servicio próximo a suspenderse > Si dentro de los próximos 6 días los servicios se suspenderán también ingresa una Inhibición de cobranza.

Para ingresar la fecha de inhibición, debes calcular los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta

IMPORTANTE

Si cliente ya fue inhibido y se vuelve a contactar por mismo motivo, infórmale que su pago aún no se ha regularizado ya que superó el plazo del recaudador, y que para poder escalar correctamente es necesario que nos envíe el comprobante de pago. NO se debe volver a ingresar una nueva inhibición sin tener el comprobante.

Para revisar comprobante debes validar que el número de cliente sea el mismo que la cuenta de facturación. Para realizar la inhibición (si cliente no ha tenido por mismo motivo) no es necesario pedir el comprobante de pago al cliente. En primera instancia:

Paso 2

2. Verifica si el pago está realizado dentro del plazo del recaudador.

Para esto:

1. Indaga **cuál fue el medio de pago** del cliente

2. Si el pago está **dentro del plazo de aplicación**, informa al cliente:

"Sr(a) XXX el pago realizado por el recaudador XXX tiene un tiempo de aplicación de XX horas, por tanto está dentro del plazo. De todas formas, tenga la tranquilidad que su servicio no sufrirá cortes"

3. Si el pago está **fuera del plazo del recaudador**, explicar al cliente que para solucionar su inconveniente es necesario que envíe el comprobante de pago a tu correo corporativo para así escalarlo al equipo resolutor.

Si el cliente indica que no tiene el comprobante, indicarle que nos puede volver a contactar cuando tenga el comprobante.

Paso 3

Comprobante de pago recepcionado

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:			Número de boleta:			Monto cancelado:		
Lugar de pago:			Lugar de pago (otros):					

4. Una vez recibido el comprobante, ingresa una solicitud de servicio y envía un mail

- CUENTA: Facturación
- TIPO: CuentaÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: lugar y fecha de pago, monto pagado
 - Adjunta el comprobante de pago a la solicitud de servicio ingresada.
 - Completa además los campos obligatorios de la Solicitud:

Sólo en casos en que NO puedas ingresar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, envía un mail:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com y escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl
- ASUNTO: CRM ANDES / ESCALAMIENTO PNA ANDES N° SS/N° CUENTA CLIENTE/RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

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

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

NO OLVIDES REGISTRAR TU ATENCIÓN

ESCALA

PASO 1

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza los siguientes pasos:

1. Confirma si la solicitud de servicio de pago no aplicado fue ingresada y su estado

- **Solicitud no fue ingresada** -> Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito
- **Solicitud finalizada** -> Revisa el cierre de la actividad. Si la Solicitud no fue gestionada o finalizada sin gestión y el pago continúa sin aplicarse envía un mail:

- DESTINATARIO: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com
- ASUNTO: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Solicitudes de servicio					
Estado	N° de SS	N° de reclamo	Usuario creador	Tipo	Área
Abierta	1-201458928282		LCRUZS	Cuenta	Recaudación

*Imagen de referencia de solicitud ingresada

PASO 2

2. Verifica el estado de los servicios; si estos se encuentran suspendidos o próximos a suspenderse (en los próximos 6 días) ingresa una Inhibición de cobranza, calculando los 6 días desde el día antes de la fecha de corte que aparece en la boleta.

Si el cliente nos vuelve a contactar porque el escalamiento anterior no fue respondido, envía nuevamente un mail, pero esta vez a otro destinatario (respetando el nivel de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

- ASUNTO: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO// N° SS/N° CUENTA // RUT CLIENTE
- CUERPO DE CORREO: Rut del cliente// Cuenta de facturación// Monto pagado//Fecha de pago//lugar de pago//N° de SS ingresada

Informa al cliente que su caso fue escalado y cuál será el tiempo de respuesta:

Con Inhibición:

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

Sin inhibición:

"Sr(a) XXXX ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará antes del vencimiento de su boleta. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado"

CLIENTE CON PAC PAT RECLAMA POR PAGO NO APLICADO debes guiarte por la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC -PAT\)](#).

TRASLADO DE PAGOS

DEBES SABER

GESTIÓN

ESCALA

- NO se debe ingresar ticket en Helpdesk. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio.
- Un cliente puede solicitar el traslado de un pago en los siguientes escenarios:
- Pago erróneo (mismo Rut): Cliente tiene más de una cuenta con servicios contratados (fijo y móvil, por ejemplo) y por error paga la cuenta que no pretendía pagar. Se debe adjuntar el comprobante de pago
- **Pago de cuenta de otro cliente:** Cliente realiza el pago de deuda para Rut o cuenta de otro cliente por error y requiere trasladar el pago de una cuenta o Rut a otra. Este pago puede haber sido realizado en cualquiera de los canales de recaudación internos o [externos](#). Se debe adjuntar el comprobante de pago
- **Pago duplicado:** Cliente paga más de una vez un documento adeudado, lo que genera un saldo a favor en una de sus cuentas. En este caso, se recomienda:
 - Informar a cliente que puede optar por dejar pago como saldo a favor para su próxima boleta, en cuyo caso no habría que gestionar el traslado del pago.

- Trasladar el pago a cuenta de su Rut con deuda.

DEBES SABER

GESTIÓN

ESCALA

1. Ingresas en la cuenta de facturación la solicitud de servicio:

- TIPO: Cuenta
- ÁREA: Recaudación
- SUBÁREA: Pago no aplicado
- DESCRIPCIÓN: Monto del pago/ rut cuenta origen y rut cuenta destino

Si el rut de origen no es el mismo al rut de destino SE DEBE adjuntar comprobante

Completa además los campos obligatorios de la solicitud

2. Sólo en caso que **NO puedas adjuntar el comprobante de pago** en la solicitud de servicio, debes enviar un email con la siguiente información:

- DESTINATARIO: bpovtr@evertecinc.com con copia a escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl
- ASUNTO: CRM ANDES / TRASLADO DE PAGO / RUT XX.XXX.XXX-X" / N° SS XXX
- CUERPO DE CORREO: Cuenta pagada por error ("Cuenta origen") y cuenta a la que se desea trasladar pago ("Cuenta destino").

INFORMA

Informa al cliente que el traslado del pago realizado a la cuenta correcta se realizará en máximo 72 hrs. Hábiles.

Apóyate con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 72 hrs. Hábiles"

NO VOZ

"XXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 72 hrs. Hábiles"

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:		Número de boleta:		Monto cancelado:	
Lugar de pago:		Lugar de pago (otros):			

DEBES SABER

GESTIÓN

ESCALA

Si el traslado de pagos no ha sido gestionado dentro de 72 horas hábiles:

Enviar correo electrónico a bpovtr@evertecinc.com con copia escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl. El tiempo de respuesta es de 48 hrs. hábiles

El formato del escalamiento es:

- Asunto: CRM ANDES / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXXX/ N° SS XXXX/Cuenta facturación XXXXX
- En el cuerpo del correo indicar monto, fecha y lugar del pago

Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, enviar un mail a escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com. El tiempo de respuesta es de 72 hrs. Hábiles

El formato del escalamiento es:

Asunto: CRM ANDES / Segundo escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXXX/ N° SS XXXX/Cuenta facturación XXXXX

• Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento)

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

El tiempo de respuesta es de 72 hrs. Hábiles



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL



ALCANCES GENERALES

Esta solicitud puede ser solicitada por el Titular

Valida la identidad del titular según la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN IDENTIDAD](#)

DEBES SABER —

- El Rollover (minutos acumulables de un mes para otro) se pierde al realizar una Actualización de promoción.
- **En caso de downgrade con equipos que tenga cuotas pendientes el cliente tendrá un plazo máximo de 7 días para pagar, transcurrido ese tiempo la actualización de promoción se anulará.**
- Sólo puede ser realizado con los servicios en estado ACTIVO y con cuenta al día.
- En caso de port Out (cliente portó su línea para otra compañía) y tiene un equipo en arriendo, este quedará como MÓVIL ARRENDADO en Andes. Se emitirá boleta según las cuotas de arriendo pendientes desde el momento de la portabilidad.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN —

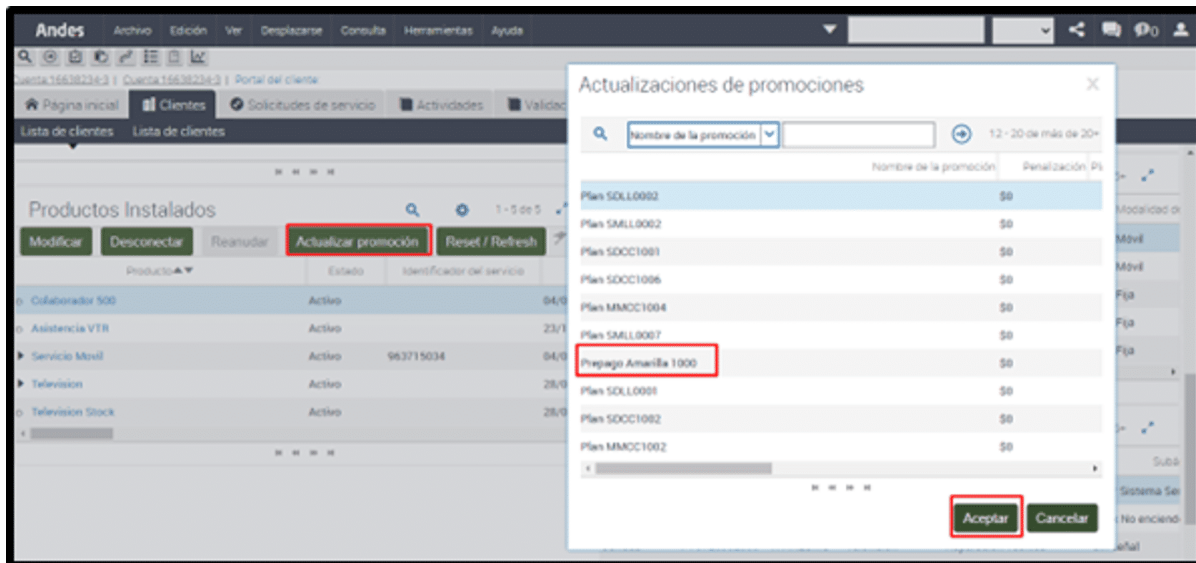
- Se permite realizar actualización de promoción sólo una vez por cada DOM (Ciclo de Facturación).
- La actualización de promoción depende del score móvil del cliente. Recuerda que al límite de crédito se descuentan sólo rentas mensuales de servicios principales, no consumos variables como bolsas de navegación o minutos.
- El cambio de plan UPGRADE o DOWNGRADE se debe realizar idealmente en el último día del DOM, pero si cliente desea otra fecha se puede realizar, informando que se generará un proporcional, el cual se facturará en su próxima boleta.
- **En caso de que el cliente desee pagar el total de las cuotas restantes de un equipo en arriendo, deberá cancelar el monto que corresponde a la cuota de su equipo (multiplicado por la cantidad de mensualidades faltantes).**
- Para volver a visualizar el contrato debes ingresar al link <http://kwcc.vtr.cl>.

CAMBIO DE POSTPAGO A PREPAGO

IMPORTANTE

Si el cliente desea hacer un cambio de post a prepago pero tiene equipo en arriendo, Andes acelerará las cuotas del equipo, las que serán facturadas en la boleta siguiente. El no pago, gatillará un bloqueo de equipo por no pago.

Paso 1



****Imagen referencial***

Desde la vista 360 de la cuenta Cliente y posicionado en la promoción del cliente, selecciona **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN**. Luego selecciona **PREPAGO PREFERENTE** y acepta.

Paso 2

The screenshot shows the 'Andes' system interface for managing sales orders. The main form is titled 'Pedido de ventas' and displays details for order number 1-8820178182. The 'Desde cuando' field is highlighted with a red box, and a calendar pop-up is visible, indicating the date selection process.

Form Fields and Values:

- Nº de Pedido:** 1-8820178182
- Nombre del Cliente:** TERESA DEL CARMEN G
- Cuenta del Cliente:** 4329908-5
- Fecha de creación:** 05/05/2017 16:14:28
- Fecha de Modificación:** 05/05/2017 16:14:28
- Desde cuando:** 05/05/2017 16:22:11
- Estado:** Pendiente
- Clasificación Fijo:** [Empty]
- Clasificación Móvil:** Vive
- Saldo Límite Crédito Fijo:** 0
- Saldo Límite Crédito Móvil:** \$ 15.000
- Motivo:** [Empty]
- Vigencia de Cotización:** [Empty]
- Estado del Trámite:** [Empty]
- Contexto de Estado:** [Empty]
- Pago Upfront Primera Boleta:** [Empty]
- Generar Boleta/Factura Online:** [Empty]

Calendar Pop-up:

Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Time and Zone:

- Hora:** 16:22:11
- Minuto:** [Empty]
- Zona horaria:** (GMT-03:00) Buenos Aire
- Ahora:** [Empty]
- Terminado:** [Empty]

Andes desplegará la vista del PEDIDO. Al pinchar el calendario del campo "DESDE CUANDO", se debe agendar la actualización de promoción al término del DOM (Ciclo de facturación).

Sólo si el cliente solicita que el cambio sea en una fecha distinta, agendar según fecha solicitada e informar que en la próxima boleta se cobrará un proporcional

Paso 3

1-17298404529

Revisar	Verificar	Enviar	TSQ	Cancel
Nº de Pedido: 1-17298404529		Nº de Pedido: 1-17298404529		
Modalidad de Venta: Móvil		Modalidad de Venta: Móvil		
Método de Envío: Venta Presencial		Método de Envío: Venta Presencial		
Tipo Portado: No Portado - Venta M		Tipo Portado: No Portado - Venta M		
Tipo de Pedido: Cambio de Promocio		Tipo de Pedido: Cambio de Promocio		
Etapas: Orden		Etapas: Orden		
Ingresador: GGALLARDO		Ingresador: GGALLARDO		
Canal de Ventas: Sucursal		Canal de Ventas: Sucursal		
Vendedor: GGALLARDO		Vendedor: GGALLARDO		
Acelerar cuotas: ☐		Acelerar cuotas: ☐		
Comentarios:		Comentarios:		
Reserva delivery: ☐		Reserva delivery: ☐		
Orden con delivery: ☐		Orden con delivery: ☐		
Dirección envío delivery:		Dirección envío delivery:		

En el campo COMENTARIOS, registrar cuál fue el cambio realizado.

IMPORTANTE: Si el cliente NO tiene equipo, NO SE REQUIERE PRESIONAR EL BOTÓN TSQ.

Paso 4

The screenshot shows the 'Andes' software interface for creating a sales order. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Archivos', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' form is displayed with the ID '1-16787600529'. It features several tabs: 'Reservar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento' (highlighted in red). The form is divided into multiple sections for data entry, including client details (Nombre del Cliente, Cuenta del Cliente), product information (Nº de Pedido, Tipo de Pedido, Estado), and financial data (Deuda no tributaria, Motivo de cancelación, Convenio aprobado). The 'Generar documento' button is prominently displayed in the top right corner of the form.

Pinchar el botón "**GENERAR DOCUMENTO**" y enviar el pedido



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

¿Cuándo es recomendable realizar el upgrade o downgrade de plan para evitar proporcionales?

☐ El primer día del dom

☐ El último día del dom

GESTIÓN DE PEDIDOS VENTA MÓVIL



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

DEBES SABER

- Aplica para **clientes que contrataron un plan**, pero este **no se activó correctamente**
- Debes **revisar la planilla con los estados** para identificar la manera correcta de proceder

ALCANCE

DEBES SABER

- Aplica para **titular o tercero**
- No puedes entregar información personal a un tercero
- Si necesitas revisar el estado diario de la venta móvil puedes descargar la siguiente [PLANILLA DIARIA VENTAS DELIVERY](#)

VERIFICA PRECONDICIONES PORTABILIDAD

PASO 1 —

1. Revisa el **estado de Andes**. Para esto **selecciona el pedido móvil**

Perfil de facturación

Nombre	Motivo de pago	Motivo Medio de (VTR)	Electrónico	De de Tarificación de Más (DVM)
812984	Motivo Pago no Contratado	VTR	Electrónico	23
341342223	Motivo Pago no Contratado	VTR	Electrónico	30
34201750394	Motivo Pago no Contratado	VTR	Electrónico	27
34202534425	Motivo Pago no Contratado	VTR	Electrónico	1

Productos Instalados

Producto	Descripción del Producto	Fecha de descuento
Plan MM.L0021	Most Play 400 GB	VTR
VTR W6.2023	VTR W6	VTR
Banda Ancha		VTR

Pedidos

Estado	Motivo	Fecha de creación	Tipo de pedido	Nº de Pedido	Actividad de ser
Pendiente Portabilidad		29/11/2023 19:20:58	Pedido de ventas	1-02473775263	Móvil
Pendiente Portabilidad		29/11/2023 19:13:37	Pedido de ventas	1-226730030495	Móvil
Completada		29/11/2023 17:58:05	Pedido de ventas	1-236925206481	Móvil
Completada		29/11/2023 09:46:13	Renovación	1-224073138030	Fija
Completada		29/11/2023 09:46:13	Renovación	1-224073138032	Fija

Solicitudes de servicio

Nº de SI	Tipo	Área	Sistema	Fecha de creación

PASO 2

2. Selecciona la pestaña **PORTABILIDAD**

Portabilidad

Convenio Aprobado: ☐ Order con retro en Satural: ☐ Cuenta Facturación Deuda Domicilio:

Motivo de cambio: Segmento: Nº Solicitud Relacionada:

Código de reserva: 875506 Mensajes de validación: Estado del contrato: No enviado

Más información: **Detalles** Enviar a: Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos **Portabilidad** Actividades Auditoría

Detalles

Nº de reserva	Producto	Acción	Categoría detallada (Lista de evaluación e)	Cant.	Precio de inicio	Cantidad emitida	Precio neto	Id de servicio	Punto de venta
1	Plan MM.L0021	Nuevo	Promociones Móvil	1					
2	Servicio Móvil	Nuevo	Producto Customizable	1		1	90	97379531	

Detalles de línea

Validar

PASO 3

3. Revisa el campo **ESTADO PORTABILIDAD**. Podrás observar 3 estados diferentes:

- Aprobada

- Aceptada
- Rechazada.

En este ultimo estado, revisa el motivo:

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 15425029-E | Portar su cuenta 15425029-E | Portabilidad

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedido de veritas Pedidos de veritas Contactos Faltas mensuales Preferencias del usuario

Lista

Más información Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoria

Valorar Cuenta Dña Validar Facilitador Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador inscrito origen: [Redacted] Rut Titular: 15425029-E Rut Solicitante: 15425029-E

Identificador donador: Claro Chile S.A. Identificador receptor: STB Móvil

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefonía: 933738521 OR de facturación: Santo

Tipo servicio origen: Móvil Tipo servicio destino: Móvil Fecha Última Facturación: 26/11/2023 00:00:00

Terminación Servicio: Ningún servicio Tipo de verificación: Físico

Código de Inscripción: 352458748524379

Identificadores de Transacción

Fecha emisión: 26/11/2023 17:11:18 Estados Solicitudes: Motivo transacción:

Portabilidad rechazada

1. Revisa el motivo del rechazo, en el campo **MOTIVO RECHAZO**.

Pueden existir los siguientes motivos, los que puedes gestionar según la tabla a continuación:

Motivo portabilidad		Gestión
Saldo pendiente	Cliente tiene saldo pendiente en compañía de origen	Informar al cliente que regularice su cuenta en compañía donadora
Rut no coincide	El N° portado pertenece a otro rut	Confirmar con cliente que el N° pertenece a otro titular

Cliente inactivo	N° a portar se encuentre inactivo o de baja en compañía de origen	Solicitar al cliente revisar el estado de su servicio en su compañía de origen, dado que aparece como de baja o suspendido
Servicio especial	N° de móvil es de un servicio especial, como central telefónica	Solicitar al cliente revisar el estado de su servicio en su compañía de origen, dado que N° no se puede portar
Modalidad incorrecta	El origen del número es distinto al de destino (prepago a postpago, o viceversa)	Solicitar al cliente revisar el tipo de número en su compañía de origen, dado que no coincide con el tipo de portabilidad seleccionado
Tipo de servicio origen incorrecto	Corresponde a un error en lo declarado, según el tipo de servicio registrado: móvil, fijo, voip, rural	
	La antigüedad del n° en su compañía de origen no supera los 60 días	Informar que el número puede ser portado después de 60 días de permanencia en la compañía

ESCALAMIENTOS A MESA AYUDA

**ESTADO PORTABILIDAD:
PORTADO**

**ESTADO PORTABILIDAD:
INICIO PORTABILIDAD**

**ESTADO PORTABILIDAD:
SOLICITUD ENVIADA**

Si el pedido se encuentra en estado Portado, se debe crear ticket para completar pedido

ESTADO PORTABILIDAD: PORTADO	ESTADO PORTABILIDAD: INICIO PORTABILIDAD	ESTADO PORTABILIDAD: SOLICITUD ENVIADA
En estos casos, se debe revisar si tiene simcard cargada, si es así se debe crear ticket para completar el pedido, si no tiene simcard, se debe informar al Delivery para que gestione la carga de información correspondiente.		

ESTADO PORTABILIDAD: PORTADO	ESTADO PORTABILIDAD: INICIO PORTABILIDAD	ESTADO PORTABILIDAD: SOLICITUD ENVIADA
Para este tipo de casos, se debe crear ticket solicitando habilitar botones		

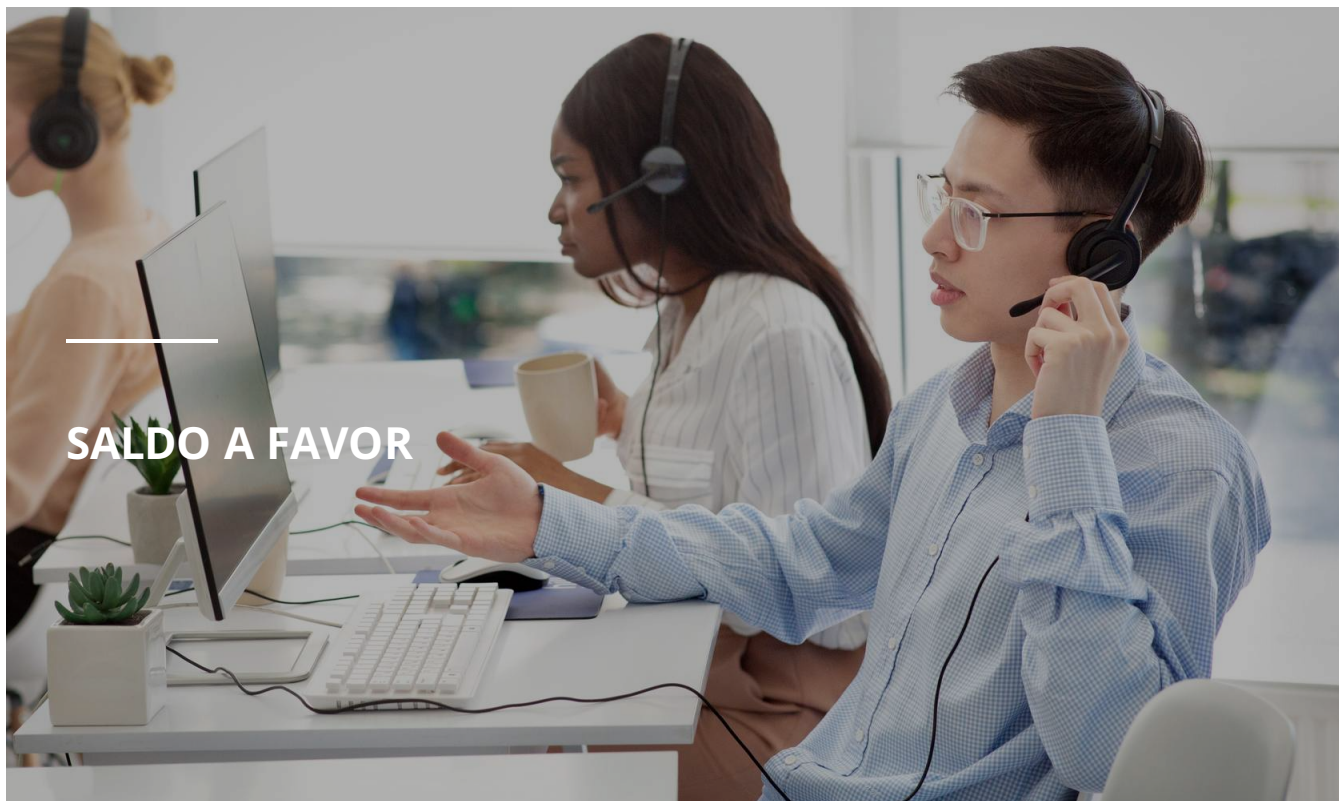


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR



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 y realizadas las gestiones en sistema, **debes enviarla al correo Devoluciones_clientes@vtr.cl**, indicando:
 - **ASUNTO:** DEVOLUCIÓN // RUT del titular // SISTEMA (Andes)
 - **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**.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1+

Cuenta: T371366-3 Principal: R

Nombre: JORGE MANUEL ROJAS S. Tipo de factura:

Cuenta de facturación: 504194764 Soporte de factura: Electrónico

Método de pago: Medio Pago no C/P Estado del perfil de facturación: Activo

Comentarios:

Resumen del saldo

Refrescar

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

Facturas

Refrescar

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://172.17.97.158/9	Pagada
01-395	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.

"XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en tu 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 shows the 'Andes' system interface. The main form is titled 'Convertir en N° Reclamo'. It contains several sections: 'Información SS' with fields for NP de SS, RUT del Cliente, Nombre Completo Cliente, RUT Solicitante, Nombre Completo Solicitante, Número serie CI solicitante, Teléfono laboral solicitante, and Id Alarma Falla Masiva; 'Prioridad y propiedad' with fields for Tipo, Área, Subárea, Activo, Dirección, Correo electrónico, Teléfono residencial solicitante, and Teléfono celular solicitante; and 'Resumen' with fields for Estado, Descripción, Prioridad, Propietario, Tipo requerimiento, Número reclamo, Canal de ingreso, Fecha de creación, Fecha de solución, Fecha de cierre, and Usuario creador. Below the form is a table of activities. A red box highlights the 'Actividades' section, specifically the row for 'Resultado aprobación' with the value 'Aprobado'. The table also shows 'Comentarios Adicionales' as 'Se aprueba devoluciones por...', 'Aprobador' as 'MBAQUEROB', and 'División aprobador' as 'Ejecutivo Atención'.

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 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:

"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:

"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.º 06 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 06!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR