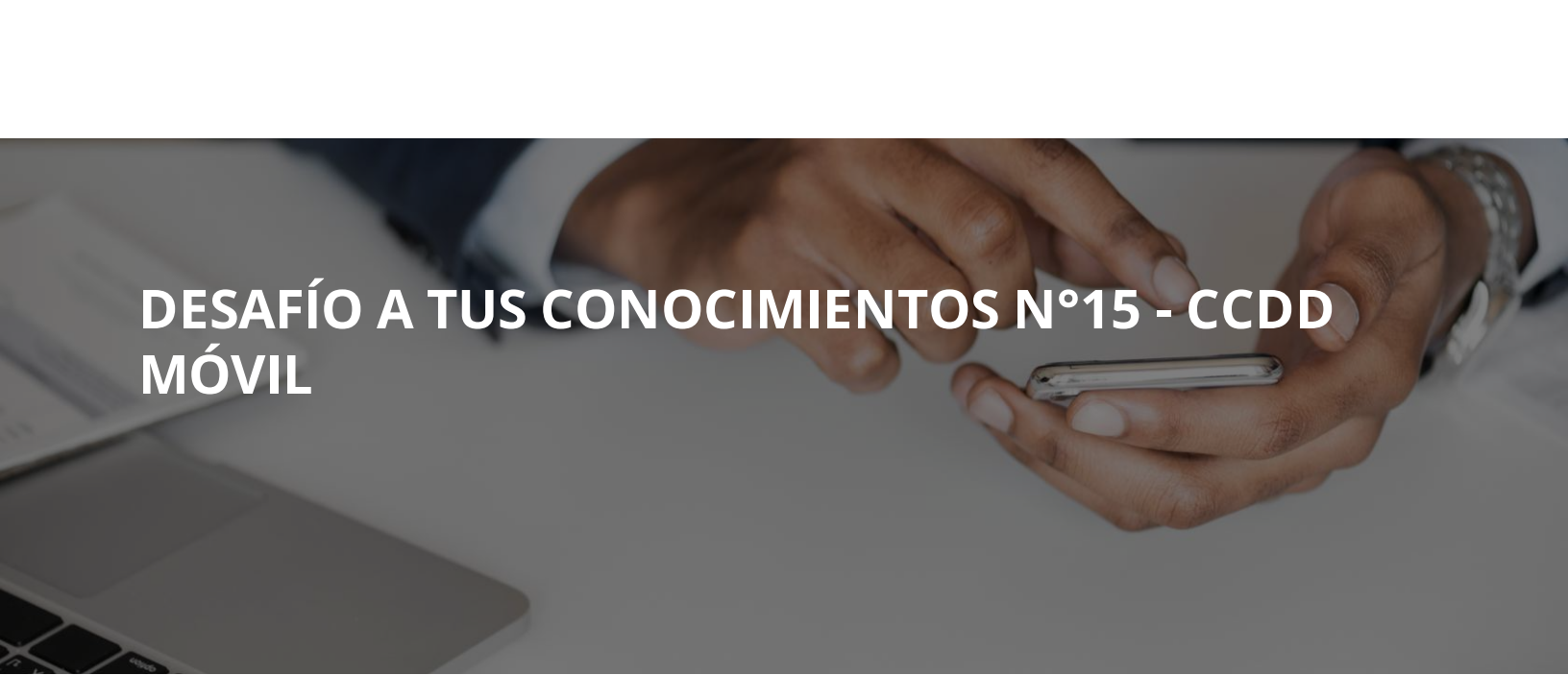




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°15 - CCDD MÓVIL

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.



COMPARTE CLARO



PAGO AUTOMÁTICO (PAC-PAT)



DESAFÍO TERMINADO

COMPARTE CLARO



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



Es un servicio que permite a un cliente Claro "Postpago, Cuenta Exacta y/o Prepago", compartir parte de la cuota de sus servicios a otro cliente Claro.

1

Aplica para todo cliente que tenga oferta MAX.

2

Valida la [plataforma de consulta](#), antes de iniciar la atención.

3

El servicio podrá ser compartido o donado mientras el plan este vigente y activo.

CONSIDERACIÓN:

Objetivo: El objetivo es revisar las acciones que puede hacer el usuario donante y usuario receptor.

USUARIO DONANTE

-Usuario donante Postpago MAX podrán compartir sus datos con cualquier plan (datos de Roaming son exclusivos para receptor Postpago) o tarifa prepago y minutos a clientes cuenta exacta/prepago, estén o no bajo su mismo RUT.

-Usuario donante Cuenta Exacta y Prepago podrán donar datos nacionales y datos de redes sociales a todo destinatario. Además, podrá donar minutos nacionales y SMS a receptores cuenta exacta y prepago y minutos de larga distancia, podrán ser donado exclusivamente entre usuarios Prepago.

-En el caso de Prepago, podrán donar todas las tarifas.

-Usuario donante con oferta MAX puede compartir N veces gratis a un plan Postpago (el que depende del plan contratado) y una vez excedido el N veces gratuito, puede compartir con costo de \$990 por GB compartido de datos nacionales y \$7.990 por cada GB de Roaming. En caso de donar a cuenta exacta y prepago, siempre tendrá un costo de \$990 por GB compartido de datos nacionales y \$60 por cada minuto todo destino transado (exclusivo para receptores Prepago/Cuenta Exacta).

-Usuario donante con plan Cuenta Exacta o tarifa prepagada puede compartir siempre a un costo de \$990 por GB, \$60 por cada minuto nacional, \$50 por cada SMS y \$120 por cada minuto de larga distancia (solo en caso del prepago).

-Existe un límite de datos a compartir. Los clientes podrán compartir no más del 50% de la cuota disponible de su plan o paquete.

-Los límites de veces a compartir son:

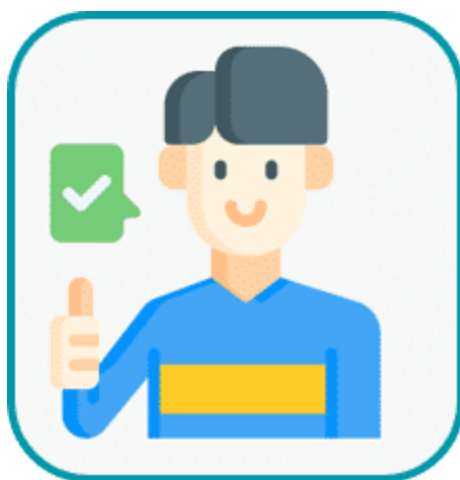
Plan Max M: hasta 2 veces sin costo. No más del 50% de los GB disponibles.

Plan Max X: hasta 2 veces sin costo. No más del 50% de los GB disponibles.

Plan Max L Libre: hasta 3 veces sin costo. No más del 50% de los GB disponibles.

Plan Max XL Libre: hasta 4 veces sin costo. No más del 50% de los GB disponibles.

Plan Max Premium Black Libre: hasta 6 veces sin costo. No más del 50% de los GB disponibles.



USUARIO RECEPTOR —

- Usuario receptor Prepago y Cuenta Exacta no puede recibir GB Roaming.
- Usuario Receptor Postpago no puede recibir minutos ni SMS.
- Usuario Receptor Cuenta Exacta y Postpago no pueden recibir minutos de larga distancia internacional.



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

IMPORTANTE

Caso 1: Plataforma de consulta informa "Servicio activo" y, aun así, cliente no puede compartir saldo a través de sucursal virtual o APP, ejecutivo debe ingresar ticket a través de Portal Help Desk, con el fin de gestionar revisiones.

Para ello, debe seguir los siguientes pasos:

1. Seleccione tipo de registro: Sucursal Virtual
2. RUT cliente afectado: Digita el Rut del donante
3. Categoría: Servicios
4. Tipo de solicitud: Activación/desactivación servicios
5. Detalle solicitud: Explicación del caso.

Aplica el siguiente script:

"Sr/Sra. (nombre del cliente) informo que un equipo especializado revisara su caso, en un plazo no menor a 1 día hábil"

Caso 2: Plataforma de consulta informa "Servicio no disponible", en este caso aplica validación de identidad.

El uso es el siguiente:

- Validación de identidad facial: Call center y Canales digitales
- Validación de identidad por cuestionario Equifax: Sucursales

En el caso que el cliente sea extranjero y no sea posible realizar validación de identidad (Equifax o Facial), utiliza validación alternativa según se detalla en el procedimiento Validación de Identidad y Uso de Poderes.

Una vez que la validación sea exitosa, se debe dejar registros en ONE y escalar el caso por medio de un correo electrónico a la casilla: soporte.pt@clarochile.cl

Template:

- PCS donante: xxxxxxxx
- RUT: xxxxxx-x
- Activado: No
- Servicio comparte claro
- Email del cliente
- Canal y plataforma
- Resultado validación de identidad: Exitosa n° xxxxxxxx

El email debe ser enviado por el supervisor o jefe, tanto de sucursales como de plataformas.

SLA 1 días hábil

ACTIVIDAD



Repasemos lo aprendido

Es correcto afirmar que el servicio podrá ser compartido o donado mientras el plan este vigente y activo.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PAGO AUTOMÁTICO (PAC-PAT)



DEBES SABER:



Pago Automático es un servicio que permite pagar de forma automática la boleta de Claro con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito. De esta forma el cliente ya no tendrá que pagar manualmente su boleta.

Siempre se debe validar por cuál cuenta y/o N° PCS está consultando el cliente.

1

PAC: Pago automático cuenta corriente

2

PAT: Pago automático tarjeta

3

Si un cliente desea suscribirse o anular su suscripción de un pago automático, sólo lo puede realizar en su entidad bancaria o casa comercial. Este procedimiento no se realiza en ninguno de nuestros canales de atención.

4

Cuando el pago automático ya se encuentra correctamente registrado y genera un cargo automático, cliente recibe el siguiente mensaje de confirmación:

"CLARO informa que tu descuento PAC/PAT se encuentra aprobado por tu banco"

REVISA MODALIDAD DE PAGO:

IMPORTANTE:

1. En ONE, desde la cuenta financiera del cliente, dirigirse a la pestaña "PAGOS".
2. Revisar si posee una transacción con el código "PP000029" (código corresponde a pago realizado a través de PAC/PAT).

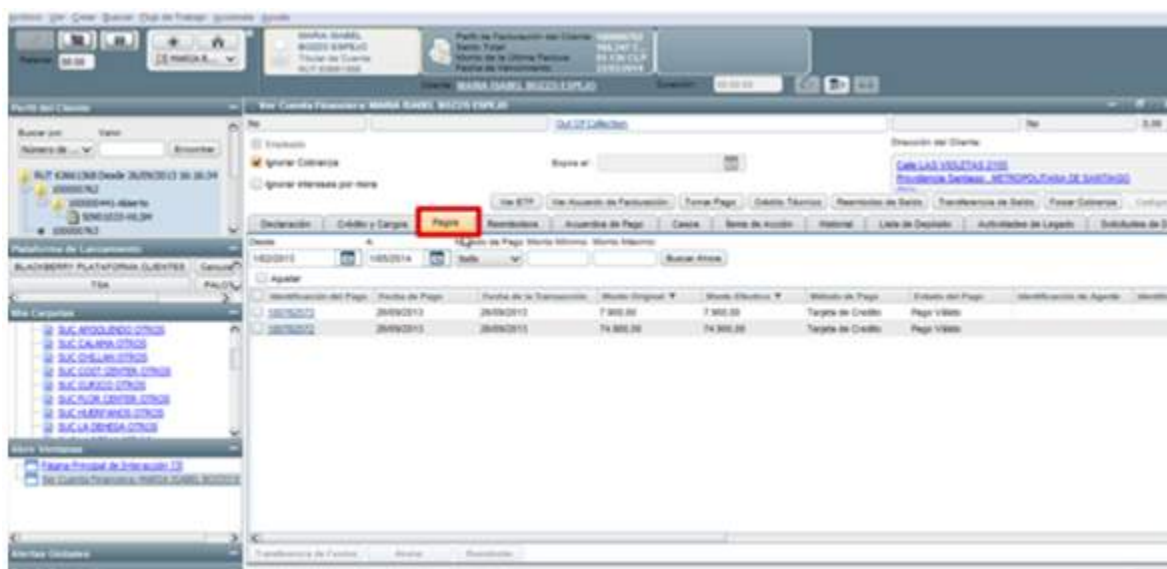
Si existe transacción de PAC/PAT informa:

"Sr(a) XXX, le informamos que usted ya se encuentra suscrito al pago automático de su boleta."

No existe transacción de PAC/PAT:

Consultar al cliente si cuando se suscribió, recibió correo de confirmación o SMS.

- a. Si recibió correo y/o SMS de confirmación: informar que debe esperar a su siguiente facturación para que se vea reflejado el pago de forma automática descontando el monto en la cuenta registrada.
- b. No recibió correo y/o SMS de confirmación: indicar que debe volver a completar el formulario de suscripción en Pago Express de la página de clarochile.cl o bien, en su entidad bancaria o casa comercial.



SUSCRIPCIÓN PAC/PAT

IMPORTANTE

Informar suscripción según modalidades de pago PAC/PAT:

Modalidad de Pago	Suscripción	Script
PAC	Entidad Bancaria	"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su cuenta corriente, usted debe ingresar la suscripción a través de la página web de su banco. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 5 días hábiles. La próxima facturación probablemente deberá pagarla de forma manual a través de la página de clarochile.cl o en nuestros recaudadores asociados tales como: Servipag, sencillito, caja vecina, entre otros."
PAT	Entidad Bancaria y/o Pago Express de Claro Chile	"Sr(a) XXX, para poder suscribirse al servicio con cargo automático a su tarjeta, usted debe realizar la suscripción en Pago Express de la página de clarochile.cl o directamente desde su banco. Esta modificación quedará activa en aproximadamente 5 días hábiles. La próxima facturación probablemente deberá pagarla de forma manual a través de la página de clarochile.cl o en nuestros recaudadores asociados tales como: Servipag, sencillito, caja vecina, entre otros".

ELIMINACIÓN PAC/PAT

IMPORTANTE

Utilizar el siguiente script cuando cliente solicite cambio de medio de pago desde PAT-PAC a medio de pago no contratado (pago manual):

"Sr(a) XXX, para poder eliminar su PAC/PAT Bancario o casa Comercial, lo debe realizar directamente con la entidad respectiva y es el banco o casa comercial quien informa la baja de los pagos automáticos a Claro para que se reflejen en nuestros sistemas. Le recuerdo que una vez anulado su PAC-PAT podrá pagar en clarochile.cl o bien utilizar algún recaudador autorizado por Claro para el pago de su boleta (Servipag, Sencillito, etc.). Además de contar con el portal de pago en CLAROCHILE.CL".

REGISTRA:

Ingresar un correcto registro de la atención. Apóyate con la publicación INSTRUCTIVOS TIPIFICA - ATENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTA

ONE:

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras
- **Motivo 2:** Modificaciones acuerdo pago
- **Motivo 3:** Convenios PAT-PAC
- **Resultado:** Solicitud completada

TIPIFICA:

MÓVIL MAS > DETALLE BOLETA > CONSULTA DE PAGO

CANALES ELECTRÓNICOS > MÓVIL > POSTPAGO> SOLICITUD> MODIFICAR MEDIOS DE PAGO> DESACTIVAR PAC/PAT

En el campo OBSERVACIONES se debe ingresar detalles de la atención y datos del titular, por ejemplo:

- Nombre del titular o usuario.
- Detalle de la atención entregada.

- Gestión realizada.
- Número de contacto.

ACTIVIDAD



Repasemos lo aprendido

Es correcto afirmar que, si un cliente desea suscribirse o anular su suscripción de un pago automático, sólo lo puede realizar en su entidad bancaria o casa comercial. Este procedimiento no se realiza en ninguno de nuestros canales de atención.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°15- CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°15-
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR