



07 PYME MÓVIL ClaroVTR - Desafío Julio

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 03 AL 20 DE JULIO

SERVICIOS MÓVILES



AJUSTE - VTR



INCONVENIENTE CON PAGO - VTR



ACTIVIDAD



INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA - CLARO



SOLICITUD NOTA DE CRÉDITO CORRECTIVA MÓVIL POSTPAGO PYME - CLARO



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE - VTR



ALCANCE:

- Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo
- Aplica para servicios fijos y móviles.

PUNTOS CLAVE DE LA ATENCIÓN

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL AJUSTE	
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar, depende del puesto de trabajo, y son los siguientes: • Ejecutivos Call Center (Soporte Comercial, primera línea Voz y No Voz): \$15.000 • Ejecutivos Retención N1: \$15.000 • Ejecutivos Retención N2: \$20.000 • Ejecutivos Retención y Canales Premium: \$10.000 • Reclamos: \$50.000

	• Ejecutivos Sucursales: No ajusta • Supervisor Retención Externo: Revisar monto máximo según Promoción • Supervisor Call Center: Revisar monto máximo según Promoción • Coordinador Call Center / Coordinador y Jefe Sucursal: \$120.000 • Jefe VTR: \$200.000 • Subgerente: \$1.000.000 Cualquier ajuste que supere el monto \$1.000.000 deberá ser escalado por correo al área de Aseguramiento de Ingresos al correo aseguramiento.deingresos@clarovtr.cl y esperar dicha aprobación / ejecución del ajuste. El tiempo de respuesta del correo es de 2 días hábiles.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar según promoción?	Los montos máximos permitidos para ajustar según promoción son los siguientes: • Triple Pack: \$60.000 • TV + Internet: \$50.000 • TV + Fono: \$45.000 • Internet + Fono: \$45.000 • Internet: \$35.000 • Televisión: \$30.000 • Fono: \$30.000 • Móvil: \$60.000
Restricciones	• El monto máximo debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.

- **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.** Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, **SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES**. Si se excede el monto máximo permitido a ajustar, Andes retornará el siguiente mensaje: **Monto máximo a ajustar excedido**, y se generará una actividad de forma automática para el cargo superior a la espera de aprobación.
- Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2500 y no el monto máximo autorizado.
- **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda que siempre debes **indagar el motivo** por el cual el cliente reclama y realizar un análisis apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- Cada ajuste debe **estar respaldado por actividades**, pedidos, solicitudes, etc.
- Todos los ajustes deben **tener una observación clara y completa** del caso.
- Las **boletas pagadas nunca se pueden ajustar a nivel de boleta**, sólo a nivel de ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota

de Crédito.

- Las boletas **no pagadas, sí se pueden ajustar a nivel de boleta,** ítem y evento. En estos casos Sí aplica generar Nota de Crédito.
- Para los montos **no facturados NO aplica generar Nota de Crédito.**
- El ajuste puede ser **por la totalidad o solo un monto parcial** de la mensualidad del servicio, ítem o evento de acuerdo al caso y análisis realizado.
- El documento de **Nota de Crédito se crea de forma inmediata** y se envía automáticamente al correo electrónico del cliente, previa publicación del ajuste.
- Siempre debes **informar al cliente que se le enviará el documento correspondiente a la nota de crédito a su email o domicilio** (según tenga distribución electrónica o tradicional) salvo en aquellos casos donde el concepto NO se ha facturado.
- En caso de **generar un saldo a favor con opción de devolución** por transferencia se debe realizar el procedimiento ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR.

MATRIZ DE ATENCIÓN

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE —

MATRIZ DE ATENCIÓN AJUSTE

VERIFICACIONES PREVIAS	1. En el caso de clientes con más de una dirección, verifica el domicilio sobre el cual el cliente está consultando. Si el servicio es móvil y el cliente tiene más de una línea contratada, verifica el número de teléfono al que se le realizará el ajuste. 2. Verifica si el ajuste se realizará sobre un monto facturado o sobre un monto no facturado. 3. Verifica que el monto a ajustar este dentro del máximo permitido o si será derivado a un cargo superior.
GESTIÓN	Realiza el ajuste dependiendo del monto según el procedimiento PASO A PASO AJUSTE. • Si corresponde a cobros de periodos anteriores que no se facturaron y una vez regularizado se facturan en una sola boleta, debes ajustar los cobros que no corresponden al periodo actual facturado. • Si corresponde a cobros duplicados (cargos iguales en el mes actual), debes ajustar el periodo duplicado para que sólo quede el que corresponda al mes facturado.
INFORMA	Si el monto se encuentra facturado: Call Center Voz y Sucursales: <i>Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Se le enviará una nota de crédito por email con el monto. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.</i> Call Center No Voz: <i>XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de \$XXX. Te enviaremos una nota de</i>

crédito por email con el monto. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el monto no se encuentra facturado:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste del evento sin facturar por un valor de \$XXX. Le recuerdo que con esta gestión evitaremos la facturación errónea en su siguiente boleta. Además, recordarle que puede visualizar sus boletas en nuestra Sucursal Virtual de vtr.com y que puede utilizar nuestro portal de pago.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste por lo que tu próxima boleta sea correcta. Te recuerdo que podrás pagar en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

Si el ajuste es por un valor mayor al autorizado para tu puesto de trabajo:

Call Center Voz y Sucursales:

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Le informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas hábiles. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de vtr.com.

Call Center No Voz:

XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado la solicitud de ajuste por un valor de \$XXX. Te informo que, por una restricción sistemática, no puedo generar el ajuste de un valor tan alto, por lo que mi supervisor lo realizará dentro de las próximas 24 horas

hábiles. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual de vtr.com con tu usuario y clave.

ESCALA

Si no es posible realizar el Ajuste, lo debes reportar por medio de un ticket a portal Helpdesk adjuntando un print del error. Te puedes apoyar en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

Tipo de Registro: Aplicación Corporativa

Aplicación: Andes

Categoría: Boleta

Tipo de Solicitud: Ajustes / NC

IMPORTANTE: Al momento de ingresar el ticket siempre debes completar el número de **cuenta de facturación** del cliente en el recuadro Número de Cuenta. Sin este dato el ticket no será resuelto.

REGISTR A

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Ajuste de boleta/factura

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Motivo del ajuste. Fundamentar con antecedentes.
- Respaldo considerado.
- Información entregada.

Si el ajuste fue por cobros de periodos anteriores, utiliza **#COBROBOLETASANTERIORES**

Si el ajuste fue por cobros duplicado, utiliza **#DOBLECARGOFIJO**

AJUSTE SOBRE UN MONTO FACTURADO PAGADO O NO PAGADO

El ajuste a una boleta ya emitida se puede realizar al monto total de la boleta/factura o individualmente sobre cualquier ítem de ella.

1. En la cuenta de facturación, debes pinchar el **N° DE PERFIL** en la sección **PERFIL DE FACTURACIÓN**.

2. Posiciónate en la pestaña **FACTURAS** y luego da clic en el **N° DE FACTURA**.

3. Según el análisis previamente realizado, deberás posicionarse en el ítem que corresponda:

3.1. **DETALLE DE LA FACTURA:** Ajuste a nivel de Factura/Boleta. Permite ajustar sobre el valor total o parcial de la boleta/factura emitida.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 15932087.2 | Cuenta 15932087.2 | Perfil del cliente 2620776 | Cargos por servicio

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas **Perfil de facturación**

Perfil de facturación

Detalles de la factura

Ajustar

Nombre del cliente	2620776	Periodo de facturación	15/10/2017 - 01/11	Saldo anterior	\$0
Nombre de perfil	2620776	Importe debido	\$41.850	Pagos y ajustes	\$0
Estado	Adeudada	Fecha de vencimiento	21/11/2017	Pago de factura	\$0
Número de factura	93.61349	Valor del documento	\$41.850		

Cargos por servicio Pagos Ítem de cuentas a cobrar

Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado
000075AA712 : /service/cable	\$16.300	\$0	\$16.300
C005C280984 : /service/broadband	\$18.490	\$0	\$18.490
229077153 : /service/telephony	\$12.560	\$0	\$12.560
ID :	\$-5.500	\$0	\$-5.500

Cargos por ítem

Ajustar

Descripción	Cargo	Descuento	Adeudado	Cargo de Terceros/Cameros
Renta Television Digital (MA)	\$2.490	\$0	\$2.490	N
Renta Television Digital (MA)	\$7.310	\$0	\$7.310	N
Renta Television Digital (MA)	\$-3.990	\$0	\$-3.990	N

3.2. Se desplegará la pantalla lista de ajustes de factura y se deberá llenar los siguientes campos:

- **MONTO DE AJUSTE:** Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta (1).
- **MOTIVO DEL AJUSTE COMERCIAL** (2).
- **SUBMOTIVO DEL AJUSTE:** Seleccionar el sub motivo que corresponde al ajuste realizado (3).
- **COMENTARIOS:** Ingresar un breve comentario del ajuste (4).
- **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO (5).
- **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción **CRÉDITO** (6).
- Para finalizar pinchar el botón **GUARDAR** (7).
- Hacer clic en el botón **ENVIAR** (8).

1-30C07F6

Refrescar total Refrescar Cancelar Ajuste

Número de requerimiento del ajuste: 1-30C07F6 Tipo de ajuste: Ajuste Normal Nro Solicitud de Servicio: 5

Estado: En proceso Apr. Canal: Sucursal Id Actividad: 6

Fecha de creación: 16/08/2018 17: Fecha de aprobación: 16/08/2018 Actividad asignada a: 6

1 Monto de ajuste: \$3.000 4 Comentarios: dias sin servicio

2 Motivo del ajuste: Comercial

3 SubMotivo del ajuste: Cobros dias sin

5 Tratamiento fiscal: Incluir impuesto

6 Tipo: Crédito

Detalles

Detalles

Nº de línea de la f.	Estado	Importe solicitud	Importe original	Fecha de solicitud	Descripción de la	Carrier	Motivo	SubMotivo del aj.	Tipo Ajuste del Di	Descripción del e:	ID de servicio
<											>

3.3. La solicitud quedará en estado **PRESENTADO** y debes presionar el botón **REFRESCAR**.

3.5. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.

Andes

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

ID de ajuste

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ajustes de facturación

Lista de ajustes de facturas

1-30X9ERV

Refrescar total Refrescar Cancelar Ajuste

Solicitudes de ajuste Applet de formulario

Número de requerimiento del ajuste: 1-30X9ERV

Estado: Cancelado

Fecha de creación: 17/08/2018 09:39:3

Monto de ajuste: \$3.000

Motivo del ajuste: Comercial

SubMotivo del ajuste: Cobros días sin

Fecha de aprobación:

Canal: Sucursal

Comentarios: SIN SERVICIO

Nro Solicitud de Servicio:

Id Actividad:

Actividad asignada a:

Estado actividad:

Descripción del estado:

Tratamiento fiscal: Incluir impuesto:

Nivel de ajuste: Factura

Tipo: Crédito

Detalles

Detalles

Nº de línea de la f Estado	Importe solicitud	Importe original	Fecha de solicitud	Descripción de la	Carrier	Motivo	SubMotivo delaju	Tipo Ajuste del D	Descripción del e	ID de servicio
<										>

4. CARGOS POR SERVICIO: Contiene el detalle del servicio seleccionado, incluye las mensualidades, descuentos multiservicio, adicionales, promociones, etc. Para realizar el ajuste, posicónate sobre el monto del servicio al que se realizará el ajuste; así, en el ítem **CARGOS POR ÍTEM**, aparecerá el desglose de los montos del servicio seleccionado.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 158220873 | Cuenta 158220873 | Portal del cliente 2620776 | Cargos por servicio

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedidos de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Perfil de facturación

Detalles de la factura 1 de más de 10+

Ajustar

Nombre del cliente: 2620776 Período de facturación: 15/10/2017 - 01/11/2017 Saldo anterior: \$0

Nombre de perfil: 2620776 Importe debido: \$41.850 Pagos y ajustes: \$0

Estado: Adevuada Fecha de vencimiento: 21/11/2017 Pago de factura: \$0

Número de factura: 8141849 Valor del documento: \$41.850

Cargos por servicio Pagos Ítems de cuentas a cobrar

Cargos por servicio 1 - 4 de 4 Adevuada

Descripción	Cargo	Descuento	Adevuada
000075AAT2 - /service/cable	\$16.300	\$0	\$16.300
C005C2808984 - /service/broadband	\$18.490	\$0	\$18.490
229077153 - /service/telephony	\$12.560	\$0	\$12.560
ID:	\$5.500	\$0	\$5.500

Cargos por ítem 1 - 5 de más de 5+

Ajustar

Descripción	Cargo	Descuento	Adevuada	Cargo de Terceros/Cameros
Renta Television Digital (MA)	\$2.490	\$0	\$2.490	N
Renta Television Digital (MA)	\$7.310	\$0	\$7.310	N
Renta Television Digital (MA)	\$3.990	\$0	\$3.990	N

4.1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, se deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:- **IMPORTE SOLICITADO**: Ingresar el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considera que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado (1).

- **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD**: Ingresar un breve comentario del ajuste (2).

- **MOTIVO DE AJUSTE**: Selecciona si corresponde a COMERCIAL (3).

- **SUB MOTIVO DE AJUSTE**: Selecciona el sub motivo que corresponde al ajuste realizado (4).

- **TIPO DE AJUSTE**: Ajuste Normal (5).

- **TRATAMIENTO FISCAL**: Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO (6).

- **TIPO**: Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción **CRÉDITO** (7).

- Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

de ajuste

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Incidencias de red **Ajustes de facturación**

Lista de ajustes de facturas

1-59XEZGE

Refrescar total Refrescar **Cancelar Ajuste**

Número de requerimiento del ajuste: 1-59XEZGE Tipo de ajuste: Estado: En proceso Aprob. Fecha de creación: 18/03/2019 10:00 Fecha de aprobación: 18/03/2019 10:00 Monto de ajuste: 20875 Submotivo del ajuste: Comentarios: Estado activado: Descripción del estado: Tratamiento fiscal: Incluir impuestos Nivel de ajuste: Cargos Tipo: Crédito

Detalles

Detalles

Nº de línea de la	Estado	Importe solicitado	Importe original	Fecha de solicitud	Descripción de la solicitud	Cartera	Motivo	Submotivo del ajuste	Tipo Ajuste del	Descripción del x ID de servicio	Tipo de ajuste
334	En proceso Aprobación	20.875,00	20.875,00	18/03/2019 10:00	Error en promoción	Comercial	Promoción Mal	Ajuste Normal			Crédito

4.2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

de ajuste

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas **Ajustes de facturación**

Lista de ajustes de facturas

1-7D1MTR

Refrescar total Refrescar **Cancelar Ajuste**

Número de requerimiento del ajuste: 1-7D1MTR Tipo de ajuste: Ajuste Normal Estado: Abierto Fecha de creación: 12/09/2017 17:00 Fecha de aprobación: 12/09/2017 17:00 Monto de ajuste: 10.000 \$ Submotivo del ajuste: Comentarios: GA Estado activado: Descripción del estado: Tratamiento fiscal: Incluir impuestos Nivel de ajuste: Factura Tipo: Crédito

Detalles

Detalles

Nº de línea de la	Estado	Importe solicitado	Importe original	Fecha de solicitud	Descripción de la solicitud	Cartera	Motivo	Submotivo del ajuste	Tipo Ajuste del	Descripción del x ID de servicio	Tipo de ajuste	Tratamiento fiscal
Sin registros												

4.3. Pincha **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo **ESTADO**, éste cambiará ha **EN PROCESO DE APROBACIÓN**.

Lista de ajustes de facturas

1-30XE004

Refrescar total Refrescar Cancelar Ajuste

Estado: En proceso Apr.

Enviar

Detalles

Nº de línea de la F. Estado	Importe solicitud	Importe original	Fecha de solicitud	Descripción de la	Cartera	Motivo	SubMotivo del aji.	Tipo Ajuste del Dx	Descripción del e	ID de servicio
1.113	En proceso Apr...	3.000,00	26.800,00	17/08/2018 09...	días sin servicio	Comercial	Cobros días sin...	Ajuste Normal		

4.4. Refresca hasta que el **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo **DESCRIPCIÓN DEL ESTADO** indique que se realizó con éxito.

- En el caso que el estado sea **NO PUBLICADO**, indica que no se efectuó correctamente el ajuste, dejando nula la aplicación en el saldo de la cuenta. Se debe realizar nuevamente el ajuste hasta que el estado quede **PUBLICADO**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas **Ajustes de facturación**

Lista de ajustes de facturas

1-30XCA1N + Enviar Portal de facturación 1 de más de 1

Refrescar total **Refrescar** Cancelar Ajuste

Número de requerimiento del ajuste: 1-30XCA1N Tipo de ajuste: Nro Solicitud de Servicio: Tratamiento fiscal: Incluir impuesto

Estado: **Presentado** Canal: Sucursal Id Actividad: Nivel de ajuste: Detalles del eve

Fecha de creación: 17/08/2018 09:42:4 Fecha de aprobación: Actividad asignada a: Tipo: Crédito

Monto de ajuste: 3000 Estado actividad: Descripción del estado: El Ajuste ha sido enviado

Motivo del ajuste: SubMotivo del ajuste:

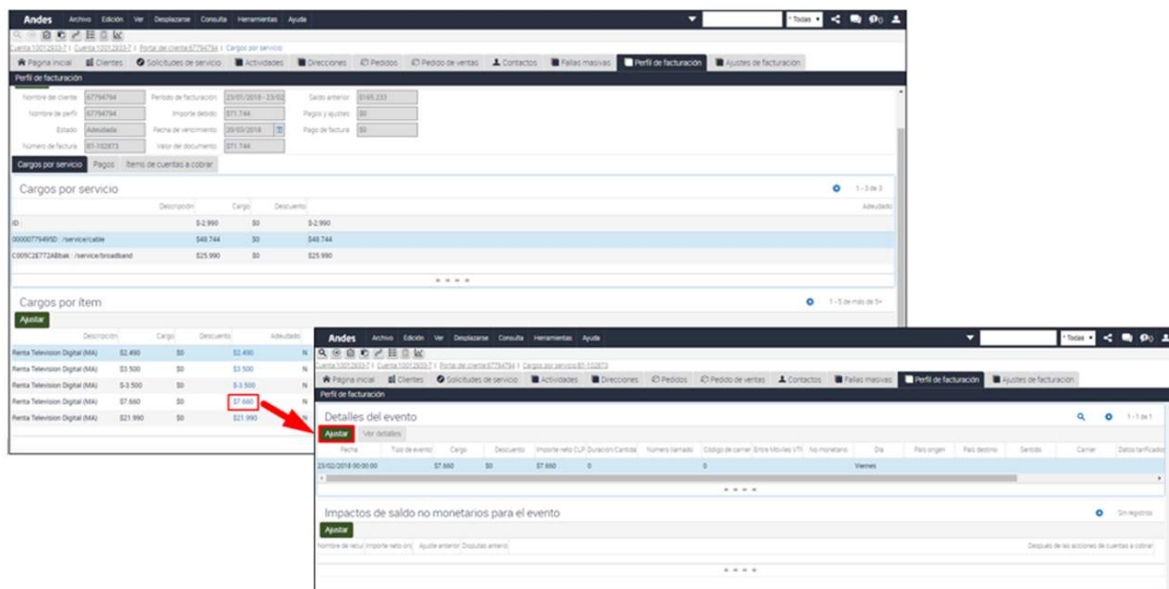
Detalles

Detalles 1 - 1 de 1

Nº de línea de la f	Estado	Importe solicitado	Importe original	Fecha de solicitud	Descripción de la	Carrier	Motivo	SubMotivo del aj	Tipo Ajuste del D	Descripción del e	ID de servicio
1.112	En proceso Apr...	3.000,00	26.800,00	17/08/2018 09...	días sin servicio	Comercial	Cobros días sin...	Ajuste Normal			

5. DETALLES DEL EVENTO: Contiene el detalle del ítem facturado tales como las compras de películas VOD o PPV facturadas, detalle de llamados, etc.

Para ingresar, en la sección **CARGOS POR ÍTEM**, se debe pinchar el monto del ítem que contiene el cargo, para desplegar la pestaña **DETALLES DEL EVENTO**.



5.1. Al hacer clic en el botón **AJUSTES**, se deberá completar los campos indicados para realizar el ajuste:- **IMPORTE SOLICITADO:** Ingresas el valor que se necesita ajustar de la boleta. Considera que puede ser el total o solo un monto parcial de acuerdo al análisis realizado (1).

- **DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:** Ingresas un breve comentario del ajuste (2).

- **MOTIVO DE AJUSTE:** Selecciona si corresponde a COMERCIAL (3).

- **SUB MOTIVO DE AJUSTE:** Selecciona el sub motivo que corresponde al ajuste realizado (4).

- **TIPO DE AJUSTE:** Ajuste Normal (5)

- **TRATAMIENTO FISCAL:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción INCLUIR IMPUESTO (6).

- **TIPO:** Aquí SIEMPRE se deberá seleccionar la opción CRÉDITO (7).

- Al completar la totalidad de los campos se debe hacer clic en el botón **GUARDAR** .

ID de ajuste:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ajustes de facturación

Lista de ajustes de facturas

1-305GWIH + Enviar Portal de facturación 🔍 ⚙️ ◀ 1 de más de 1 ▶

Refrescar total Refrescar Cancelar Ajuste

Número de requerimiento del ajuste: 1-305GWIH	Tipo de ajuste:	Nro Solicitud de Servicio: 6	Tratamiento fiscal: Incluir impuesto
Estado: En proceso Apr ✓	Canal: Sucursal	ID Actividad:	Nivel de ajuste: Detalles del eve
Fecha de creación: 16/08/2018 12:00	Fecha de aprobación: 16/08/2018 12:00	Actividad asignada a: 7	Tipo: Crédito ✕
Monto de ajuste: 3000	Comentarios:	Estado actividad:	Solicitudes de ajuste Applnet de formularios
Motivo del ajuste:		Descripción del estado:	
SubMotivo del ajuste:			

Detalles

Detalles 📄 🔍 ⚙️ 1 - 1 de 1

#	Importe solicitado	Importe original	Fecha de solicitud	Descripción de la actividad	Carril	Motivo	SubMotivo del ajuste	Ajuste del tipo	Descripción del estado	ID de servicio
107	En proceso Apr... 3.000,00	26.800,00	16/08/2018 12:00	5 días sin servicio	Comercial	Cobros días sin...	Ajuste Normal			

5.2. En el caso que exista un error o se desee cancelar, se debe hacer clic en **CANCELAR AJUSTE**.

5.3. Pincha **GUARDAR, ENVIAR**. En el campo **ESTADO**, éste cambiará ha **EN PROCESO DE APROBACIÓN**.

5.4. Refresca hasta que el **ESTADO** del ajuste sea **AJUSTADO** y en el campo **DESCRIPCIÓN DEL ESTADO** indique que se realizó con éxito.

5.5. Verifica en el campo **RESUMEN DE SALDO**, que el saldo sea el correcto.

Perfil de facturación

Estado: ● 1 de más de 1-

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo: \$ 90.990 Vence ahora: \$ 90.990

Ajustes/pagos no aplicados: \$ 0

Disputas no resueltas: \$ 0

Movimientos no facturados: 0

Cuenta: 8273483462 Principio: 16

Nombre: HUGO FELIPE PALMA RAM Tipo de factura: ▼

Cuenta de facturación: 8273483462 Soporte de factura: Electrónico ▼

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

Comentarios:

Facturas Grupo de saldo: ▼ Uso sin facturar: ▼ Pagos: ▼ Ajustes: ▼ Documentos de cobro: ▼

Facturas

Refrescar

Número de fact.	Importe pedido	Periodo de facturación	Fecha de vencim.	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pa.	Tipo de documento	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emisi.
107605	\$ 91.990	06/04/2017 - 06/04/...	04/12/2017	\$ 0	\$ 0	\$ 0		Boletera Electrónica	http://172.17.97.158:8080/Facturadeuda	Emitted	\$ 91.990
1209	\$ 0	06/04/2017 - 06/04/...	04/12/2017	\$ 0	\$ 0	\$ 0		Nota de Crédito Electrón.	http://172.17.97.158:8080/Factur	Emitted	\$ 1.000

5.6. Presiona el botón **GENERAR NC AJUSTE**.

! ESTE PASO ES DE SUMA IMPORTANCIA, SI NO SE GENERA LA NOTA DE CRÉDITO, EL MONTO AJUSTADO NO SE REBAJARÁ DE LA CUENTA DEL CLIENTE.

Número de factura	Período de facturación	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Valor del documento	Estado de pago	Estado de emisión	Fecha último pago	Tipo de documento	URL Facturas	Importe saldos	Botón de...
108102	20-07-2018 - 20-07-2018	09-08-2018	\$0	\$-1	\$0	\$45,999	Vencido	Emisión		Boleta Electrónica	http://172.17.97.158:80...	\$45,999	

5.7. Se generará una ventana de alerta que indica la generación de la nota de crédito.

172.17.225.26:2080 dice
OK(SBL-EXL-00151)

Aceptar

5.8. Posteriormente presiona el botón **REFRESCAR** hasta que aparezca el documento de la nota de crédito.

Cabe señalar que es posible ingresar a una misma boleta a través de:

- Ajuste de boleta (normal).
- Ajuste por ítem.
- Ajuste por evento.

Perfil de facturación

Cuenta: 8210073-9 Principio: 01
Nombre: HUGO FELIPE PALMA RAMA Tipo de factura: [dropdown]
Cuenta de facturación: 8273483462 Soporte de factura: Electrónica
Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo
Comentarios: [text area]

Resumen del saldo

Refrescar

Saldo: \$ 90.990 Vence antes: \$ 90.990
Ajustes/pagos no aplicados: \$ 0
Disputas no resueltas: \$ 0
Movimientos no facturados: 0

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Facturas

Refrescar

Número de fact.	Importe debido	Período de facturación	Fecha de vencer	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pa.	Tipo de documento	URL Factura	Estado de pago	Estado de emit.
107505	\$ 91.990	06/04/2017 - 06/04/...	04/12/2017	\$ 0	\$ 0	\$ 0		Boleta Electrónica	http://172.17.97.158:8090/Factura...	Emitido	\$ 91.990
220	\$ 0	06/04/2017 - 06/04/...	04/12/2017	\$ 0	\$ 0	\$ 0		Nota de Crédito Electrónica	http://172.17.97.158:8090/Fact...	Emitido	\$ 1.000

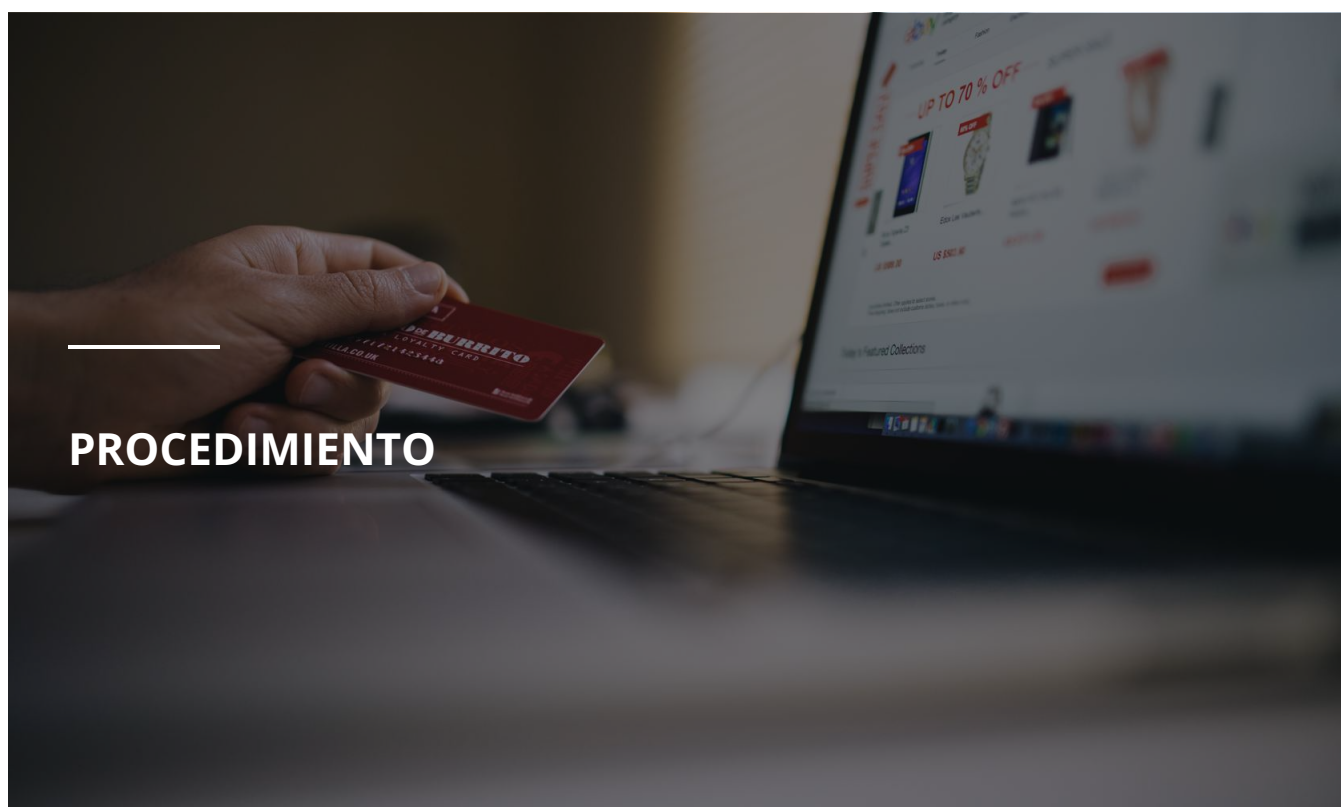


Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INCONVENIENTE CON PAGO - VTR



PROCEDIMIENTO

Detallar como atender a clientes que presentan inconvenientes con un pago realizado por su servicio fijo o móvil.

ALCANCE

Aplica para clientes con servicios **fijos o móviles**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center Voz, No Voz y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal VTR / VTR.COM (Pago express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles. • Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe	La solicitud de servicio debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO , dependiendo del recaudador que haya

ingresar una Solicitud de Servicio por un Pago no Aplicado?

utilizado el cliente. **NO ANTES.**

Correcto ingreso de la Solicitud de Servicio

- **SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS** dentro de la solicitud de servicio, para que pueda ser atendida por el área especialista.
- **SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA**, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor.
- **SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD**, que es donde el cliente realice el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial VTR, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, VTR.com, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP VTR. **No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).**

VERIFICACIONES

VERIFICACIONES PREVIAS PARA DETERMINAR EL INCONVENIENTE

1. Verifica si existe saldo pendiente de pago en la cuenta de facturación del servicio del cliente. Apóyate de la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#).

- 1.1. Si no tiene saldo pendiente de pago verifica si el servicio se encuentra activo o suspendido.
 - a. Si se encuentra activo, quiere decir el pago se encuentra correctamente impactado.
 - b. Si se encuentra suspendido, continúa con el apartado SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.
- 1.2. Si tiene saldo pendiente de pago, continúa con el paso N°2.

2. Verifica el método de pago que utilizó el cliente. Consulta al cliente el método utilizado o verifica en sistema cuál está registrado:

- 2.1. Medio Pago no Contratado: continúa con el paso N°3.
- 2.2. Pago Automático: Verifica que el PAC – PAT esté activo. Apóyate en la publicación [PAGO AUTOMÁTICO \(PAC – PAT\)](#).
- 2.3. 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.

3. Confirma si el pago se realizó por error en otra cuenta.

- 3.1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa con el paso N°4.
- 3.2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Revisa si el monto y la fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a una cuenta distinta. Si el pago está en otra cuenta, resuelve según la información del apartado TRASLADO DE PAGOS. Si el pago no está en otra cuenta, continúa con el paso N°4.

4. Revisa si el pago fue asignado correctamente, para esto, en la pestaña pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna sin asignar. Además, verifica que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo).

- 4.1. Si existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO ASIGNADO.
- 4.2. Si no existe un pago sin asignar, resuelve según la información del apartado PAGO NO APLICADO.
- 4.3. Si el pago se encuentra reversado, es decir, en la columna reversado se muestra la letra Y, resuelve según la información del apartado REVERSA DE PAGO.

PAGO NO ASIGNADO

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Esta atención es para aquellos casos donde el cliente realizó el pago de su cuenta y éste se visualiza como saldo a favor y como sin asignar.

GESTIÓN —

1. Ingresar una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA](#).

2. Ingresar el siguiente ticket a mesa de ayuda, puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE TICKETS](#).

- Tipo de Registro: Aplicación Corporativa
- Aplicación: Andes
- Categoría: Pagos
- Tipo de Solicitud: No se visualiza pago

INFORMA —

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de **3 días hábiles** se resolverá.

Voz y Sucursales:

Sr(a). XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado su solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, sus servicios se mantendrán activos.

No voz:

XXXX, debido a un inconveniente sistémico, el servicio aún no se encuentra disponible, por eso, hemos escalado tu solicitud, la que estará resuelta en máximo 3 días hábiles. Lamentamos las molestias que esto pudo ocasionar, pero aseguramos que mientras se solucione, tus 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

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Solo se debe ingresar una Solicitud de Servicio por pago no aplicado **si excede el SLA de tiempo de aplicación del pago, no antes.**
- Los tiempos máximos de aplicación de pago, según el recaudador, son los siguientes:

Recaudador		Plazo
Presencial	Caja Presencial VTR	2 días hábiles
	Sencillito	
	Líder	
	Servipag	
	Caja Vecina	
	ServiEstado	
	Unired	3 días hábiles
On Line	Servipag.com	2 días hábiles
	VTR.com botón de pago Servipag	
	VTR.com botón de pago Ripley	
	VTR.com botón de pago BCI	
	VTR.com botón de pago Banco de Chile	
	VTR.com botón de pago Banco Santander	
	Pago electrónico Banco Estado	
	Pago electrónico Banco Santander	
	VTR.com WebPay	3 días hábiles
	VTR.com Sucursal Virtual	
	APP VTR	

Siempre debes adjuntar **el comprobante de pago** ante esta solicitud.

MATRIZ DE ATENCIÓN

1. Si el pago **se encuentra dentro del tiempo de aplicación según Recaudador**, informa esta situación al cliente y solo si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una inhibición del flujo de cobranza por 6 días. Apóyate de la publicación INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA.

2. Si el pago **se encuentra fuera del tiempo de aplicación según Recaudador**, solicita el comprobante de pago e ingresa en la cuenta de facturación la siguiente Solicitud de Servicio (apóyate de la publicación [INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#)):

- Tipo: Cuenta

- Área: Recaudación.
- Subárea: Pago no aplicado

Descripción: Fecha de pago, monto pagado, medio de pago, recaudador (aquí se debe indicar el recaudador utilizado por el cliente y que están indicados en la sección IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN).

Adjunta el comprobante de pago, apóyate de la publicación [CÓMO ADJUNTAR DOCUMENTOS](#).

IMPORTANTE: Recuerda completar los campos obligatorios dentro de la solicitud y que ésta quede derivada.

Si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios. Apóyate de la publicación [INHIBICIÓN DEL FLUJO 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.

INFORMA —

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 6 días hábiles se resolverá.

Voz y Sucursales:

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.

No voz:

XXXX, ya fue gestionado tu caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Ten la tranquilidad que su servicio no se verá afectado.

ESCALA —

Escalamiento N°1:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta y el plazo entregado no se cumplió, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada

SLA: 3 días hábiles.

Escalamiento N°2:

Si tras el escalamiento anterior aún no se logra respuesta, 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

Asunto: CRM ANDES / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / N° SS XXXX / Cuenta facturación XXXX

En el cuerpo del correo indicar Rut del cliente, Cuenta de facturación, Monto pagado, Fecha de pago, lugar de pago (recaudador) y N° de SS ingresada.

SLA: 3 días hábiles.

En ambos escalamientos, si el servicio está suspendido o próximo a suspender ingresa una **inhibición del flujo de cobranza por 6 días** para evitar el corte de servicios.

REGISTRA

Atención Comercial → Pago → Pago no Aplicado

Registrar en la atención:

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible. Esta afirmación es:

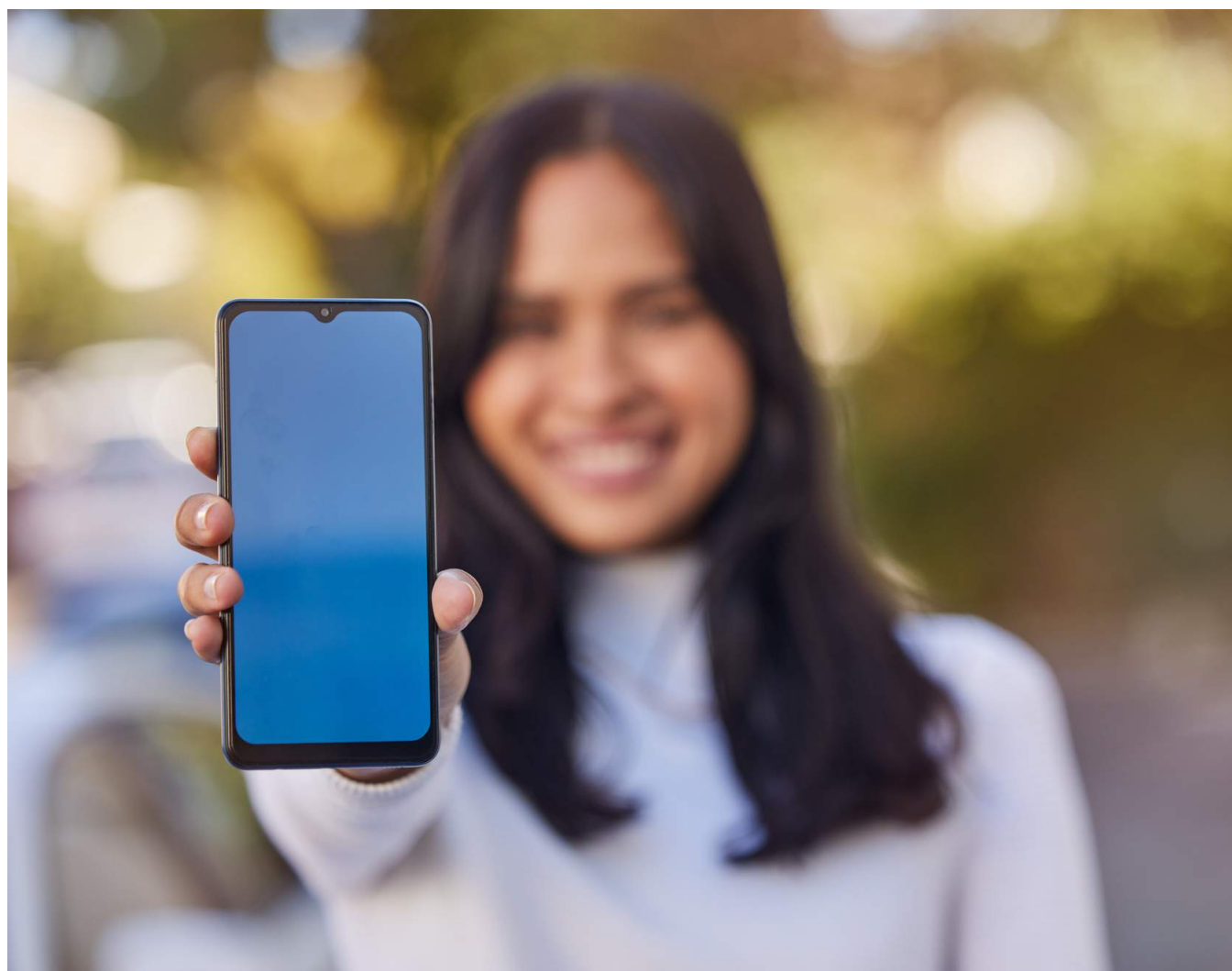
☐

Falsa

☐

Verdadera

INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA - CLARO



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:



IMPORTANTE

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE INCONVENIENTES EN UN PAGO

¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero usuario del servicio.
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	Para traslados de pago y pagos no aplicados se debe presentar el comprobante de pago legible .
Validación de Identidad	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuánto demora en reflejarse un pago?	El plazo en que se refleja un pago va a depender del recaudador en donde éste sea realizado: • Pagos en Sucursal Claro / clarochile.cl (Pago Express y Sucursal Virtual): Tiempo de aplicación de máximo de 3 días hábiles.

	• Pagos en recaudadores externos: Tiempo de aplicación de máximo de 2 días hábiles.
¿Cuándo se debe ingresar una Solicitud por un Pago no Aplicado?	La solicitud debe ser ingresada POSTERIOR AL PLAZO DE APLICACIÓN DEL PAGO, dependiendo del recaudador que haya utilizado el cliente. NO ANTES.
Correcto ingreso de la Solicitud	• SIEMPRE DEBES COMPLETAR TODOS LOS CAMPOS OBLIGATORIOS dentro de la solicitud, para que pueda ser atendida por el área especialista. • SIEMPRE DEBES CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD QUEDE EN ESTADO DERIVADA, si queda en estado abierto la solicitud no llegará al equipo resolutor. • SIEMPRE DEBES INDICAR EL RECAUDADOR DENTRO DE LA SOLICITUD, que es donde el cliente realizo el pago, estos pueden ser presenciales como Caja presencial Claro, Sencillito, Líder, Servipag, Caja Vecina ServiEstado y Unired, u Online como Servipag.com, clarochile.cl, Pago electrónico Banco Estado, Pago electrónico Banco Santander, Sucursal Virtual y APP Mi Claro. No debes confundir este dato con el medio de pago (efectivo, débito o crédito).



TRASLADO DE PAGOS:

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- El traslado de un pago se puede utilizar en los siguientes escenarios:
 - **Pago erróneo (mismo Rut):** El cliente tiene más de una cuenta con servicios contratados y por error paga la cuenta que no pretendía pagar.
 - **Pago de cuenta de otro cliente:** El cliente realiza el pago de la 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.
 - **Pago duplicado:** El 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 al 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 una cuenta de su Rut con deuda.

-El Caso por traslado de pago debe ser realizado **en la cuenta que recibirá el pago.- El comprobante de pago** lo debes adjuntar en el gestor documental de CRM One, puedes apoyarte en la publicación [GESTOR DOCUMENTAL](#).

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

GESTIÓN:

1. Ingresa el siguiente **Caso en CRM One** adjuntando el **comprobante de pago**:

- **Motivo 1:**Reclamos Financieros
- **Motivo 2:**Impugnaciones de cobros
- **Motivo 3:** Pagos no registrados
- **Resultado:** Se Genera Caso

En los subtipos utiliza lo siguiente,

Tipo 1: Recaudación, **Tipo 2:** Transferencias, **Tipo 3:** N/A

En el detalle del caso debes indicar lo siguiente: Monto a transferir, cuenta origen, motivo de la transferencia, pago asociado (indicar servicio móvil, número de boleta y monto), PCS y cuenta destino. En caso que el pago fue realizado por error a una cuenta finalizada con deuda castigo se debe indicar en el motivo de la transferencia "Pago realizado por error a otra cuenta ya finalizada con deuda castigo (VTV, ESAC, One, etc.)"

SLA: 5 días hábiles. 2. Si el cliente tiene el servicio suspendido, activa el servicio utilizando el procedimiento DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA

INFORMA:

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 5 días hábiles su pago se regularizará: ***Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 5 días hábiles. Su número de caso es el CXXXXXX.***

ESCALA: Si el Caso no es solucionado dentro del plazo estipulado, realiza el siguiente escalamiento vía correo electrónico:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl

Asunto: CRM ONE / TRASLADO DE PAGO NO RESUELTO / Rut XXXX / PCS XXXX / Cuenta financiera XXXX

En el **cuerpo del correo** indicar Rut del cliente, Monto a transferir, cuenta origen, motivo de la transferencia, pago asociado (indicar servicio móvil, número de boleta y monto), PCS y cuenta destino, y N° de Caso.

SLA: 3 días hábiles.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros, **Motivo 2:** Impugnaciones de Cobros, **Motivo 3:** Pagos no Registrados y **Resultado:** Imposible Completar.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
- Gestión realizada

PAGO NO REGISTRADO:

IMPORTANTE

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- Solo en el caso que se ingrese una interacción por pago no aplicado **mayor a 3 días hábiles**, Recaudación enviará diferentes SMS al cliente según sea el requerimiento, estos son:

Pago registrado: *¡Hola! En Claro te informamos que el pago de tu boleta N XXXXXXXXX por un monto de \$XX.XXX se encuentra registrado exitosamente.*

Solicitud de comprobante: *Para registrar el pago de tu boleta Claro XXXXXXXXX envía tu comprobante de pago en un plazo de 2 días hábiles al correo rdocumentos@clarochile.cl.*

Comprobante de pago no valido: *¡Hola! En Claro te informamos que el comprobante recepcionado no corresponde a la boleta N XXXXXXXXX.*

Comprobante de pago ilegible: *¡Hola! En Claro hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXX, pero este no se visualiza correctamente.*

Comprobante de pago no recibido: *¡Hola! En Claro te informamos que no hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXX.*

Reversa de pago: *En Claro te informamos que el pago de tu boleta n° XXXXXXXXX ha sido reversado por tu banco. Puedes pagar tu boleta pendiente*

en <http://bit.ly/Pagueaquí>

- Para Sucursales, si el cliente **entrega el comprobante de pago** lo debes adjuntar en el gestor documental de CRM One, puedes apoyarte en la publicación GESTOR DOCUMENTAL.

- Se le debe informar al cliente, que en caso que se le pida el comprobante de pago, que la cartola del banco y el comprobante del movimiento realizado desde la cuenta **no son considerados como comprobantes de pago**. El único documento válido, es el voucher de la transacción, donde aparezca el pago que realizado a **Claro Recaudación**.

- Ante casos de **pagos realizados dos veces** en la misma cuenta, ofrece al cliente mantener el saldo duplicado como saldo a favor. En caso que no acepte, realiza la devolución mediante el procedimiento DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR MÓVIL.

MATRIZ DE ATENCIÓN

GESTIÓN:

1. Si el pago fue realizado **hace menos de 3 días hábiles** informa al cliente que el pago aún está dentro plazo para que sea impactado.

2. Si el pago fue realizado **hace más de 3 días hábiles**, ingresa la siguiente interacción en CRM One para que se pueda regularizar el pago:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Pagos no Registrados

Resultado: Solicitud Completada

En las notas debes indicar lo siguiente:

- **Si el pago fue en Servipag presencial, Caja Vecina y Unired (Pago en efectivo):** Rut, N° boleta, monto pagado, fecha del pago, hora del pago, nombre del Recaudador.
- **Si el pago fue por Transbank (pago en tarjeta):** 4 últimos dígitos de la tarjeta bancaria o comprobante de pago, nombre del Recaudador (web o

sucursal), medio de pago (tarjeta débito o crédito), monto, fecha del pago y hora del pago.

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

IMPORTANTE: Si el cliente tiene el servicio suspendido, activa el servicio utilizando el procedimiento DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA

INFORMA:

Informa al cliente que su caso fue escalado y que en un plazo máximo de 5 días hábiles su pago se regularizará. Además informa que si es necesario, se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles (solo si el comprobante no fue entregado por el cliente):

Sr(a) XXXX, ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el SMS, de lo contrario el caso se cerrará.

ESCALA:

Si el pago aún no se refleja en la cuenta del cliente y el plazo entregado no se cumplió, realiza lo siguiente:

1. Verifica si la interacción no fue ingresada, fue ingresada erróneamente o incompleta, si es así, debes realizar la gestión descrita en el apartado **GESTIÓN**. En este caso, solicita las disculpas al cliente e indica que su caso se gestionará en máximo 5 días hábiles.

2. Si la interacción si fue ingresada correctamente pero el pago aún no se refleja, debes escalar el caso con tu supervisor de plataforma para que él escale el caso a Recaudación:

Destinatario: recaudacion@clarochile.cl.

Asunto: CRM ONE / PNA NO RESUELTO / Rut XXXX / PCS XXXX / Cuenta financiera XXXX.

En el **cuerpo del correo** indicar Rut del cliente, cuenta financiera, monto pagado, fecha de pago, lugar de pago (recaudador).

SLA: 3 días hábiles.

3. Si el cliente tiene el servicio suspendido, activa el servicio utilizando el procedimiento DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA

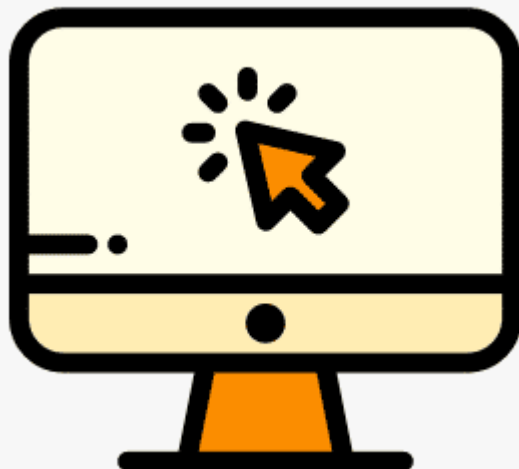
REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros, **Motivo 2:** Impugnaciones de Cobros, **Motivo 3:** Pagos no Registrados y **Resultado:** Imposible Completar.

Registrar en la atención:

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



SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA:

GESTIÓN:

1. Activa el servicio utilizando el procedimiento DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA

INFORMA:

Informa al cliente que su servicio fue activado y que lamentamos los inconvenientes:

Sr(a) XXXX, le informo que su servicio ya se encuentra activado. Lamentamos los inconvenientes que esto pudo ocasionar.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales, **Motivo 2:** Suspensión – Activación de Servicio, **Motivo 3:** Reconexión Cobranzas y

Resultado: Imposible Completar.

Registrar en la atención:

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

REVERSA DE PAGO:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

-Las reversas de **pago en efectivo** pueden ocurrir cuando el pago es correctamente recepcionado por recaudadores externos pero el sistema no los reconoce y no los asigna a la cuenta. Para gestionar este tipo de casos, debes apoyarte del apartado **PAGO NO APLICADO**.

- Las reversas de pago con **tarjetas (en Transbank o pago express de Claro Chile)** pueden ocurrir porque el pago del cliente sufre un inconveniente y no es procesado con éxito. Se debe a dificultades de comunicación entre Transbank y Claro.

- Si el **pago es reversado**, el proceso se anula y el pago es devuelto (abonado) a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del cliente, pero la restitución de los fondos tarda hasta **3 días hábiles** luego de efectuado el pago. Como el pago no se concreta, Claro nunca recibe el pago y la deuda del cliente no es rebajada. El cliente debe pagar nuevamente los servicios de Claro.

- En caso de no encontrar el registro de un abono por el mismo valor que pagó, el cliente debe **contactar a su banco** para solicitar mayor información del pago.- Para clientes que pagaron a través del Pago Express en clarochile.cl y tuvieron este inconveniente, se les envía un correo en horario PM (15:00 aprox.).

GESTIÓN: Informa al cliente que su pago no fue procesado con éxito. Si se descontó monto en su cuenta, la entidad recaudadora tiene hasta **3 días hábiles** para hacer la devolución del dinero.

INFORMA:

Si no se descontó monto en la cuenta del cliente: *Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito, es por esto que el saldo no fue descontado de su cuenta. Lo invitamos a pagar su boleta a través de clarochile.cl.*

Si se descontó monto en la cuenta del cliente: *Sr(a). XXXX, el pago que usted realizó no fue procesado con éxito. Debe esperar hasta 3*

días hábiles para la devolución de su dinero. Si aún no tiene respuesta, debe contactarse directamente con su banco.

REGISTRA: Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales, **Motivo 2:** Documentos - Pagos,

Motivo 3: Consultas Documentos Pago y **Resultado:** Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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



Para conocer otros procedimientos MÓVIL revisa [aquí](#)



Complete the content above before moving on.

SOLICITUD NOTA DE CRÉDITO CORRECTIVA MÓVIL POSTPAGO PYME - CLARO



DESCRIPCIÓN:



Las NC (nota de crédito) correctivas son documentos fiscales que se utilizan para modificar datos erróneos del cliente, y se utilizan en los siguientes casos:

- 1.- Corrección de Dirección
 - 2.- Corrección de Giro Comercial
 - 3.- Corrección de Rut
-

NO SE PUEDEN EMITIR ESTE TIPO DE DOCUMENTOS PARA CORREGIR NOMBRE, RAZÓN SOCIAL.

PASO A PASO:

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

1. Buscar y seleccionar cliente:

- a.** Presionar botón encontrar a quien llama.
- b.** En tipo de identificación, seleccionar: **Rut.**
- c.** En valor de identificación, ingresar Rut, sin puntos ni guión.
- d.** Presiona enter o buscar ahora
- e.** Selecciona el cliente de la grilla de resultado.
- f.** Presiona el botón Seleccionar.

Tipo de Identificación:	Por favor especificar	▼
Valor de la Identificación:		

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

2. Seleccionar Tópicos de interacción:

- a. Reclamos Comerciales
- b. Documentos
- c. Corrección de documentos
- d. Se Genera Caso
- e. Presionar Botón **Acción**

Agregar Tema	Eliminar Tema	Acción	Recomendaciones	Orden
Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	
RECLAMOS COMERCI...	DOCUMENTOS	CORRECCION DE DO...	SE GENERA CASO	
RECLAMOS COMERCIALES	DOCUMENTOS	CORRECCION DE DOCUMEN...	SE GENERA CASO	

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Seleccionar Tópicos del Caso:

- a. Documentos
- b. Nota de Crédito Correctiva
- c. NA

En las Notas del Caso, se debe indicar los datos que se deben modificar, incluyendo los datos erróneos y en número de la(s) factura(s) a corregir, para esto es recomendable usar el siguiente Template

Template:

ejemplo:

- Se solicita modificación de: "dirección legal".
- Dirección errónea: xxxxxxxxx N°, Comuna.
- Dirección correcta: xxxxxxxxxxxx, N°, Comuna.
- Facturas a corregir: "1000045, 1000055, 1000056."
- Documentos que respaldan reclamo:
- Resuelto en línea: SI/NO

Identificación del Caso:

Tipo 1: DOCUMENTOS Tipo 2: NOTA DE CREDITO CORRECTIVA Tipo 3: NA

Recibido de: *Titular - Cliente Fecha Recibida

Prioridad: Normal Estado: Nuevo Padre-Hijo: Ninguno Identificación de Padre-Hijo:

Nombre de Contacto Alternativo: Dirección Alternativa: Avenida del valle 819 Huechuraba Santiago , METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile

Notas:
SE SOLICITA MODIFICACION DE DIRECCION LEGAL
DIRECCION ERRONEA: DEL CONDOR 820, HUECHURABA
DIRECCION CORRECTA: EL SALTO 4001, HUECHURABA. FACTURAS A CORREGIR: 1000045, 1000055, 1000056. EJECUTIVO: JUAN PEREZ

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Derivación del Caso:

El caso se debe derivar a la fila Gestión Disputas 1, este caso no se despacha automáticamente, por lo que en la pantalla de derivación se debe buscar la fila señalada anteriormente, de la siguiente forma (en la imagen).

Para completar la derivación, se debe marcar la fila señalada y presionar el botón **OK**.

Despachar

Tipo ▼	Identificación ▼	Título ▼
Caso	C10081450	

Destino Automático: La Cola en la parte inferior se sugiere para despachar este ítem.

1 Registros

Nombre ▼	Descripción ▼
comienza por	comienza por
GESTION DISPUTAS 1	
GESTION DISPUTAS 1	

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Emisión de NC Correctiva:

El BackOffice emitirá las NC correctivas solicitadas y las adjuntará al caso, dejándolo en estado cerrado, para dar por terminada la gestión.

EL SLA es de 5 días hábiles



Complete the content above before moving on.

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Las NC (nota de crédito) correctivas son documentos fiscales que se utilizan para modificar datos erróneos del cliente, y se utilizan en los siguientes casos: Corrección de Dirección, Corrección de Giro Comercial y Corrección de Rut.

☐

Falsa

☐

Verdadera

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME MÓVIL - JULIO FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
MÓVIL - JULIO!**

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

FINALIZAR