



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - MÓVIL CLARO

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.

≡ REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

≡ REAJUSTE IPC FIJO - MÓVIL

≡ PLATAFORMA 105 MÓVIL

≡ CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DATOS MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL



Detallar como regularizar a aquellos clientes que se les ofreció un descuento o una bolsa de GB y éste no fue cargado.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Siempre debes **indagar con el cliente** para saber cuál fue el descuento ofrecido y la fecha en que se atendió, y así **realizar un análisis** en nuestros sistemas.
- Recuerda que si la línea posee un descuento y el cliente acepta un nuevo descuento, se debe informar que el descuento anterior se **perderá**.

MATRIZ DE ATENCIÓN REGULARIZACIÓN DE PYD

GESTIÓN FRONT	REGISTRA	GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO MÓVIL
1. Revisa en CRM One, en los Productos Asignados de la línea del cliente, si tiene el descuento cargado: 1.1. Si el descuento si está cargado, verifica que sea el mismo indicado por el cliente: 1.1.1. Si es el mismo descuento, revisa en la última boleta emitida si éste está aplicado: a) Si el descuento si está aplicado en la boleta, informa al cliente que el descuento se encuentra correctamente ingresado y finaliza la atención. b) Si el descuento no está aplicado en la boleta, verifica que se estén considerados solo los proporcionales por el descuento según la fecha de aplicación de éste: • Si tiene aplicado proporcionales por el descuento, informa al cliente que según la fecha de aplicación del descuento y las fechas que considera la boleta, se le		

está considerando solo los proporcionales por el descuento. Entrega esta información y finaliza la atención.

- **Si no está aplicado el descuento en la boleta**, quiere decir que la boleta considera un periodo anterior a la aplicación del descuento por lo que vendrá incluido en la siguiente facturación. Explica esto al cliente y da la tranquilidad que el descuento si está ingresado. Si el cliente no acepta la explicación y solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#).

Para **Call Center**, si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, debes derivar a **Soporte Diferido** para que esta área realice el ajuste, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO DESCUENTO NO APLICADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

1.1.2. **Si no es el mismo descuento**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. **Si el descuento no está cargado**, continúa con el **paso N°2**.

2. Revisa en las **interacciones** de CRM One si existe respaldo del descuento indicado por el cliente:

2.1. **Si existe interacción de respaldo**, revisa si el descuento ya cumplió su vigencia. Si es así, informa al cliente esta situación. Si el cliente solicita disminuir su plan, continúa la atención según la publicación [CAMBIO DE PLAN MÓVIL](#). Si el descuento, según fecha de ofertamiento debiera estar cargado y no lo está, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD DIFERENTE AL OFRECIDO / PYD NO CARGADO** e informa al cliente

que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Si el cliente solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#). Si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, el ajuste debe ser realizado por Soporte Diferido.

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One hasta un límite del 30%. Superior a este porcentaje debes solicitar la carga del descuento al supervisor o jefe. Puedes utilizar el procedimiento [ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL](#).

En caso que sea necesario ajustar a la boleta actual, debes realizar un Caso de Impugnación apoyándote del procedimiento [AJUSTE \(NOTA DE CRÉDITO\)](#).

2.2. **Si no existe interacción de respaldo**, continúa con el **paso N°3**.

3. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, debemos igualmente gestionar su solicitud dependiendo del porcentaje de descuento reclamado:

3.1. Si el descuento reclamado **es menor o igual a un 30% del cargo fijo**, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD SIN RESPALDO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One. Puedes utilizar el procedimiento [**ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**](#).

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación y realiza el cierre administrativo del caso. Apóyate del procedimiento [**PASO A PASO AJUSTE**](#). - **CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

Para **Call Center**, en caso de que el cliente no quede conforme con esta solución y manifieste intención de Terminar debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación [**PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**](#)

GESTIÓN FRONT

REGISTRA

**GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO
MÓVIL**

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales,

Motivo 2: Documentos – Pagos,

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago y

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

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

GESTIÓN FRONT

REGISTRA

GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO
MÓVIL

1. Extrae desde Tipifica el listado de clientes a contactar y verifica el descuento a regularizar. Luego contacta al cliente, saluda e indica el motivo del llamado.

Apóyate del siguiente script:

Buenos días/tardes sr(a). XXX, mi nombre es [nombre y apellido ejecutivo] ejecutivo de Claro. Lo contacto debido a su solicitud de XXXX realizada el día XX-XX.

2. Según la información entregada por el Front deja la siguiente ruta en **TIIFICA** para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva: **MOVIL MAS → ATENCIÓN BOTÓN ROJO → REGULARIZACIÓN DE PYD → REGULARIZACIÓN DE POSTVENTA → SELECCIONAR DESCUENTO**. Debes indicar en N° PCS y el descuento a ingresar.

3. En caso de que el cliente solicite la nota de crédito en la boleta actualmente emitida, se debe gestionar a través de un cargo de crédito (siempre y cuando el ajuste no haya sido realizado por el Front). Para ello se tiene un monto máximo de aprobación de \$15.000, apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**.

CONTINUAR

REAJUSTE IPC FIJO - MÓVIL



Detallar como atender a clientes que no reconocen el alza en el cargo fijo de su plan y el ejecutivo identifica que es debido a alza por IPC.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- El **Reajuste de IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.
- Para los **servicios móviles**, el reajuste por IPC se aplica **cada 3 meses**, en los meses de **marzo, junio, septiembre y diciembre** de cada año.
- El alza de IPC correspondiente a este periodo (junio 2026) es del **2,25%**. Se considera la variación del IPC entre **febrero y abril 2026**.
- Recuerda siempre confirmar que el alza en la boleta del cliente sea por reajuste de IPC.

PASO A PASO

PASO A PASO

1. Asegúrate de identificar que el alza corresponde a un reajuste por IPC. Para ello, apóyate en el procedimiento **EXPLICACIÓN DE BOLETA** y valida el mensaje informado en la boleta del cliente. Una vez confirmado que el ajuste corresponde a esta casuística, informa que este reajuste se aplica trimestralmente a los servicios de consumo en el país. Además, comunica al cliente el nuevo valor vigente de su cargo fijo desde esta boleta. Apóyate en el siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informo que el aumento reflejado en su cargo fijo corresponde al reajuste trimestral por IPC, aplicado a los servicios de consumo en el país. Con este ajuste, el nuevo valor de su cargo fijo será de \$XXXX.

1.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, registra la atención en CRM One y finaliza la atención.

Utiliza los siguientes tópicos para el registro de atención:

Motivo 1: Consultas Financieras

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Reajuste IPC

Resultado: Solicitud Completada

Registrar en la atención: **#REAJUSTEIPC**

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

1.2. **Si el cliente no queda conforme con la explicación**, continúa con el **paso N°2**.

2. **Refuerza la explicación al cliente**, indicando que el reajuste del servicio se encuentra estipulado en su contrato, donde se establece que este ajuste se aplica de manera trimestral de acuerdo con la variación del IPC. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, este reajuste se encuentra estipulado en las condiciones de su contrato, donde se establece que el valor del servicio puede ajustarse trimestralmente de acuerdo con la variación del IPC.

2.1. **Si el cliente queda conforme con la explicación**, registra la atención en CRM One y finaliza la atención.

Utiliza los siguientes tópicos para el registro de atención:

Motivo 1: Consultas Financieras

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Reajuste IPC

Resultado: Solicitud Completada

Registrar en la atención: **#REAJUSTEIPC**

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

2.2. **Si el cliente no queda conforme con la explicación y solicita a Baja del Servicio,** continúa con el **paso N°3.**

3. **Realiza una transferencia asistida a la Plataforma de Contención Móvil.** Para transferir apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA MÓVIL.**

CONTINUAR

PLATAFORMA 105 MÓVIL



Definir el protocolo de atención para los ejecutivos de la Plataforma 105 ante el ingreso de un reclamo.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
Titular o tercero usuario del servicio.			

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
No Aplica			

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
• Debes ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad. Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad) debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar un reclamo. • Nunca debes ofrecer un reclamo en forma proactiva. • Antes de ingresar el reclamo en sistema, siempre debes intentar resolver el inconveniente del cliente. • Aunque el reclamo quede solucionado en la atención, siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente para convertirla en reclamo. Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos, debes enviar el Formulario Único de Reclamos (FUR).			

- **Siempre debes preguntar al cliente de qué forma desea recibir la respuesta de su reclamo.** Esta puede ser a través de **carta certificada o email**. Si elige carta certificada, debes dejar el comentario **#CARTACERTIFICADA** antes de asignar el n° de reclamo.
- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de **5 días hábiles**.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
• Recuerda siempre entregar el número correlativo del reclamo • La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles. • Los estados de cierres para los reclamos a aplicar son: aprobado y rechazado. • Considerar que, en caso de atender a un no cliente no se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular. • Si el cliente nos contacta para hacer consultas (Direcciones de sucursales, horarios de atención, cómo obtener la boleta, entre otras) debes atender la duda del cliente y finalizar invitando al cliente a usar nuestros canales de atención: <i>“Sr(a) XXX, Le recordamos que, para futuras ocasiones, puede comunicarse directamente a través de nuestros canales oficiales de atención, o bien, mediante el WhatsApp de atención al cliente, donde podrá recibir asistencia de manera más rápida y directa”</i> • Los clientes se pueden contactar con la Plataforma de Reclamos llamando al 105 desde teléfonos móviles Claro o al 800 911 105 desde cualquier teléfono. Esta información se encuentra publicada en la web de Claro Chile o			

en el siguiente link <https://www.clarochile.cl/personas/legal-y-regulatorio/>. Horario de atención 24 horas los 7 días de la semana.

TIPS CLAVES DE ATENCIÓN 105

El cliente que se contacta a la plataforma 105 se caracteriza en general por estar insatisfecho con alguna situación, haber pasado una mala experiencia y/o estar molesto por el servicio brindado. A continuación, te entregaremos tips de atención que te permitirán contener y empatizar con la situación del cliente, enfocándonos en la solución y de brindar una experiencia positiva.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE

2. MANTÉN LA CALMA

3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO

4. DEMUESTRA EMPATÍA

5. O

- No interrumpas, deja que el cliente se desahogue y nos cuente su inconveniente.
- Muestra interés a lo planteado por el cliente. Eso demostrará al cliente que estás ahí para ayudarlo.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE

2. MANTÉN LA CALMA

3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO

4. DEMUESTRA EMPATÍA

5. O

- No te dejes arrastrar por el enojo del cliente.
- No tomes la molestia de manera personal.
- Recuerda que su molestia es con la empresa o situación y no algo personal contigo.

**1. ESCUCHAR
ACTIVAMENTE**

**2. MANTÉN LA
CALMA**

**3. USA UN TONO
DE VOZ CALMADO**

**4. DEMUESTRA
EMPATÍA**

**5. OI
SI**

- Habla suavemente y con tono amigable.
- No contestes de manera defensiva y/o irónica, recuerda que estás para ayudar y asesorar al cliente.

**1. ESCUCHAR
ACTIVAMENTE**

**2. MANTÉN LA
CALMA**

**3. USA UN TONO
DE VOZ CALMADO**

**4. DEMUESTRA
EMPATÍA**

**5. OI
SI**

- Reconoce los sentimientos del cliente y lo que la situación indicada genera en él.

- Haz preguntas para profundizar y diagnosticar correctamente el motivo de contacto, esto será percibido positivamente por el cliente y que hay un interés real por ayudarlo.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. OI SI
• Enfócate en resolver el problema. • Sé transparente y no omitas información relevante.				

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. OI SI
• Asume la responsabilidad si la empresa cometió un error, puedes apoyarte con el siguiente script: <i>Don/Sra. (nombre) le ofrezco disculpas en nombre de la compañía por los inconvenientes presentados, permítame revisar la información y haré lo posible por solucionarlo.</i>				

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. OI SI
Haz sentir al cliente que su problema es importante.				

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. OI SI
- Recuerda dar contexto al cliente de la gestión que realizarás para ayudarlo; si necesitas moverte de tu puesto coméntale y él lo entenderá. - Informa los pasos a seguir en post de una solución.				

PROTOCOLO DE ATENCIÓN



BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	DI
-------------------	---	--	--------------------------------	-----------

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

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

BIENVENIDA

**ENTENDER Y
RESOLVER EL
REQUERIMIENTO**

**INFORMAR
INGRESO DE
RECLAMO**

**INGRESO DEL
RECLAMO**

D

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Escucha atentamente utilizando palabras como "entiendo", "comprendo" como señal de que estás atento a lo que te está indicando y que no dé la impresión de que está hablando solo.
- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Somos Clave.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso de que necesites, a los procedimientos publicados en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	DI
------------	--	-----------------------------------	------------------------	----

Para estructurar y guiar la atención:

- Informar al cliente que, como parte de la solución, se ingresará un **formulario de reclamo** como respaldo de la atención.
- Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente:

¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo? Las opciones que tenemos disponibles son correo electrónico, SMS o carta certificada.

Una vez confirmado el medio de recepción de respuesta, debes validar que los datos estén actualizados en sistema. De no estarlo, se debe actualizar según procedimiento CAMBIOS DE DATOS- Si la atención no requiere el ingreso de un reclamo, informar:

Don/Sra. (nombre), le informo que el canal 105 es exclusivo para Reclamos, de todos modos, atenderé su solicitud y además lo invito a utilizar nuestros canales de atención para otro tipo de consultas/solicitudes.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	
A. Verifica que el cliente no registre un reclamo en curso, por el motivo que está reclamando. Para eso debes revisar la pestaña "Trabajo" en la página principal de interacción de ONE, luego revisa lo siguiente: - Columna Identificación: Muestra el número de caso, que sería el número del reclamo entregado al cliente. Los casos siempre comienzan con una letra C. - Columna Tipo: Indica si es un caso o una orden. - Columna Estado: Muestra si el caso está abierto o cerrado. En caso de que el reclamo este ingresado, informa a cliente lo siguiente: <i>Sr(a) XXXX, le informo que su reclamo N° CXXXXX aún está siendo revisado, le recuerdo que el plazo de solución es de 5 días hábiles, una vez gestionado usted recibirá la respuesta de este.</i> B. Si no cuenta con reclamo ingresado: Debes guiarte por el procedimiento INGRESO DE RECLAMO FRONT Sección: Gestión. Luego de ingresarlo, recuerda informar lo siguiente: <i>Sr/Sra. enviaremos a su correo electrónico el Formulario del reclamo que acabamos de ingresar. Por favor, ¿me confirma su correo electrónico?</i> <i>Sr/Sra. (nombre), dentro de 5 días hábiles usted recibirá la respuesta de este reclamo, ¿prefiere recibirla vía SMS, correo electrónico o carta certificada?</i>				

Respuesta a través de SMS

Por favor indíqueme a qué número desea que le enviemos la notificación.

Respuesta a través de CORREO ELECTRÓNICO

SI TIENE CORREO REGISTRADO:

Tenemos registrado un correo (indicar Gmail, Hotmail, Yahoo, etc.) ¿me lo podría confirmar? (cliente debe completar el correo para validar).

NO TIENE CORREO REGISTRADO:

Favor indíqueme un correo electrónico de contacto (si cliente no quiere indicar uno o consulta para qué lo necesitamos, debes indicar que es para enviar la respuesta a su reclamo o solicitud).

Respuesta a través de CARTA CERTIFICADA.

Ningún problema don/Sra. (nombre), dentro de 5 días hábiles usted recibirá una carta certificada notificando la respuesta a su reclamo a la dirección de..... Verificar dirección indicada en sistema, si no es la misma modificar.



Identificación	Tipo	Título	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado
1427258156A	Orden	Order for 'Co...	9/06/2021				Cerrado
C149444534	Caso		1/1/1	SERVICIO A CLIENTE	NO RECONOCE CAMBIO D...	N/A	Cerrado
C147458298	Caso	225797148ST...	1/1/1	SOLICITUDES CASOS DE ...	Detener Cobranza	No Aplica	Nuevo

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	DI
------------	--	-----------------------------------	------------------------	----

Antes de finalizar la atención, debes:

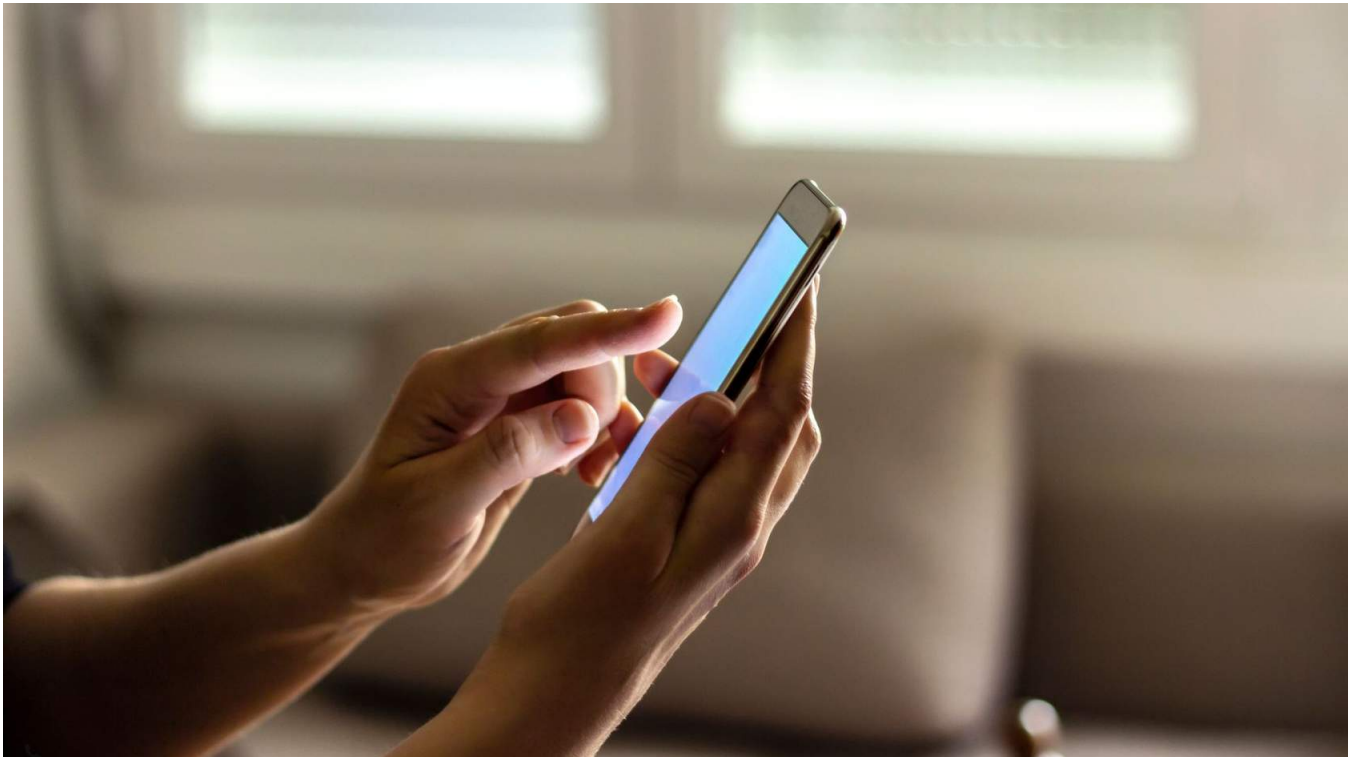
- Asegurarte que el cliente no tenga dudas de la información entregada, para ello puedes hacer un breve resumen de la atención entregada o preguntar por dudas adicionales

.- Si no se entregó anteriormente el número de reclamo, antes de despedirte debes entregarlo.- Realizar despedida cordial:

Muchas gracias por llamar a Claro. Que tenga un(a) muy buen día/tarde/noche.

CONTINUAR

CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE DATOS MÓVIL



Recuerda que en cada atención debes solicitar al titular actualizar sus datos de contacto, tales como: correo electrónico y teléfono de contacto, con la finalidad de poder enviar respaldo de las gestiones y modificaciones que realice en su contrato. Debes seguir el paso a paso en ONE.

ALCANCE:

- Este procedimiento es para Sucursales, Call Center y Canales Digitales (incluye clientes EMPRESA).
- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial, para ello debes aplicar validaciones de identidad tales como Autentikar o biometría dactilar (según canal que representes).

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

IMPORTANTE

REGISTRA

- Revisar que los Datos de Contacto y los Datos Obligatorios estén correctamente ingresados y actualizados.
- El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones (Dirección Postal) debe realizarse en la **CUENTA DE FACTURACIÓN**.
- No todos los datos del cliente se pueden modificar; estos estarán bloqueados para edición.
- Recuerda que, al realizar una modificación de datos, debes considerar el período de tasación según el ciclo de facturación del cliente.
- El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular.
- Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta.

● Considera que para toda modificación la cuenta debe estar sin deudas.

● Desde el 23 de julio 2024, debes seleccionar un ciclo de facturación al azar. Esto, dado que el sistema asignará uno de manera automática, con el fin de evitar cobros de cargo fijo proporcional, este nuevo ciclo será el más cercano a la fecha de habilitación del servicio". **Esta instrucción aplica solo en caso de creación de nuevas cuentas financieras.**

⚠ **Importante:** SOLO Sí, en caso que, el cliente solicite elegir su ciclo de facturación, se debe informar que podrá hacerlo, siempre y cuando tenga 1 boleta emitida y pagada, luego de ello debe contactarse con uno de nuestros canales de atención para gestionarlo.

IMPORTANTE

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

✓ **Motivo 1:** Solicitudes Comerciales

✓ **Motivo 2:** Modificaciones

✓ **Motivo 3:** Cambio de Datos Cliente

✓ **Resultado:** Solicitud Completada Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada

PRESENCIAL Y REMOTO

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Debe corroborar identidad mostrando su cédula de identidad + validación Autentia o Autentikar.
- Aplica para todo cliente, tanto postpago, prepago y/o Cuenta exacta.
- Para canales remotos, se debe aplicar validación de identidad via Autentikar.
- Los datos que se puede modificar son:
 - 1. Dirección.
 - 2. Teléfono de contacto.
 - 3. Correo electrónico.
- La modificación de nombre y apellido es una gestión **exclusiva del Supervisor**. Si un cliente solicita este cambio, debes:
 - Validar la identidad del cliente
 - Crear un caso en **CRM ONE** y derivarlo a tu Supervisor.
 - El Supervisor recepcionará el caso en su bandeja de **ONE** y realizará la modificación en sistema.

IMPORTANTE: Que un Ejecutivo realice esta modificación directamente constituye una falta grave."

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°13 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°13 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR