



PYME MÓVIL CLAROVTR - DESAFÍO FEBRERO

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 04 AL 22 DE FEBRERO 2026

SERVICIOS MÓVILES CLARO

≡ NO RECONOCE CONTRATO FIJO Y MÓVIL (FRAUDE)

≡ DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 2

NO RECONOCE CONTRATO FIJO Y MÓVIL (FRAUDE)



OBJETIVO:



Detallar como atender aquellos casos en que clientes y no clientes de Claro desconocen haber contratado servicios fijos o móviles en nuestra empresa.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES MÓVIL:



¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANALES SE ATIENDE?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SIT JUS CASO
Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales)				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANALES SE ATIENDE?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SIT JUS CASO
En Sucursales.				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANALES SE ATIENDE?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SIT JUS CASO
El cliente debe presentar los siguientes documentos para realizar la solicitud: • <u>DECLARACIÓN SIMPLE CLARO</u>. Se deben completar todos los campos de forma obligatoria de manera legible • Fotocopia de la Cédula de Identidad del cliente por ambos lados. La fotocopia debe llevar 3 firmas del cliente + 3 huellas del dedo índice derecho + 3 huellas del dedo pulgar derecho. • Contrato y anexos asociados a la suscripción objetada. En caso que al cliente le cobren más líneas de las contratadas originalmente.				

- Otros documentos que aporten al análisis, como comprobante de bloqueo de tarjetas de crédito o similares.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANALES SE ATIENDE?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SITUACIÓN JUSTIFICADA CASO
Si aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u> .				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANALES SE ATIENDE?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SITUACIÓN JUSTIFICADA CASO
Las situaciones que justifican un caso de fraude son las siguientes: • Falsificación de firma en los contratos y/o documentos de respaldo del titular. • Suplantación de identidad y/o domicilio. • Cliente firmó contrato y no recibió equipo telefónico, por cuyo servicio le están cobrando. • Cliente contrata un cierto número de líneas y le activaron otras adicionales, desconociendo parte de ellas.				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿EN QUÉ CANALES SE ATIENDE?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿QUÉ SITUACIÓN JUSTIFICA EL CASO?
-----------------------------------	-----------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

Generalmente el cliente se da cuenta del fraude a través de:

- Una llamada de cobranza.
- La llegada de una boleta a un domicilio en donde no existe algún servicio Claro instalado.
- Cuando el titular desea contratar servicios.
- Ya es cliente Claro y se entera que figura con un segundo servicio fijo o plan móvil en una dirección que no reconoce.

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE CONTRATO MÓVIL: CALL CENTER:

VERIFICACIONES PREVIAS

REGISTRA

Deriva al cliente a su Sucursal más cercana para que pueda efectuar la solicitud (puedes utilizar el siguiente link para revisar las Sucursales <https://www.clarochile.cl/personas/sucursales/>)

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la solicitud de desconocimiento de contrato debe ser solicitada de forma presencial en una Sucursal, esto debido que se debe firmar una declaración simple donde se indique que desconoce la contratación del servicio.

Déjeme informarle la sucursal más cercana a su domicilio, confirmeme su región y comuna por favor...

VERIFICACIONES PREVIAS

REGISTRA

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos comerciales

Motivo 2: Servicio al cliente,

Motivo 3: Malas prácticas ventas y

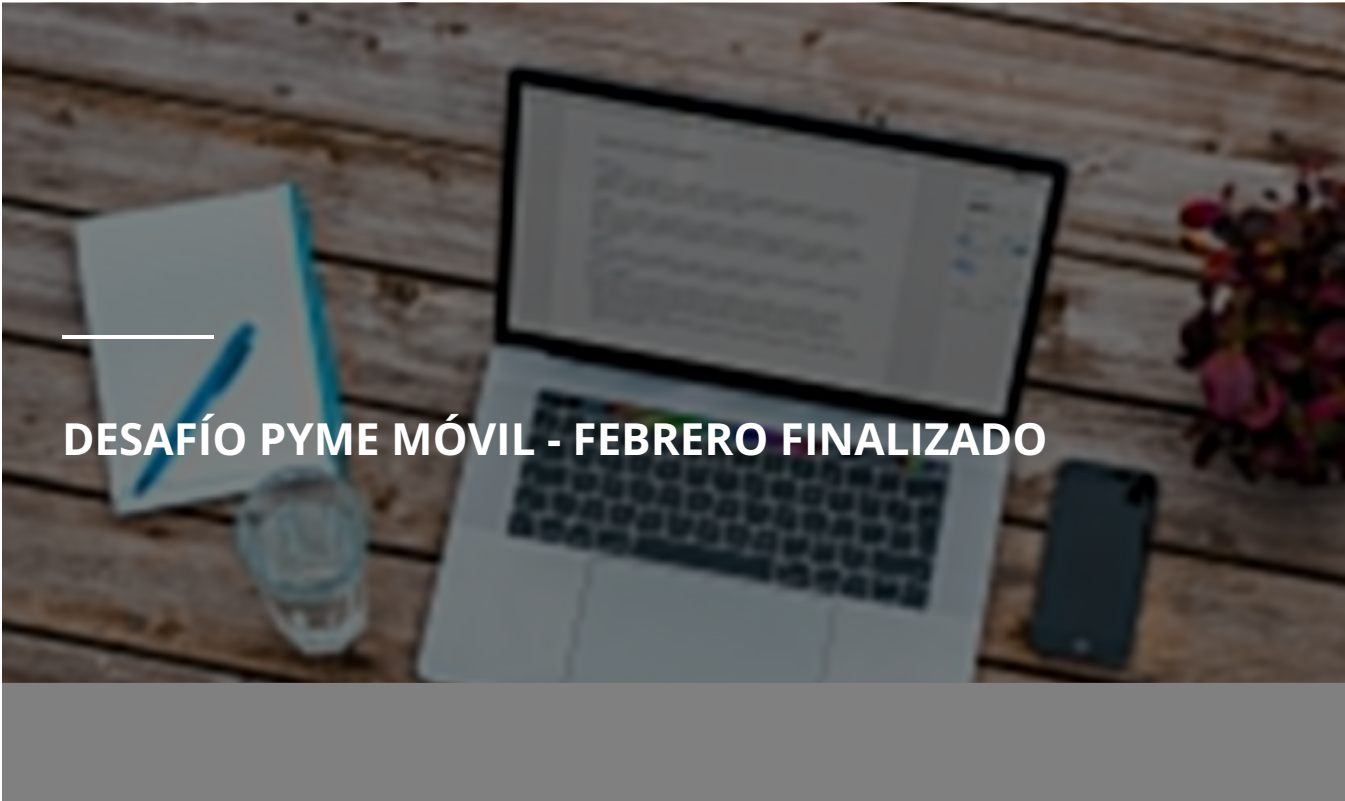
Resultado: Solicitud completada.

Registrar en la atención: #FRAUDE

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada
- Gestión realizada
- N° de solicitud (si aplica)
- Plazo informado de solución

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME MÓVIL - FEBRERO FINALIZADO



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

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

FINALIZAR