

# Operaciones Comerciales GT

## “Manual de créditos”

Control de cambios			
No.	Sección	Descripción del cambio	Fecha
1	REQUISITOS Clientes Nuevo	<b>Se agrega:</b> literal “4-V” Tiempo máximo de contratación para dependientes laborales.	07/07/2021
2	REQUISITOS Clientes Existente	<b>Se agrega:</b> literal “4-V” Segmento C – cobros rentas en garantía posterior a una baja.	07/07/2021
3	REQUISITOS Clientes Existente	<b>Se agrega:</b> Literal “4-XIV” Convivencia de ID servicios con contrato y sin contrato móviles.	07/07/2021
4	REQUISITOS Y FINANCIAMIENTOS	<b>Se Modifica:</b> Literal “4-XI” Numeral “5” Segmento cliente C – se extiende a Q1, 536.00 el límite de financiamientos.	04/08/2021
5	CONSIDERACIONES IMPORTANTES	<b>Se agrega:</b> Literal “7-0” Segmento Diplomáticos y sus requerimientos.	04/08/2021
6	REQUISITOS Clientes Nuevo	<b>Se Modifica:</b> literal “4-XI” Renovación de planes sin equipo.	04/08/2021
7	REQUISITOS Clientes Existente	<b>Se agrega:</b> Literal “4-X, XV y XVI” Renovación de Sin Compromiso a todo incluido.	04/08/2021
8	ANEXO 1- Requisitos Cliente Existen	<b>Se agrega:</b> Se anexa tabla de renovación planes Sin Compromiso/Aportado a Todo Incluido	04/08/2021
9			
10			

## 1. CLASIFICACION DE CLIENTES:

Clasificación asignada a un cliente según su comportamiento o record de pagos dentro de sistemas Teledatos de la manera siguiente:

CLASIFICACION	DEFINICION
CLIENTE A	Mora 0-1. Cuando el cliente acumula hasta 1 factura pendiente. Paga hasta 5 días después de su vencimiento (Debe estar al día)
CLIENTE B	Mora 1. Cuando el cliente acumula hasta 2 facturas (una emitida y una vencida) Paga del 6 al 30 después de su vencimiento de la primer factura (Debe estar al día)
CLIENTE C	Mora 2 en adelante Cuando el cliente acumula 2 o más facturas vencidas simultáneas, paga con 31 días de atraso después del vencimiento de la primera factura. (Debe estar al día)
CLIENTE SC	Cientes con servicios desactivados*
CLIENTE N	Cliente Nuevo, con menos de 06 meses de haber contratado servicios (Debe estar al día y se debe tomar su límite de compra inicial para ventas adicionales, no se le puede vender más de 2 servicios en un mes)

- a. Para venderle a un cliente SC se debe realizar un caso Qflow para limpiar registro de DPI e ingresarlo como cliente nuevo.
- b. Toda consulta en teledatos debe registrarse para que quede constancia de que clasificación tenía el día de la venta.
- c. En caso de existir incongruencias en Teledatos deberán crear caso Qflow para la actualización y/o unificación en Teledatos
- d. Si existiera incongruencia con SIV VS Teledatos se genere caso Qflow para actualizar y la que prevalecerá es la de Tele Datos
- e. Recuerda que la clasificación que es mandataria en todos los casos es la de TELEDATOS.
- f. Se detallan los escenarios que aplican a solicitar limpieza de registro de DPI
  - i. Si el cliente existe como persona en CRM, es decir solo realizaron la pre-validación del cliente sin embargo no se concretó ninguna venta se debe limpiar el registro de DPI para poder obtener un nuevo límite de compra y score siempre y cuando no tenga servicios activos.
  - ii. Clientes que tienen únicamente segmento aportado en CRM y se necesita vender en segmento masivo, procede la limpieza de DPI.
  - iii. Clientes con clasificación SC en Tele datos y sin servicios activos.
  - iv. Cliente ya no cuenta con servicios activos en Claro (+ 6 meses sin servicios activos)
  - v. Cliente que se le afectó el límite de compra por ventas no concretadas, esto siempre y cuando no posea servicios activos
  - vi. Toda limpieza deben de enviar soporte de autorización por gerente de tienda al momento de crear caso QFLOW.

## 2. CUENTAS INCOBRABLES:

- a. Para confirmar si cliente tiene cuenta incobrable se puede buscar en la página de Teledatos, pero tomar en cuenta si un cliente tiene servicios de baja se debe consultar los facturadores ya sea Webclient para móviles o PISA para fijos; confirmando si tiene algún ajuste declarado como saldo incobrable.
- b. Si el cliente quiere contratar un nuevo servicio, renovar o cancelar debe pagar el saldo pendiente antes de la nueva contratación.
- c. Si el saldo incobrable es menor a Q.150.00 no se refleja en la página tele-datos, solo le aparece una línea roja, se debe confirmar antes de cuanto es el saldo pendiente, a que numero corresponde y realizar la labor de cobro con el cliente, si cliente no reconoce deuda se envía ajustar por medio del memo autorizado por medio de un caso Q-flow; **NO ES BLOQUEANTE PARA VALIDAR - RENOVAR o CONTRATAR. DEJARLO INDICADO EN LOS COMENTARIOS SOBRE EXISTENCIA DE DEUDA MONTO PENDIENTE.**
- d. **Formas de pago**
  - i. No está permitido el pago de saldos incobrables con **TARJETA DE CREDITO**, únicamente de las siguientes formas de pago:
    - Efectivo
    - Cheques de caja
    - Tarjeta de débito (deberá adjuntar voucher que indique esta forma de pago)
    - Cheques propios –Banco Industrial
    - Cheques de otros bancos del sistema (la aplicación es posterior a la compensación)
- e. **Regularización**
  - i. Para toda regularización deberá generar caso Qflow derivado a la bolsa de cuentas incobrables.
  - ii. Si el saldo pendiente será exonerado con previo análisis de gerente de tienda y regional es necesario considerar lo siguiente:

MONTO INCOBRALE A EXONERAR	AUTORIZACION EMPODERAMIENTO	TIEMPO RESPUESTA CASO QFLOW
De Q.1.00 a Q.500.00	Autorizado por Jefe o gerente de tienda	48 HRS HABLES, POSTERIORES AL ENVIO DE CASO Q-FLOW (documentado correctamente)
De Q.500.00 a Q.1,000.00	Autorizado por Jefe o gerente de tienda y Gerente Regional	
De Q.1,000.00 en adelante	Autorizado por Gerente de área y Dirección según corresponda el caso	

### 3. LIMITE DE CREDITO / DEPOSITOS EN GARANTIA

Tomar en cuenta que se debe Pre-validar a todos los clientes para obtener nuevo score y límite de compra, sin excepción alguna. No está permitido el incremento de límites de compra, bajo ninguna circunstancia.

Descripción	Límites de Compra	Depósitos en garantía		
		Movil	IFI	Fijo
Excelentes 1	Q1,600.00	No aplica pago de depósitos		No aplica pago de depósitos
Excelentes 2	Q1,440.00			
Buenas 1	Q960.00			
Buenas 2	Q800.00			
Regulares 1	Q440.00			
Regulares 2	Q400.00			
Sin Referencias	Q300.00	1 renta de depósito en garantía		
No encontrado	Q250.00	2 Rentas de depósitos en garantía		
Malas Referencias	Q210.00			2 Rentas de depósitos en garantía

### 4. REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

#### Clientes Nuevos:

- i. **Estados de cuenta** (cuentas monetarias, de ahorro, tarjeta de crédito o remesas) de los últimos dos meses con ingresos recurrentes de Q. 4,000.00 mensuales como mínimo. Los Estados de cuenta deben tener como saldo mínimo el valor que cubra la renta que desea contratar, firmados y sellados por el banco emisor o **constancia laboral** deberá ser del mes curso o no mayor de 30 días de su emisión, con ingresos mínimos de Q. 4,000.00, para rentas a partir de:
  - a. Movil Postpago a partir de **Q600**
  - b. Servicios Inalámbricos a partir de **Q800**
  - c. Fijo Multimedia a partir de **Q800**
- ii. **Planes Postpago y Servicios Fijos** están sujetos a su resultado de buro, límite de compra y requisitos de contratación (depósitos en garantía, estados de cuenta, etc.) según aplique.
- iii. **Planes sin Equipo** están sujetos a su resultado de buro, límite de compra, y requisitos de contratación (depósitos en garantía, estados de cuenta, etc.) según aplique.
- iv. Si cliente solicita un servicio adicional solo se le cobrara el depósito en garantía del servicio que está agregando.
- v. **Todo cliente que desee contratar servicios y sea dependiente laboral debe de tener como mínimo 6 meses de estar laborando y si fuese por cambio de patrono (empresa) debe presentar continuidad laboral**
- vi. Clientes extranjeros con pasaporte vigente cancela depósitos en garantía equivalente a 2 rentas, si por resultado de buró también debe pagar rentas en garantía, prevalece el pago de únicamente 2 rentas.

- vii. Los extranjeros domiciliados (DPI rosado) no paga depósitos en garantía, a excepción de aquellos que su resultado de buró lo exija.
- viii. El máximo de servicios a activar para cliente nuevo son 2 siempre y cuando su límite de compra lo permita. Para un 3 o más servicios revisar el Proceso de Venta Recurrente.
- ix. La vigencia de una consulta de buró es de 30 días (esto aplica para pre validación), si cliente es clasificación N se toma la consulta al buró que brindo en su venta inicial
- x. Si un cliente fue prevalido en CRM y no realizó ninguna compra en un periodo de tiempo de 30 días posterior a esa pre validación y este regresa después de ese tiempo para contratar servicios se deberá limpiarse el DPI y volver a pre valida de nuevo.
- xi. **Para Renovación de planes sin equipo** debe tener 1 mes de antigüedad con el plan SIN EQUIPO a renovar y están sujetos a su resultado de buro, límite de compra, clasificación interna y requisitos de contratación (depósitos en garantía, estados de cuenta, etc.) según aplique. Este punto aplica para los contratos/números que nacieron siendo Sin Equipo. Aplica envió a NEC según sea el caso y lo establecido.
- xii. Renta en garantía se compone de: Renta + Cuota financiamiento.

#### Clientes Existentes:

- i. **Planes Postpago y Servicios Fijos** están sujetos clasificación interna y requisitos de contratación (depósitos en garantía, estados de cuenta, etc.) según aplique.
- ii. **Planes sin Equipo** están sujetos clasificación interna y requisitos de contratación (depósitos en garantía, estados de cuenta, etc.) según aplique.
- iii. Clientes C con servicios activos más de un año se le puede exonerar los depósitos en garantía y debe estar al día. Exoneración no aplica para financiamientos de equipos multimedia.
- iv. Clientes existentes A, B y C y sin servicios activos, su clasificación es válida hasta 6 meses si y solo si en Teledatos muestra la clasificación.
- v. **Todo Cliente con segmento "C" con más de 1 año de antigüedad, pero sin servicios activos, debe pagar rentas en garantía.**
- vi. Clientes C con servicios activos menos de un año deberán pagar 2 rentas como depósitos en garantía y debe estar al día.
- vii. **Cliente "C" con más de un año de antigüedad, podrá adquirir financiamiento de terminal con un valor de hasta un máximo de Q.1,536.00 (valor del equipo)**
- viii. Si cliente solicita un servicio adicional solo se le cobrara el depósito en garantía del servicio que está agregando.
- ix. Clientes extranjeros con clasificación interna, están sujetos a los requisitos de contratación que su clasificación en Teledatos A, B o C indique.
- x. **Para Renovación de planes sin equipo** debe tener 1 mes de antigüedad con el plan SIN EQUIPO a renovar y están sujetos a su resultado de buro, límite de compra, clasificación interna y requisitos de contratación (depósitos en garantía, estados de cuenta, etc.) según aplique. Este punto aplica

para los contratos/números que nacieron siendo Sin Equipo. Aplica envió a NEC según sea el caso y lo establecido.

- xi. Para máximos de servicios a activar existentes, revisar el proceso de Venta Recurrente
- xii. Si la clasificación interna A, B o C es otorgada por un plan Sin Compromiso u Aportado, se puede utilizar para:
  - a. Otorgar plan Todo Incluido/ Sin Equipo si la renta a contratar es igual o menor a la que posee en el plan Sin Compromiso.
  - b. Otorgar plan Todo Incluido / Sin Equipo si la renta a contratar es la inmediata superior a la que posee en el Plan Sin Compromiso/Aportado.
  - c. Para clasificación C, no aplica exoneración de rentas en garantía al contratar plan Todo Incluido o Sin Equipo.
  - d. Para contrataciones de servicios fijos e inalámbricos se puede utilizar la clasificación y otorgar cualquier oferta vigente.
- xiii. Si la clasificación es otorgada por un Sin Equipo (oferta a partir de Mayo2021) la clasificación A, B o C se puede utilizar para contratar cualquier renta de servicios móviles o fijos. Para servicios móviles revisar proceso de venta recurrente.
- xiv. Todos los planes Masivos pueden convivir en un mismo ID, esto quiere decir que un Plan Sin Compromiso, Sin Equipo o Todo Incluido deben estar en un mismo ID, siempre debe considerar:
  - a. Clientes con Planes sin Compromiso en mora que contraten un **Plan Post-pago Todo Incluido o Sin Equipo** es primordial que retengan al cliente para que cancele el saldo del servicio y mantenga los dos planes
  - b. Si el cliente desea dar de baja al servicio **Plan Sin Compromiso** debe de cancelar el valor de la deuda, si esta no corresponde deben enviar caso de ajuste según proceso actual.
  - c. No está permitido hacer Takeover de **TODO INCLUIDO** ya que el financiamiento no viaja al nuevo ID y afectamos al cliente y procesos financieros de la empresa
  - d. No está permitido hacer Takeover de **Sin Equipo**, ya que el contador de facturación sufre afectación.

**xv. Renovación Sin Compromiso/Aportado a Todo Incluido**

- Podrá realizar RENOVACION a plan todo incluido con equipo.
- Pueden optar a plan Todo Incluido de renta inmediata superior. \*Ver tabla anexo 1
- Si cliente desea optar a plan mayor a la renta inmediata superior, comercial/F&R deberá validar si aplica. Este parámetro de autorización por Comercial/F&R aplica para los casos que no pasan por proceso NEC
- Cliente con segmento **A o B** no pasa por NEC
- Proceso venta recurrente se mantiene , según aplique.
- Cliente con segmento **C** pasa por procesos NEC establecido.
- Cliente con segmento **N** y **SC** pasa por procesos NEC establecido, y esta sujeto a límite de compra.

**xvi. Renovación Sin Equipo a Todo Incluido -(Numero que nació con plan SIN EQUIPO)**

- Podrá realizar RENOVACION a plan todo incluido con equipo.
- Pueden optar a plan Todo Incluido de renta inmediata superior. \*Ver tabla anexo 1
- Debera cumplir con el plazo forzoso de con tratacion establecido en Web client (1 mes).
- Si cliente desea optar a plan mayor a la renta inmediata superior, comercial/F&R deberá validar si aplica. Este parámetro aplica para los casos que no pasan por proceso NEC
- Cliente con segmento **A o B** no pasa por NEC
- Proceso venta recurrente se mantiene, según aplique.
- Cliente con segmento **C** pasa por procesos NEC establecido.
- Cliente con segmento **N y SC** pasa por procesos NEC establecido, y está sujeto a límite de compra.

xvii. Renta en garantía se compone de: Renta + Cuota financiamiento.

**5. FINANCIAMIENTOS:**

Los financiamientos permitidos están basados en la siguiente tabla:

Clasificación /Buró	Límite de compra	MOVIL	FIJO
		Cantidad equipos financiados permitidos	Cantidad equipos financiados permitidos
<b>Existentes</b>			
A	N/A	2 equipos	1 Equipo
B			
<b>C</b>			
<b>Nuevos</b>			
Excelentes 1	Q1,600	2 equipos	N/A
Excelentes 2	Q1,440		
Buenas 1	Q960		
Buenas 2	Q800		
Regulares 1	Q440		
Regulares 2	Q400		
Sin Referencias	Q300		
No Encontrado	Q250	1 equipo	
Malas Referencias	Q210		

Nota:

- a. Tomar en cuenta que la Renta en garantía se compone de: **Renta+ Cuota financiamiento.**
- b. Toda solicitud de clientes que oscilen entre las edades de 80 años en adelante y deseen contratar o financiar equipos deberán abocarse con gerente/jefe de Tienda para su análisis y Vo.Bo. en la contratación.

## 6. COMPENDIO DE EXPEDIENTES

- a. Recordar que por cada venta realizada ya sea nueva o existente se debe tener su compendio de expedientes como soporte de la gestión ya que de esa forma lo requiere validada para su análisis.
- b. Documento a solicitar para una venta de clientes nuevos y existentes para todos los canales de venta
- c. Constancia de RENAP y segundo documento de identificación se solicita cuando el DPI está en trámite

No.	DOCUMENTOS	PLANES POSTPAGO	PLANES SIN EQUIPO	PLANES SIN EQUIPO RENOVACION	INALAMBRICOS	FIJO
1	Contrato Único (cliente existente <sup>1</sup> ) tiendas	X		X	X	X
2	Convenio o Anexo de venta tiendas	X	X	X	X	X
3	Dpi/ Pasaporte (para extranjeros) / Constancia de Renap <sup>2</sup>	X	X	X	X	X
4	Convenios de contratación (TMK y Canal Directo)	X	X		X	X
5	Contrato de Compra-venta de Equipo	X		X		X
6	Documentos alternos de soporte clientes nuevos (Recibo de Servicio Agua o Luz) para servicios Inalámbricos				X	X
7	Comprobante de depósitos en Garantía (cuando aplique)	X	X	X	X	X
8	Constancia Laboral o Estados de Cuenta emitidos por bancos nacionales (cuando aplique)	X	X	X	X	X
9	Constancia y DPI de Testigo a ruego (si cliente no firma según DPI)	X	X	X	X	X
10	Constancia de Referencias Online NEC	X				
11	Formato de referencias para NO encontrados (Fijos)					X

### d. Parámetros de DPI:

- i. Según reglamento para la Emisión del Documento Personal de Identificación -DPI-, estipulado en el Acuerdo de Directorio 106-2014, en el artículo 18, último párrafo, establece que: “El DPI para las personas **mayores** de setenta (70) años de edad tendrá vigencia indefinida” aparecerá en la parte posterior del documento donde aparece la fecha de vencimiento, aparecerá la palabra “INDEFINIDO” estos serán aceptados.
- ii. Todo cliente que presente DPI vencido será aceptado
- iii. Para los casos donde el cliente no cuente con su DPI y con el afán de no afectar la contratación de los servicios y Renovaciones se autoriza como documento de identificación la hoja de reposición de DPI extendida por el RENAP con documentos que deberán adjuntarse:
  - Fotocopia de la Constancia de Renap de DPI
  - Documento alterno (Licencia de conducir o Carnet de IGSS, IRTRA o Pasaporte vigentes).
  - Comprobante de consulta en la página de RENAP (verificar autenticidad del documento y fase del trámite del DPI en la página (<https://www.renap.gob.gt/CONSULTA-estado-tramite-dpi>) \*La fase “DPI EN SEDE” no aplica para contratación de los servicios en mención.
  - Tomar nota que si el trámite del documento está ya se encuentra “Emitido en Sede” cliente deberá presentar DPI para gestionar el servicio. En caso contrario cliente deberá pedir una constancia en la institución que la emisión del DPI aún o está disponible en sede para gestionar su servicio.
  - **Importante garantizar la calidad de venta** con el uso del lector de DPI en sus dos versiones actualizadas es necesario para cualquier gestión en nuestros centros de atención al cliente CLARO y/o distribuidores autorizados.\*recuerda deja tu constancia de la lectura como soporte en onbase.



## 7. Consideraciones importantes para revisión de activaciones

Las siguientes disposiciones son parte del proceso de activación y gestión del asesor o BackOffice, las cuales deben cumplirse en tiempo máximo de 2 horas después de la activación.

- a. Solicitudes aprobadas por NEC y fueron activados los servicios se debe completar proceso de validación NEC ingresando Datos finales para que queden con estatus finalizada.
- b. Solicitudes con estatus corrección deben de atenderse de forma inmediata para su seguimiento, únicamente se permiten (2) correcciones por solicitud.
- c. Solicitudes que son aprobadas por NEC y no se han activado por alguna razón se tendrá vigente por 8 días para su seguimiento oportuno en caso contrario se anularan automáticamente.
- d. Para casos en donde NEC dictaminé **“No Procede”** por capacidad de pago o cualquier otro motivo, el dictamen es mandatorio y no está sujeto a cambios o reevaluaciones por el área de créditos cliente debe esperar los 15 días para volver a ser evaluado nuevamente.
- e. Completar flujos en SIV y colocar número de On-Base correcto, con máximo de 24hrs posterior a su activación.
- f. Llenar correctamente todas las opciones de PISA (2, 3, 5, 7, 10, 12, 13 y 15) y sin olvidar colocar el número de OnBase donde corresponde.
- g. No generar ordenes de servicio fuera del sistema SIV a excepción de Claro TV Satelital Prepago. En caso contrario deberá asociar la solicitud de compra a la orden de servicio.
- h. Recuerda que las ordenes de servicio para Multimedia (servicios fijos) que saldrán a nombre de empresa se deben de generar a través del facturador PISA-
- i. No utilizar papel reciclado en documentos legales (Contrato y anexo)
- j. Otros documentos de soporte cuando aplique según condiciones de venta:
- k. Remesas / Autorizaciones especiales /Pago de Cuentas Incobrables
- l. Costo instalación, según aplique \*ver información comercial
- m. Factura de la competencia (revisar información comercial de la competencia) aplica DTS
- n. Documentos alternos (licencia de conducir, carnet o constancia IGSS, IRTRA o Pasaporte) vigentes cuando aplique.
- o. Todo individuo que indique que **es Diplomático** asignado a la Republica del Guatemala /Ministerio de relaciones exteriores denominadas como:
  - a) Delegaciones permanentes;
  - b) Delegaciones temporales;
  - c) Embajadas;
  - d) Legaciones;
  - e) y Misiones especiales; **Deberán presentar los requisitos siguientes:**
    - 1) Pasaporte vigente
    - 2) Certificado o Cartilla como representante oficial de un estado ante un (estado) homólogo entendida por el Ministerio de Relaciones Exteriores (diplomático). Vigente.
    - 3) Se solicitan 2 Depósitos en garantía por ser extranjeros, si el cliente pide exoneración de este requisito, se puede proceder con el aval del Gerente/Supervisor.
- p. El área de Creditos/NEC puede solicitar cualquier otro requisito para los casos que considere necesario para la validar la venta.

## 8. Proceso de afiliación de Débito Automático – Ventas Nuevas –

### a. Planes Post-pago Con Contrato TODO INCLUIDO

- i. **Asesor:** prevalida al cliente posterior a eso ofrece al cliente la opción adherirse al débito automático (clientes con buro malas referencias, no encontrados, sin referencias al adhesión al débito exonera la visita domiciliar)
- ii. Se aceptaran tarjetas de crédito de bancos de Guatemala con BIN Guatemalteco.
- iii. **Asesor:** deberá Validar en pisa la tarjeta de crédito donde realizara el cobro del Q1.00 esta constancia deberá ser enviada a NEC.
- iv. **Agencia de Validación:** Deberá confirmar con el cliente al número de contacto para clientes nuevos y/o titular del servicio para clientes existentes + referencia laboral ó referencias personales únicamente deben ingresar a NEC y SIV las requeridas en el registro exprés. según sea su relación de dependencia. La tarjeta de crédito o débito será válida en PISA (solo si es del titular o una línea sanguínea de primer grado), este dará dictamen si procede la venta en estatus APROBADA PDA según parámetro de validación con débito automático o sin suscripción respectivamente.
- v. **Respuesta al asesor será de forma inmediata,** para que este continúe con el proceso de activación exprés o proceso de venta ya establecido (visita para los casos diferidos) del servicio conjuntamente y se active la suscripción al DA por medio de pisa.
- vi. **Asesor** deberá capturar los datos de la información general de la tarjeta dentro de facturador pisa para adherir al débito automático respectivamente, recuerde imprimir el formulario que el cliente deberá firmar en manuscrito.\*asesor es responsable de la veracidad de la información y no tener penalizaciones posteriores
- vii. Formulario recurrente de la suscripción en pisa deberá subirlo a NEC y a Onbase como soporte de la gestión firmado por el cuenta habiente.
- viii. Cuando se realiza la afiliación del débito el numero ya se encuentra en el facturador, si no se logra confirmación del débito se debe proceder con la baja y regresar el equipo a bodega y el proceso de la venta deberá ser validado bajo el proceso vigente, tienda dará aviso a NEC para que el caso será validado de forma normal según corresponda el tipo de venta. Recuerde que para el caso de venta exprés no le deben dar baja al equipo para continuar su proceso normal de activación.
- ix. Para ambas ventas (diferido o exprés deberán esperar la aprobación de NEC).
- x. **Agencia de Validación:** Posteriormente recibirá datos finales y confirmara suscripción al DA (máximo de envió de 2hrs para cerrar el caso).

**Nota:** La suscripción al débito automático no exime ningún requisito de la política vigente como los depósitos en garantía o algún otro que sea obligatorio, y lo único que si exime el débito es la visita domiciliar para convertirla en venta exprés respectivamente.

**b. Planes SIN EQUIPO**

Para los clientes que se adhieran a débito automático y por buró crediticio deben pagar rentas en garantía (según aplique), se determina que:

- i. Exoneración de depósitos en garantía si se adhiere a débito automático
- ii. Límite de compra se mantiene según política
- iii. Cliente no debe tener adeudos con la Corporación
- iv. Proceso de venta y cantidad de servicios permitidos se mantiene según política.
- v. Validación y Afiliación al débito automático queda bajo la responsabilidad del ejecutivo que hace la transacción
- vi. Se debe subir a On-Base formato de afiliación a débito automático y convenio de planes sin equipo.
- vii. Cualquier omisión al proceso se sancionará por medida disciplinaria
- viii. Planes Sin Equipo no pasan por proceso NEC.

**c. FORMULARIO DEBITO AUTOMATICO**

- i. Para afiliación de débito automático deben usar única y exclusivamente el formulario que PISA genera. **No está permitido que lo llenen a mano.**
- ii. PISA genera el formulario cuando el proceso está realizado de forma correcta, y la afiliación es satisfactoria. Este se puede imprimir y/o enviar por correo.
- iii. Cualquier uso incorrecto de la información capturada en los formularios que no fueron generados por PISA, será responsabilidad del promotor que ejecutó el proceso y se tomarán medidas disciplinarias y económicas según corresponda.
- iv. Queda totalmente prohibido tomarle fotografía a las tarjetas de Crédito y Debito

**9. Proceso de revisión para clientes con compras recurrentes CAC'S - Distribuidores**

**Cliente nuevo o clasificación N o SC:**

- a. **Solicita hasta 2 servicios en un mismo momento de planes Postpago con equipo (misma venta) o diferente momento (compras consecutivas en un plazo de 6 meses pero que sumadas son 2)**
  - i. Es mandatorio el límite de crédito indicado por CRM
  - ii. Deben cumplir con los requisitos de contratación por monto de renta (estados de cuenta)
  - iii. Ejecutivo de venta deben realizar revisión en Webclient y CRM para verificar si tiene servicios móviles con contrato activados en los últimos 6 meses, contados a partir de la fecha de la consulta. (para asegurar cantidad de servicios contratados y sea necesario validación de NEC pre activación)
  - iv. Hacer el proceso de validación en NEC de acuerdo al resultado de buró (si fue pre validado antes del cambio de buró, deben realizar limpieza de registro DPI y proceder con los parámetros actuales).
  - v. Los servicios se pueden activar y entregar en ese momento si la solicitud es aprobada en NEC

**b. Solicita más de 2 servicios en un mismo momento (misma venta) o diferente momento (compras consecutivas en un plazo de 6 meses pero que sumadas son más de 2)**

- i. Enviar solicitud por plataforma NEC para evaluación.
- ii. Es mandatorio el límite de crédito indicado por CRM. No aplica evaluación para aumento de límite de crédito.
- iii. Ejecutivo de venta deben realizar revisión en Webclient y CRM para verificar si tiene servicios móviles con contrato activados en los últimos 6 meses, contados a partir de la fecha de la consulta. (para asegurar cantidad de servicios contratados y sea necesario validación de NEC pre activación)
- iv. No deben fraccionar la venta (activar 2 servicios y enviar el resto a validación, solicitud debe ser por la cantidad total que solicita el cliente)
- v. Deben cumplir con los requisitos de contratación por monto de renta.\*
- vi. Los servicios se pueden activar y entregar hasta que la solicitud es aprobada en NEC.

**Nota:** La opción de venta de recurrente en NEC no aplica para clientes que soliciten planes sin equipo y estos tengan activos servicios SIN COMPROMISO y PLANES APORTADOS.

**Cliente existente (Con clasificación A, B o C)**

**a. Solicita un servicio adicional (En una misma venta o en un plazo de 6 meses no debe exeder de una línea)**

- i. Deben cumplir con los requisitos de contratación por tipo de clasificación
- ii. Ejecutivo de venta deben realizar revisión en Teledatos, Webclient y CRM para verificar si tiene servicios móviles con contrato activados en los últimos 6 meses, contados a partir de la fecha de la consulta. (para asegurar cantidad de servicios contratados y sea necesario validación de NEC pre activación)
- iii. El servicio se puede entregar en ese momento si la solicitud es aprobada en NEC (de acuerdo a los tipos de venta vigentes, ejemplo: si es exprés es inmediato.)

**b. Solicita dos o más servicios adicionales en un mismo momento (misma venta) o diferente momento (compras consecutivas en un plazo de 6 meses pero que sumadas son 2 o más)**

- i. Enviar solicitud por plataforma NEC para evaluación, se debe cumplir con el llenado de la plantilla.
- ii. Ejecutivo de venta deben realizar revisión en Teledatos, Webclient y CRM para verificar si tiene servicios móviles con contrato activados en los últimos 6 meses, contados a partir de la fecha de la consulta. (para asegurar cantidad de servicios contratados y sea necesario validación de NEC pre activación)
- iii. NEC/créditos podrá solicitar cualquier documento de soporte de acuerdo a la evaluación realizada: (Estados de Cuenta ahorro, monetarios, tarjeta de crédito, Boletas de Pago, constancia de Remesas, Patentes de Comercio, Facturas como pequeño contribuyente y todo documento que se considere necesario para analizar el caso.

iv. Los servicios se pueden activar y entregar hasta que la solicitud es aprobada en NEC

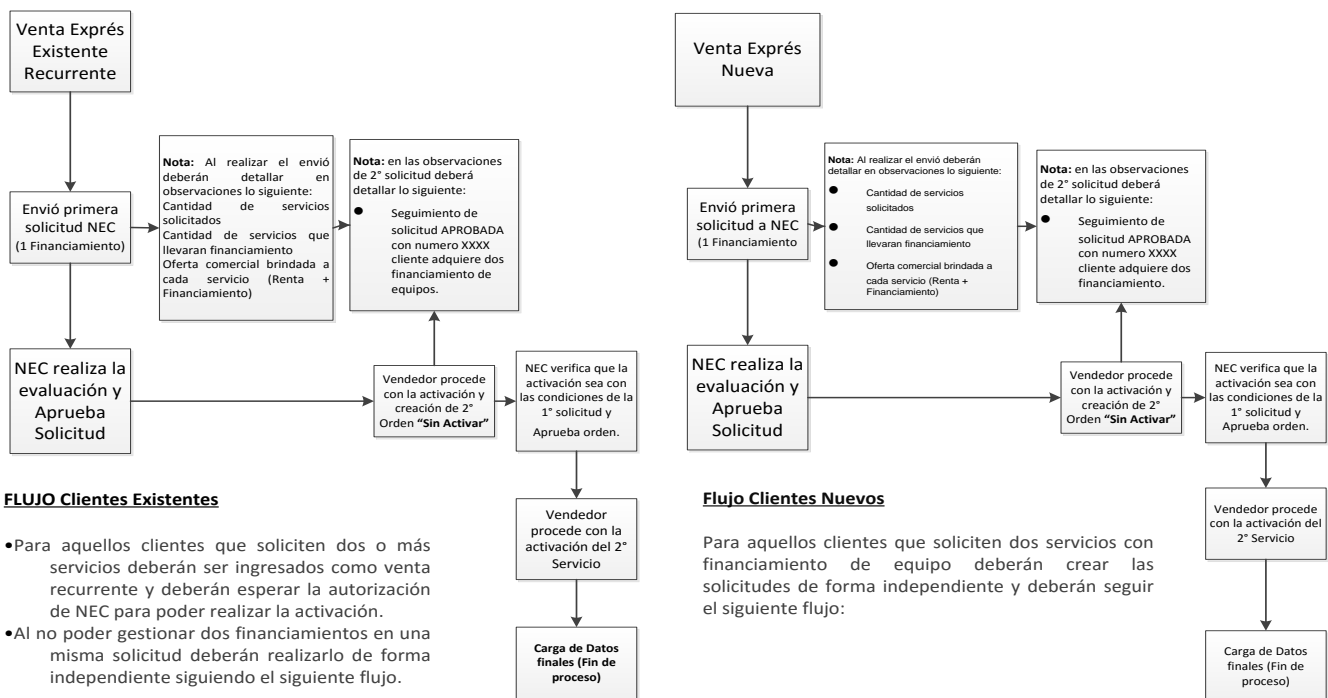
**Cliente empresa nuevo o existente**

- a. Deben subir toda la papelería a onbase de acuerdo a los requisitos de contratación\*
- b. Crear tickler Solv01 o Solv 02 (según aplique) en Webclient de forma manual para revisión de créditos. Notificar por correo a [billi.beteta@claro.com.gt](mailto:billi.beteta@claro.com.gt) y [jose.marroquin@claro.com.gt](mailto:jose.marroquin@claro.com.gt)
- c. Los servicios se pueden activar y despachar hasta que la solicitud es aprobada en Webclient
- d. Créditos puede solicitar cualquier documento adicional que considere convenientes para evaluar al cliente.
- e. Tiempo de respuesta es de 24 hrs. y fines de semana hasta 72 hrs.

**Cliente sector Gobierno nuevo o existente**

- a) Por ningún motivo se debe activar servicios fijos o móviles a cualquier entidad de gobierno o si maneja fondos estatales, no importa cantidad de producto, tipo de servicio no se puede atender en CAC's, Distribuidores o TMK.
- b) Deben solicitar los datos y canalizar por medio del gerente de agencia para que se trasladen los datos al gerente del canal de sector gobierno para que pueda asignar a un ejecutivo de venta.

**PROCESO GRAFICO DE VALIDACION NEC "RECURRENTES"**



**FLUJO Clientes Existentes**

- Para aquellos clientes que soliciten dos o más servicios deberán ser ingresados como venta recurrente y deberán esperar la autorización de NEC para poder realizar la activación.
- Al no poder gestionar dos financiamientos en una misma solicitud deberán realizarlo de forma independiente siguiendo el siguiente flujo.

**Flujo Clientes Nuevos**

Para aquellos clientes que soliciten dos servicios con financiamiento de equipo deberán crear las solicitudes de forma independiente y deberán seguir el siguiente flujo:

## **10. Proceso de revisión para clientes con compras recurrentes TMK**

### **Cliente nuevo o clasificación N o SC:**

- a. Solicita hasta 2 servicios en un mismo momento (misma venta) o diferente momento (diferente venta en un plazo de 6 meses)
  - i. Es mandatorio el límite de crédito indicado por CRM
  - ii. Deben cumplir con los requisitos de contratación por monto de renta y asegurar que no tenga servicios en mora o cuentas incobrables.
  - iii. Todos los contratos deben crearse en el mismo ID
  - iv. Ejecutivo de venta y BackOffice deben realizar revisión en Webclient y CRM para verificar si tiene servicios móviles con contrato activados en los últimos 6 meses, contados a partir de la fecha de la consulta.
  - v. Si cumplen los puntos anteriores pueden proceder a activar y despachar los equipos
- b. Solicita más de 2 servicios en un mismo momento (misma venta) o diferente momento (compras consecutivas en un plazo de 6 meses pero que sumadas son más de 2)
  - i. Es mandatorio el límite de crédito indicado por CRM. No aplica evaluación para aumento de límite de crédito.
  - ii. Deben subir toda la papelería a onbase de acuerdo a los requisitos de contratación\* (Anexo, DP, documento de soporte cuando aplique, Comprobante depósitos en garantía, testigo a ruego)
  - iii. No deben fraccionar la venta.
  - iv. Ejecutivo de venta y backoffice deben realizar revisión en Webclient y CRM para verificar si tiene servicios móviles con contrato activados en los últimos 6 meses, contados a partir de la fecha de la consulta. (para asegurar que no tiene compras consecutivas y sea necesario enviar a créditos)
  - v. Estos casos serán revisados por créditos pre activación, deben crear tickler Solv01 en Webclient de forma manual para revisión de créditos. Notificar por correo a [eva.vielman@claro.com.gt](mailto:eva.vielman@claro.com.gt) y [jose.marroquin@claro.com.gt](mailto:jose.marroquin@claro.com.gt) indicando que hay un caso pendiente de revisión con el nombre del cliente, ID de Webclient, numero de onbase y numero de oportunidad SIV, colocar en el asunto del correo: **SOLICITUD TMK - (nombre del aliado)**
  - vi. Si la solicitud es rechazada deben realizar las correcciones necesarias y notificar vía correo electrónico para que el analista pueda revisar nuevamente.
  - vii. Los servicios se pueden activar y despachar hasta que la solicitud es aprobada en Webclient

### Cliente existente (Con clasificación A, B o C)

- a. Solicita un servicio adicional
  - i. Deben cumplir con los requisitos de contratación por tipo de clasificación.
  - ii. Todos los contratos deben crearse en el mismo ID
  - iii. Deben cumplir con los requisitos de contratación por monto de renta y asegurar que no tenga servicios en mora o cuentas incobrables.
  - iv. Ejecutivo de venta y backoffice deben realizar revisión en Webclient y CRM para verificar si tiene servicios móviles con contrato activados en los últimos 6 meses, contados a partir de la fecha de la consulta. (para asegurar que no tiene compras consecutivas y sea necesario enviar a créditos)
  - v. Si cumplen los puntos anteriores pueden proceder a activar y despachar los equipos.
- c. Solicita dos o más servicios adicionales en una misma venta o en diferente momento (compras consecutivas en un plazo de 6 meses pero que sumadas son más de 2)
  - i. Deben subir toda la papelería de acuerdo a los requisitos de contratación:
    - Cliente A y B, contrato por voz (enviar archivo de audio por correo electrónico)
    - Cliente C, documentos físicos (subir a onbase)
  - ii. Ejecutivo de venta y backoffice deben realizar revisión en Webclient y CRM para verificar si tiene servicios móviles con contrato activados en los últimos 6 meses, contados a partir de la fecha de la consulta. (para asegurar que no tiene compras consecutivas y sea necesario enviar a créditos)
  - iii. Estos casos serán revisados por créditos pre activación, deben crear tickler Solv01 en Webclient de forma manual para revisión de créditos. Notificar por correo a [eva.vielman@claro.com.gt](mailto:eva.vielman@claro.com.gt) y [jose.marroquin@claro.com.gt](mailto:jose.marroquin@claro.com.gt) indicando que hay un caso pendiente de revisión con el nombre del cliente, ID de Webclient, numero de onbase y numero de oportunidad SIV, colocar en el asunto del correo: **SOLICITUD TMK - (nombre del aliado)**
  - iv. Si la solicitud es rechazada deben realizar las correcciones necesarias y notificar vía correo electrónico para que el analista pueda revisar nuevamente.
  - v. Los servicios se pueden activar y despachar hasta que la solicitud es aprobada en Webclient

**Los tiempos de respuesta y proceso de notificación:**

- a. Créditos tendrá un plazo de 30 minutos para responder la solicitud después de la notificación del correo electrónico.
- b. La respuesta será en la plataforma Webclient y se enviará correo electrónico para notificarles la resolución.
- c. Si el caso es rechazado deben hacer las correcciones y notificar nuevamente por correo indicando que está pendiente de revisión.
- d. Cuando el caso sea validado deben realizar el proceso de activación mediante CRM, el soporte de la gestión será el tickler validado en el ID del cliente donde deberán crear los números.
- e. Los casos que se detecten que debieron pasar por créditos y no lo enviaron serán penalizables

**Nota Importante :** las actualizaciones de las direcciones del cliente en sistema tele datos es parte del proceso de venta si hubiere algún cambio de residencia o según aplique el caso,, recuerda que NEC revisa este dato como parte de su variación.

**ANEXOS 1 -REQUISITOS**

Esta tabla aplica para Renovación Sin Compromiso/Aportado a Todo Incluido referencia Literales “4-X, XV Y XVI!”.

**TABLA RENOVACION PLAN SIN COMPROMISO/APORTADO A TODO INCLUIDO**

No.	PLAN CONTRATADO	RENTA	RENTA INMEDIATA SUPERIOR
1	Plan Sin Compromiso	Q 125.00	Puede optar a Todo Incluido Q199
2	Plan Aportado	Q 199.00	Puede optar a Todo Incluido Q299
3	Plan Sin Compromiso	Q 225.00	Puede optar a Todo Incluido Q299
4	Plan Sin Compromiso	Q 125.00	y quiere optar a Todo Incluido Q299, se debe validar con comercial

**REVISIÓN Y/O MODIFICACIONES**

- a. Toda excepción a lo definido en el flujo de venta, únicamente podrá ser autorizada por el área de créditos de la gerencia de operaciones de país (mesa de control).
- b. Con la divulgación del presente Manual créditos queda sin vigencia cualquier boletín, publicación o manual emitido con anterioridad-

ÚLTIMA PAGINA