

Dirección Finanzas /Gt.

**Manual de Créditos
Política Regional
Gerencia de Operaciones**



Índice

Unidad: Clasificación de clientes.....(UNIDAD I)

Unidad: Requisitos de contratación.....(UNIDADII)

Unidad: Validación de Clientes.....(UNIDAD III)

Unidad: Depósitos en Garantía.....(UNIDAD IV)



MANUAL DE CREDITOS



GERENCIA DE OPERACIONES CLARO
Gt.

A woman with long dark hair, wearing a grey blazer, is sitting at a desk in a bright office. She is smiling warmly at the camera. In front of her is a silver laptop on the left and a tablet on the right. She is holding a black pen in her hands. A red rectangular box is overlaid on the image, containing white text.

Unidad I

Clasificación Clientes

CLASIFICACION DE CLIENTES



Tipo de cliente: Es una clasificación asignada a un cliente según el comportamiento o record de pago. Los clientes son clasificados de la siguiente manera,

Clasificación	Otras Definiciones
Cliente A	Realiza pago de su factura mensual antes de la fecha de vencimiento o el mismo día que vence, asimismo puede tener hasta 2 facturas vencidas no simultáneas (Mora 0-1). Pagadas hasta 5 días después de su vencimiento.
Cliente B	Realiza el pago de su factura mensual después de la fecha de vencimiento y cuenta con más de 2 facturas vencidas no simultáneas (mora 2). Pagadas después de 5 días después de su vencimiento.
Cliente C	Acumula 2 o más facturas simultáneamente pendientes de pago (Mora 3 en adelante).
Cliente SC	Es el cliente nuevo, con menos de 6 meses de estar dentro de la corporación pero no han reportado cargos en el período de evaluación de clasificación de clientes. Nota: La clasificación de clientes se realiza de forma mensual tomando en cuenta los últimos 6 meses de facturación y pagos
Cliente N	a) Son todos aquellos que aun no tienen servicios con el grupo claro y que por ende no tienen registro o un record crediticio en los sistemas facturadores o sistemas de crédito y cobranza (Teledatos) b) Cliente Nuevo, con menos de 06 meses de estar dentro de la corporación, según el último período de Evaluación de Clasificación de Clientes.



CLASIFICACION DE CLIENTES

Todo cliente es clasificado según su rango de consumo:

Tipo de cliente	Rango de consumo
AAA, BBB, CCC	\$151 en adelante
AA, BB, CC	\$76 - \$150
A, B, C	\$1- \$75
N	Antigüedad en meses

NOTA:

–La calificación de un cliente se asigna hasta 6 meses después de haber facturado el servicio contratado, durante este periodo su clasificación será “N”.



CLASIFICACION DE CLIENTES

Scoring:

Es la calificación que se otorga a un cliente de acuerdo a ciertos parámetros evaluados en un sistema de validación crediticia, este especialmente funciona en los clientes nuevos, ya que en base a este resultado se determina si un cliente aplica a nuestros servicios. Existen varios escalones en los cuales un cliente puede ser situado y según este será su límite de compra.

Rango de Score crediticio				GT	SV	HN	NI	CR	Resolución
				LIMITE ACTUAL (US\$)					
De	0	a	50	\$35	\$20	\$35	\$35	\$20	Aprobado
De	51	a	60	\$50	\$40	\$40	\$48	\$30	Aprobado
De	61	a	70	\$88	\$50	\$50	\$63	\$50	Aprobado
De	71	a	80	\$100	\$70	\$60	\$77	\$70	Aprobado
De	81	a	90	\$130	\$90	\$80	\$100	\$90	Aprobado
De	91	a	100	\$200	\$200	\$200	\$200	\$200	Aprobado

Nota:

Los clientes que no son aprobados por el Scoring van a tener la opción de contratar algún servicio en prepago o bien dejar depósito en garantía (2 cuotas) para alguna contratación.

Los clientes con clasificación A, B o C, no aplican a los límites de compra, solo considerar que el máximo de servicios que se pueden entregar inmediatamente son 2, si la solicitud es por más de dos servicios se debe de enviar al departamento de créditos para su verificación y autorización.



CLASIFICACION DE CLIENTES

Rangos de Scoring Actual

Rango de Score Crediticio				GT		Resolución
				LIMITE ACTUAL (Q)		
De	0	a	50	Q	280.00	Aprobado
De	51	a	60	Q	400.00	Aprobado
De	61	a	70	Q	704.00	Aprobado
De	71	a	80	Q	800.00	Aprobado
De	81	a	90	Q	1,040.00	Aprobado
De	91	a	100	Q	1,600.00	Aprobado

Nota: Los clientes cuyo resultado del buro sea No Encontrado, no importando su score, deben de presentar Constancia de dirección o formato de confirmación de referencias personales o ser confirmados por medio de la *validación online.

Los clientes que no son aprobados por el Scoring van a tener la opción de contratar algún servicio en prepago o bien dejar depósito en garantía (2 cuotas) para alguna contratación.

-Los clientes con clasificación A, B o C, no aplican a los límites de compra,

-Solo considerar que el máximo de servicios que se pueden entregar inmediatamente son 2, si la solicitud es por más de dos servicios se debe de enviar al departamento de créditos para su verificación y autorización.

***Validación Online: es la confirmación de las referencias personales del cliente por medio de call center (tres personales y una laboral), importante aplica para tiendas ciclo completo, el resto de canales deberán presentar formato de referencias para lo s cliente con buro "No Encontrados "respectivamente *Sujeto a modificaciones.**



Unidad II

REQUISITOS DE CONTRATACION



REQUISITOS DE CONTRATACION

Son todos aquellos documentos e información que se solicita al cliente para la contratación de servicios del Grupo Claro, los requisitos de contratación se solicitan dependiendo el tipo de clientes (Nuevos y Existentes):

Cliente Nuevos

Los requisitos de contratación estarán establecidos por cada país y cada uno será el encargado de definir a partir de que rango de consumo se solicitarán constancia de ingresos o estados de cuenta bancarios.

Servicios Fijos:

1. Clientes que soliciten servicios con una renta mensual de Q.0.00 hasta Q. 320.00*

- Contrato Único

- Anexo

- DPI o Pasaporte (en caso de ser extranjero). Únicamente las dos primeras hojas, con sello de verificado contra original, con nombre, firma, IBM o código de empleado.

- Depósito en garantía equivalente a dos rentas del o los servicios solicitados (Si el cliente es extranjero o no aprobado por score).

- Constancia de entrega de dirección o formato de confirmación de referencias personales (si el resultado del buro es No Encontrado)

- *Validación Online ciclo completo.

Nota: Es necesario que toda la documentación solicitada anteriormente se encuentre en el sistema de OnBase al momento de revisar la orden o solicitud.



REQUISITOS DE CONTRATACION

Clientes que soliciten servicios Fijos con una renta mensual de Q. 320.00 en adelante:*

- Contrato Único
- Anexo
- DPI o Pasaporte (en caso de ser extranjero). Únicamente las dos primeras hojas, con sello de verificado contra original, con nombre, firma, IBM o código de empleado.
- Constancia Laboral emitida Recientemente con nombre de la persona, fecha de ingreso, salario y puesto que ocupa.
- **Estado de Cuenta Monetario de los últimos dos meses anteriores a la fecha de contratación con depósitos o créditos mayores a Q. 4,000.00***
- Estado de Cuenta de Ahorro: con saldo actualizado a la fecha de contratación y saldo mayor a Q. 4,000.00.
- Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito: A la última fecha de corte y con límite mayor a Q. 4,000.00 y sin saldo vencido.
- Depósito en garantía equivalente a dos rentas del o los servicios solicitados (si el cliente es extranjero o no aprobado por score)
- Constancia de entrega de dirección o formato de confirmación de referencias personales (si el resultado del buro es No Encontrado) * validación online ciclo completo aplica todos los buros según tipo de venta (exprés nuevo, existente y diferido).

Nota: En el caso de que los estados de cuenta sean impresos en el banco emisor, deben de contener firma y sello del personal del banco. Para los casos de contratación de internet es necesario solicitar estados de cuenta sean impresos en el banco emisor, deben de contener firma y sello del personal del banco.

REQUISITOS DE CONTRATACION



Servicios Móviles:

Clientes que soliciten servicios con una renta mensual de **Q.0.00 hasta Q. 260.00**

- Contrato Único
- Anexo
- DPI o Pasaporte (en caso de ser extranjero). Únicamente las dos primeras hojas, con sello de verificado contra original, con nombre, firma, IBM o código de empleado.
- Depósito en garantía equivalente a dos rentas del o los servicios solicitados (Si el cliente es extranjero o no aprobado por score).
- Constancia de entrega de dirección o formato de confirmación de referencias personales (si el resultado del buro es No Encontrado)

Nota: Es necesario que toda la documentación solicitada anteriormente se encuentre en el sistema de OnBase al momento de revisar la orden o solicitud.

2.Clientes que soliciten servicios móviles con una renta mensual de **Q. 261.00 en adelante:***

- Contrato Único
- Anexo
- Fotocopia de Cédula, DPI o Pasaporte (en caso de ser extranjero). Únicamente las dos primeras hojas, con sello de verificado contra original, con nombre, firma, IBM o código de empleado.
- Constancia Laboral emitida Recientemente con nombre de la persona, fecha de ingreso, salario y puesto que ocupa.
- Estado de Cuenta Monetario de los últimos dos meses anteriores a la fecha de contratación con depósitos o créditos mayores a Q. 4,000.00***
- Estado de Cuenta de Ahorro: con saldo actualizado a la fecha de contratación y saldo mayor a Q. 4,000.00.Estado de Cuenta de Tarjeta de Crédito: A la última fecha de corte y con límite mayor a Q. 4,000.00 y sin saldo vencido.
- Depósito en garantía equivalente a dos rentas del o los servicios solicitados (si el cliente es extranjero o no aprobado por score)
- Constancia de entrega de dirección o formato de confirmación de referencias personales (si el resultado del buro es No Encontrado) * validación online ciclo completo aplica todos los buros según tipo de venta (exprés nuevo, existente y diferido).

Nota: En el caso de que los estados de cuenta sean impresos en el banco emisor, deben de contener firma y sello del personal del banco. Para los casos de contratación de internet es necesario solicitar estados de cuenta sean impresos en el banco emisor, deben de contener firma y sello del personal del banco.



Servicios Fijos y Móviles:

1. Clientes: (A o B)

Documentación mínima que debe de existir en Sistema Onbase:

Contrato Único

DPI o Pasaporte (en caso de ser extranjero). Únicamente las dos primeras hojas, con sello de verificado contra original, con nombre, firma, IBM o código de empleado.

Validación Online – ciclo completo.

Documentación nueva a subir en Sistema Onbase: Anexo, Validación Online.

Nota

Es necesario que los documentos se encuentren legibles.

2. Clientes : (C)

Documentación mínima que debe de existir en Sistema Onbase:

Contrato Único

DPI o Pasaporte (en caso de ser extranjero). Únicamente las dos primeras hojas, con sello de verificado contra original, con nombre, firma, IBM o código de empleado.

Documentación nueva a subir en Sistema Onbase:

Anexo

Pago de Deposito en Garantía equivalente a dos rentas del o los servicios solicitados.

Validación Online – ciclo completo.

Nota:

No Existe financiamiento de equipos

Es necesario que los documentos se encuentren legibles.

3. Clientes (N o SC) : Aplican los mismos requisitos de Cliente Nuevo.

Aspectos importantes a considerar:

- Para los clientes extranjeros que ya cuenten con clasificación (A, B) no se les solicita depósitos en garantía o bien si ya están domiciliados y presentan DPI
- Si un cliente ya con documento de identificación en On-Base, pero este no se encuentra verificado contra original, es necesario volver a subirlo con el respectivo sello de verificado contra original, tanto para servicios móviles como fijos.



Unidad III
VALIDACION DE CLIENTES

REQUISITOS DE CONTRATACION



Validación de Clientes

Para llevar a cabo este proceso nuestros clientes necesitan cumplir con las condiciones y requisitos de contratación establecidos por el Grupo Claro

Validación de clientes existentes (servicios fijos – móviles)

Cliente	Se Aprueba	Se Rechaza
A	Al día o una factura vencida por cualquier monto(30 días mora)	2 o más facturas vencidas
B	Al día o 1 factura vencida menor a Q.200.00(30 Días mora)	1 factura vencida mayor a Q.200.00
C	Cliente Al día. Sin mora actual	1 factura vencida por cualquier monto.
SC	Cliente Al día, sin mora actual	1 factura vencida por cualquier monto.
N	Cliente Al día, sin mora actual	1 factura vencida por cualquier monto.

CASOS ESPECIALES:

El Gerente de Tienda está empoderado para validar-autorizar cualquier excepción a lo permitido por SIV -(Cliente tenía deuda y paga en el momento, tenía problemas con el buró externo y presenta finiquito, autorización de un superior para pasar al cliente)-, bajo la condición que queda sujetos a seguimiento y en caso de determinarse fraude o morosidad, es responsabilidad de quien autoriza, el pago de los saldos y cualquier otro gasto que ocasione dicha autorización.



Unidad IV
DEPOSITOS EN GARANTIA

DEPOSITOS EN GARANTIA



El depósito en garantía es el pago que el cliente debe de realizar para adquirir su servicio y corresponde a dos cuotas del servicio contratado (Incluyendo paquetes de datos o servicios de valor agregado si el cliente los solicita junto al plan de voz). Estos serán cancelados por los clientes que sean de clasificación tipo C, Extranjeros o no aprobados por Score.

Aplicación de Pago

Se realiza el pago en caja (Efectivo o Tarjeta de Crédito únicamente) como depósitos en garantía, el ticket llevara como referencia el número de teléfono u orden de servicio de la venta realizada. Dicho ticket debe de subirse a OnBase y el original le queda al cliente el cual debe de conservar para poder solicitar el reintegro de su depósito.

Devolución de pago

Las cuotas canceladas en garantía tiene carácter de devolución una vez el cliente se encuentre solvente al concluir su contrato, de lo contrario este pago se puede solicitar sea acreditado al saldo que la cuenta presente.

Departamento de créditos GT.

Gerencia de Operaciones

Actualizado Enero, 27-2017

2420-1515

www.claro.com.gt

clientes@claro.com.gt

