

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0110	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Cuenta de Cobro de un Contrato.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento describe la operativa a seguir cuando un Cliente se presenta a solicitar el cambio de la forma del cobro de las facturas o datos para el cobro: pasar un suministro a débito automático en este caso la solicitud proviene del Banco destino, o para el cambio de la dirección de envío de la factura servicio realizado a través de Correo Nacional, o para el cambio del titular de pago.

1.b Conceptos

La cuenta de cobro registra los siguientes datos: la dirección postal (envío de factura), titular de pago, tipo de cobro (normal, débito automático o agrupados) y el Banco responsable del Débito Automático, y el indicativo si el suministro es cortable o no por impago. Por lo que cualquier cambio en los datos mencionados se deberá realizar a través del siguiente procedimiento.

1.b Responsabilidades

- **Atención al Cliente:** Dpto. Atención al Cliente y/o Responsable del área correspondiente Agencia Regional.
 - Recibir la solicitud del cliente para Cambio de Cuenta de Cobro.
 - Ingresar datos al sistema para efectuar Cambio de Cuenta de Cobro.

1.c Referencias

Manuales:

- Manual del Usuario del Open S.G.C., Consultas de Datos Generales del Suministro.
- Manual del Usuario del Open S.G.C., Cliente / Cuentas.
- Manual del Usuario del Open S.G.C., Contrato, Capítulo: Modificación.

Documentos:

- Contrato.
- SAEE (Especificando cambio de la Cuenta de Cobro).
- Solicitud del Banco destino para el caso de Débito Automático.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	--------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0110	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 2
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Cuenta de Cobro de un Contrato.		

2. OPERATIVA

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir la solicitud de modificación de datos o condiciones de la Cuenta de Cobro de un Cliente y Verificar si la documentación presentada corresponde al titular del contrato:</p> <p>a) Sí no corresponde, pasar a la acción 20.</p> <p>b) Si corresponde, pasar a la acción 30.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solamente el titular del contrato podrá solicitar la modificación de la cuenta de cobro, así como podrá nominar al titular de pago, para lo cual deberá presentar los documentos que certifiquen la titularidad del contrato, como también los documentos del nuevo titular de pago. <p>Las modificaciones de la cuenta de cobro de un cliente se pueden referir a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio del tipo de cobro: a Débito Automático la solicitud se recibe a través del Banco, normal vía distribuidor o agrupada. - Cambio de la dirección de envío de facturas, se tiene que agregar una nueva cuenta de cobro, para que la cuenta anterior quede como un antecedente. - Cambio del Titular de pago de las facturas. <p>OBS: Se debe especificar todos los suministros que afecta la solicitud.</p>	Solicitud de cambio de cuenta de cobro
20	Atención al Cliente	Comunicar personalmente al Cliente los motivos por lo cual su solicitud fue rechazada. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
30	Atención al Cliente	<p>Verificar si el cambio de Cuenta de Cobro se refiere a:</p> <p>a) Cambio del tipo de cobro o dirección de envío, pasar a la acción 40.</p> <p>b) Se refiere a un cambio del Titular de Pago, pasar a la acción 60.</p>	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

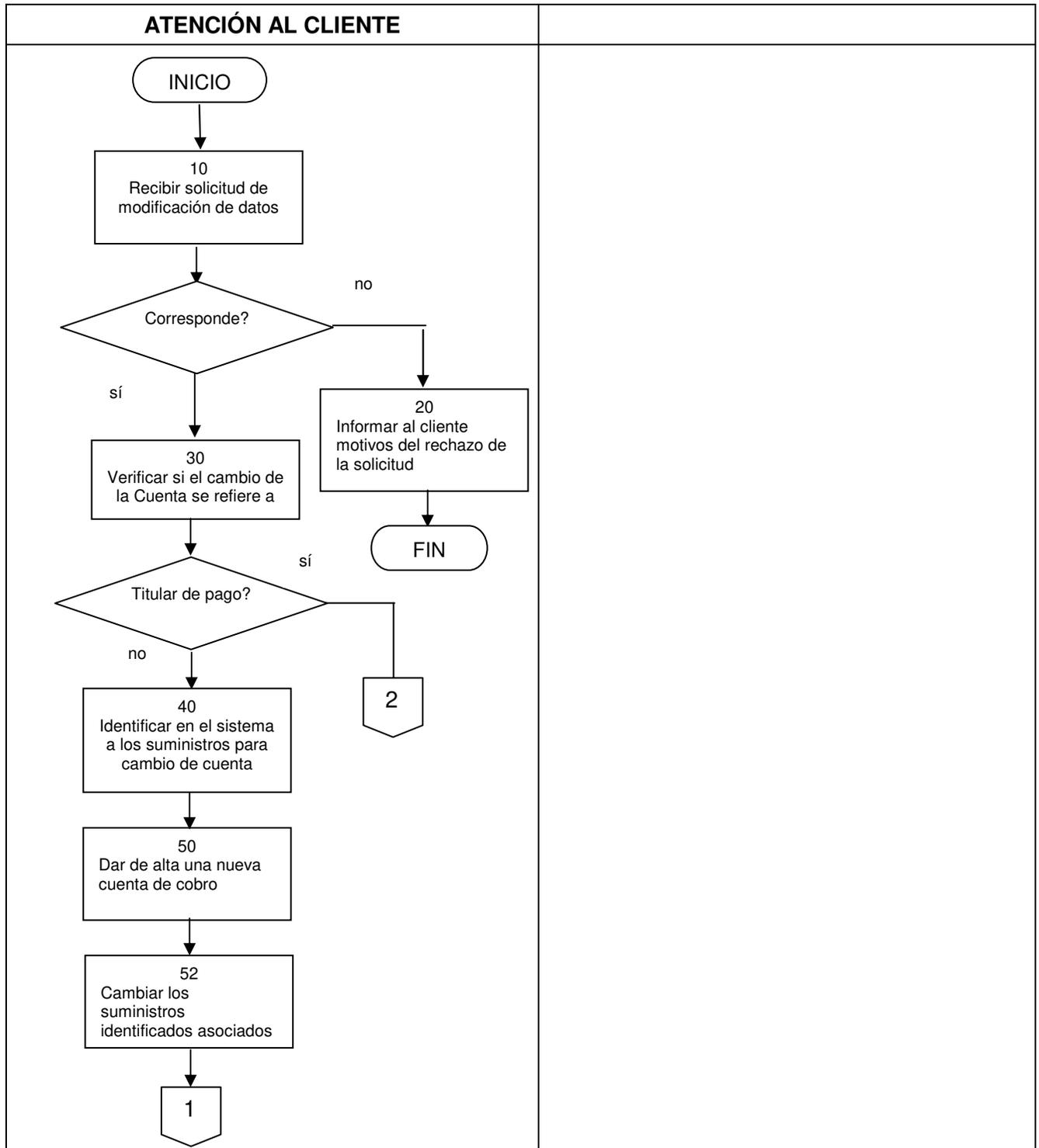
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0110	Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 3
Instrucción de Procedimiento: Cambio de Cuenta de Cobro de un Contrato.			

Nº Paso	Responsable	Descripción	Referencias
40	Atención al Cliente	Identificar en el sistema el/los suministros para los que se desea realizar el Cambio de Cuenta y verificar que el solicitante esté relacionado con el suministro como titular del contrato.	
50	Atención al Cliente	Dar de alta una nueva cuenta de cobro con las características especificadas por el Cliente o el Banco (en caso de débito automático).	G. de O. Cliente / Cuenta
52	Atención al Cliente	Cambiar los suministros identificados en la solicitud asociados a la nueva cuenta de cobro con las características especificadas por el Cliente o el Banco (en caso de débito automático), pasar a la acción 80. Nota: - Seleccionar el Cliente a cambiarle la cuenta de cobro, en la ventana de Cambio de Cuenta del Contrato. - Seleccionar el/los suministros a tratar y cambiarlos a la nueva Cuenta de Cobro.	G. de O. Contrato. <i>Cambio de cuenta</i>
60	Atención al Cliente	Dar de alta una nueva cuenta de cobro con las características de la cuenta anterior pero con los datos del nuevo titular de pago de la cuenta de cobro.	
70	Atención al Cliente	Cambiar los suministros afectados en la solicitud a la nueva cuenta de cobro.	G. de O. Contrato <i>Cambio de Cuenta</i>
80	Atención al Cliente	Imprimir el nuevo Contrato (de los suministros afectados) en dos vías:	G. de O. Contrato
90	Atención al Cliente	Solicitar firma del cliente en el Contrato original.	
100	Atención al Cliente	Archivar el original del Contrato. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
-----------------------------	--------	---

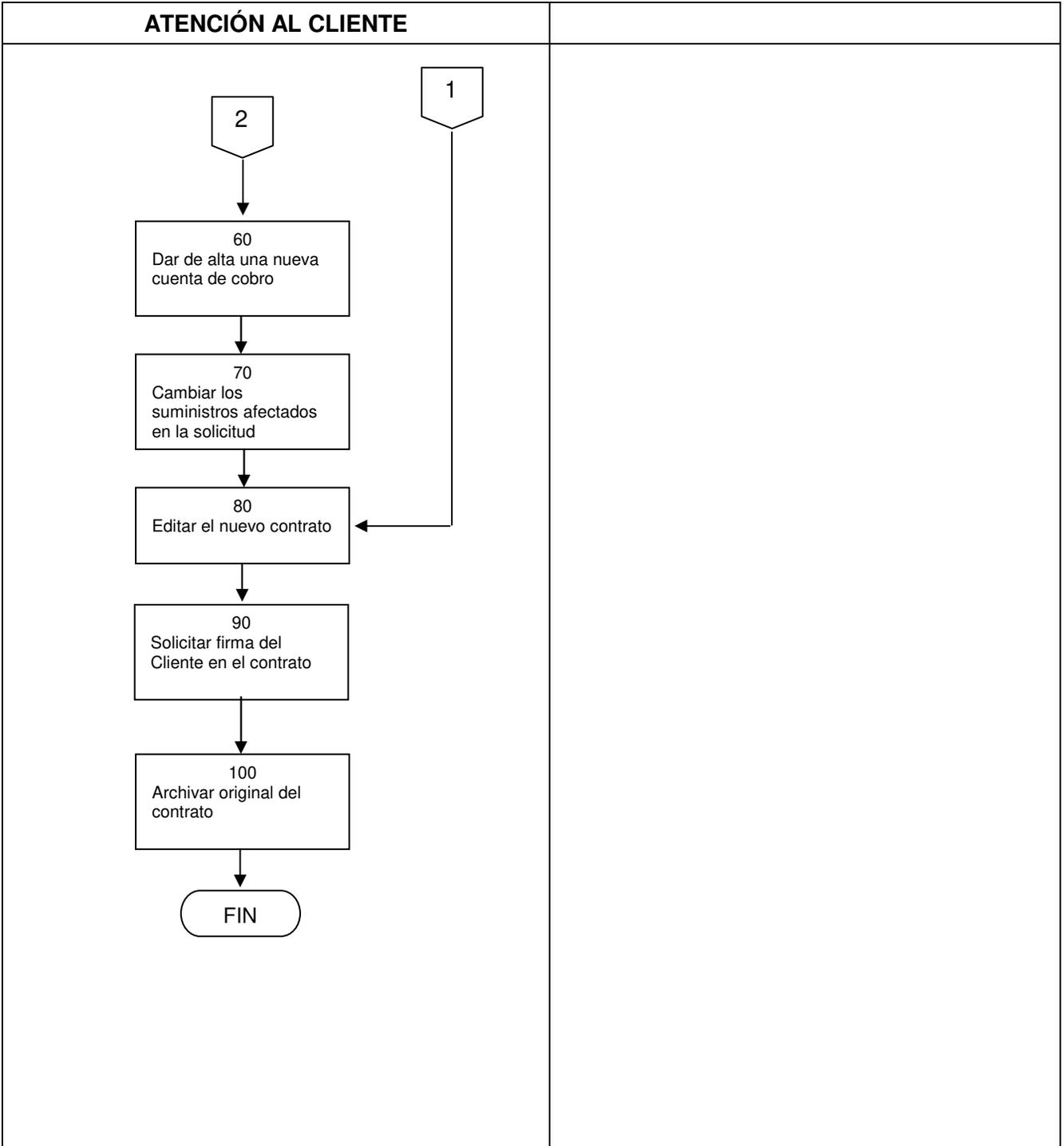
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03 GC
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0110	Resolución P/Nº: 19832
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Cuenta de Cobro de un Contrato.		Fecha: 14/06/2004 Página: 4

3. FLUJOGRAMA



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	--

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización: 03
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0110	GC
	Instrucción de Procedimiento: Cambio de Cuenta de Cobro de un Contrato.		Resolución P/Nº: 19832 Fecha: 14/06/2004 Página: 5



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA:	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA: Abril 2004
------------------------------------	---------------	--