

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 00 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0570	Memo GC/AAC/169/2017 Fecha: 11/10/17 Página: 1
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Débito y Crédito en pagos por error del usuario.		

SOLICITUD DE DEBITO Y CREDITO EN PAGOS POR ERROR DEL USUARIO

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA: 11/10/17	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA:
------------------------------------	-----------------	---------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 00 GC- Memo GC/AAC/169/2017 Fecha: 11/10/17 Página: 2
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0570	
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Débito y Crédito en pagos por error del usuario.		

1. INTRODUCCION

1.a Descripción

Este procedimiento, describe la operativa a seguir en los casos en que el cliente paga una factura en un NIS equivocado, solicita el reconocimiento de dicho pago y acreditación al NIS correcto.

1.b Responsabilidades

- Atención al Cliente:

Atención al Cliente dependiente de la Gerencia Comercial y/o Agencias Regionales dependientes de la Dirección de Gestión Regional y sus respectivas Secciones Comerciales.

- Recepción del ticket del pago realizado en el NIS equivocado.
- Realizar el débito y crédito en los NIS correctos.

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA: 11/10/17	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA:
------------------------------------	-----------------	---------------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 00 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0570	Memo GC/AAC/169/2017 Fecha: 11/10/17 Página: 3
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Débito y Crédito en pagos por error del usuario.		

- **2. OPERATIVA**

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
10	Atención al Cliente	<p>Recibir el comprobante de pago del cliente.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de pago en bocas de cobranzas o cajas el cliente debe presentar la factura abonada con el ticket de pago original. - En caso de pago a través de la web el cliente debe presentar comprobante de pago emitido por el banco vía correo electrónico. <p>Para todos los casos el periodo máximo de presentación del reclamo es de 90 días posteriores a la fecha de pago realizado. El ticket original o comprobante de pago presentado por el cliente se retiene en Atención al Cliente.</p>	
20	Atención al Cliente	<p>Verificar el comprobante de pago presentado por el cliente.</p> <p>a) Si el pago no ingreso al sistema seguir el procedimiento PR0070 “Reclamo de cobro no notificado” y remitir la copia del comprobante de pago a través de un documento al Departamento de Cobranzas.</p> <p>b) Si el pago ingreso al sistema. Pasar a la acción 30.</p>	
30	Atención al Cliente	<p>Generar un cargo vario “Debito por pago indebido” al NIS en el cual se realizó en forma errónea el pago y grabar una incidencia al respecto.</p> <p>Nota:</p> <p>La incidencia debe contener los siguientes datos;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha de pago. - Monto pagado. - Lugar de pago. - NIS correcto en el cual se debió haber realizado el pago. 	VA142

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA: 11/10/17	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA:
-----------------------------	-----------------	--------------------------------

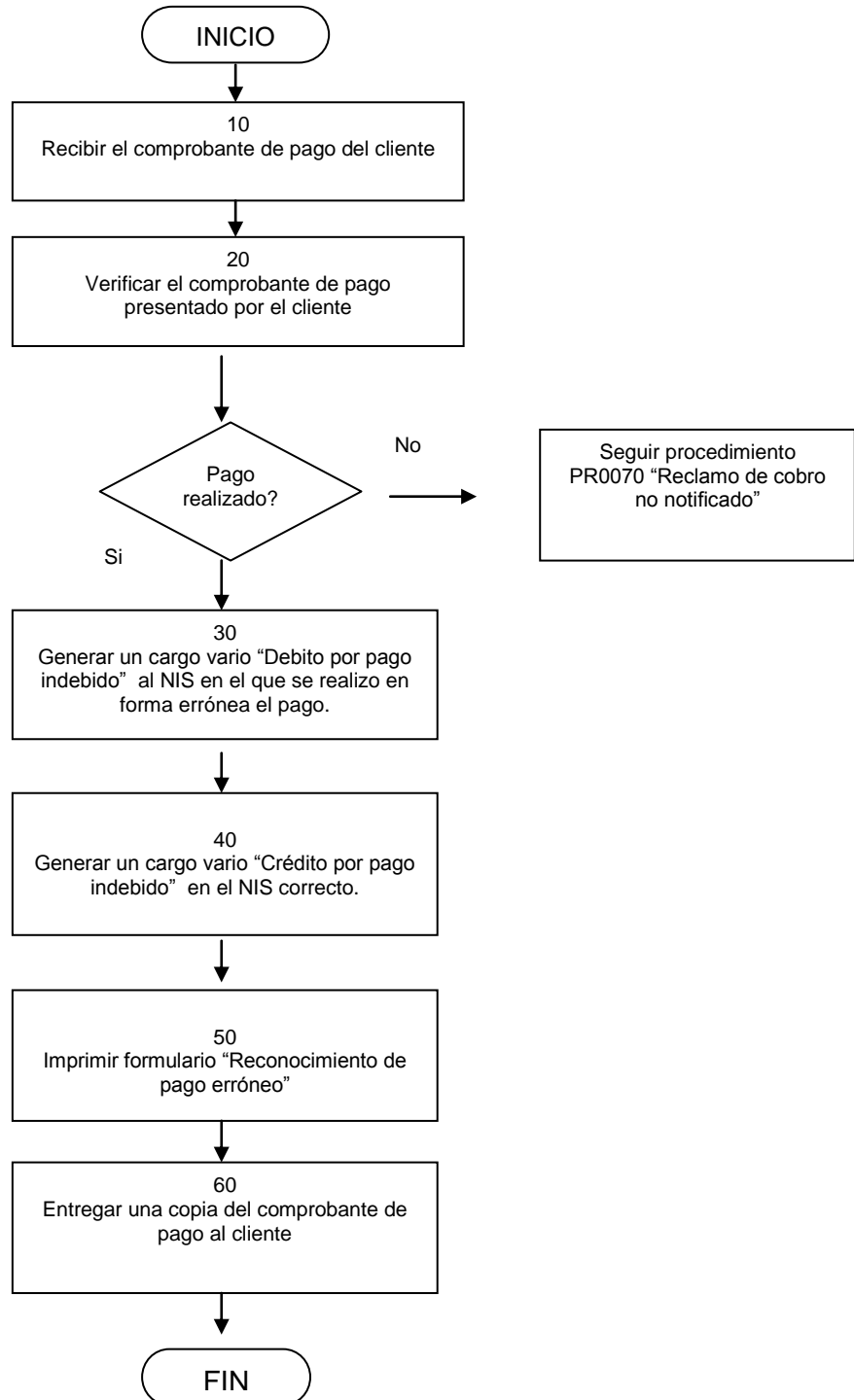
ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 00 GC-
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0570	Memo GC/AAC/169/2017 Fecha: 11/10/17 Página: 4
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Débito y Crédito en pagos por error del usuario.		

N° Paso	Responsable	Descripción	Referencias
40	Atención al Cliente	<p>Generar un cargo vario “Crédito por pago indebido” en el NIS correcto equivalente al monto abonado en el NIS incorrecto.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de contar con facturas pendientes de pago se podrá descontar refactorando e ingresando el crédito y si existe diferencia a favor del cliente, grabar el crédito por pago indebido explicando en incidencias la operativa realizada. - Si la deuda en el NIS correcto supera el monto abonado en el NIS incorrecto, se debe cobrar la diferencia al cliente. 	
50	Atención al Cliente	<p>Imprimir formulario de “Reconocimiento de pago erróneo”, completar con los datos y hacer firmar al cliente quien presenta el reclamo.</p> <p>Nota:</p> <p>El cliente que presenta el reclamo debe presentar copia de documento de identidad vigente.</p>	
60	Atención al Cliente	<p>Entregar una copia del comprobante de pago al cliente.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	

FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA: 11/10/17	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA:
-----------------------------	-----------------	--------------------------------

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COMERCIALES OPEN SGC		Actualización 00
	Módulo: Atención al Cliente	Código PA0570	GC- Memo GC/AAC/169/2017 Fecha: 11/10/17 Página: 5
	Instrucción de Procedimiento: Solicitud de Débito y Crédito en pagos por error del usuario.		

ATENCIÓN AL CLIENTE



FIRMA DEL GERENTE COMERCIAL	FECHA: 11/10/17	ULTIMA ACTUALIZACIÓN FECHA:
------------------------------------	------------------------	--