

## **Gestión de Contacto de Tarjetas Sin Consumos**

**1-** Debemos identificar el número de caso corroborando que corresponda a una gestión de la tipificación de Tarjetas Sin Consumos del procedimiento de Visa Home Socios.

**Grupo:** Servicios

**Motivo:** Visa Home

**Submotivo:** Tarjeta sin consumo

**Tipo:** Solicitud / Abierto.

**2-** Corroborar un número de contacto seguro del socio del caso.

### **QUÉ SE CONSIDERA TELÉFONO SEGURO?**

Se consideran como teléfonos seguros a aquellos datos registrados en:

- Host.
- Base 24.
- Casos Telesoft, anteriores a 30 días para teléfonos cargados que correspondan a tipificaciones con IP OK y que no tengan Bloqueo por Fraude.

Algunas consideraciones:

- Si el número de teléfono está incompleto, por ejemplo porque no tiene código de área, se puede completar según la localidad registrada en Host.
- Si en el teléfono seguro nos brindan otro número de contacto, se puede contactar a dicho número (por ejemplo, atiende un tercero que informa el celular de contacto).

En caso de no tener numero seguro o no contestar a ninguno (máximo 2 intentos por numero) avanzar al punto 6.

**3-** Realizar el contacto al socio, brindado breve explicación del motivo de contacto (Registro en VHS) y solicitando correo electrónico. Por ejemplo,

*"Nos contactamos desde el Centro de Servicios de Visa, corroboramos que usted no pudo ingresar a nuestra página web de Visa Home Socios, ¿Me podría brindar su correo electrónico para brindarle un link para que pueda registrarse de manera correcta?"*

En caso del socio indicar que su problema ya fue resuelto, avanzar al punto 5.

**4- Poner al socio en espera y gestionar en el Administrador de VHS el siguiente procedimiento:**

**a- Ingresar por opción PID Usuario Nuevo**

» LANDING PAGE

Usuarios - PID



PID Usuario Nuevo

PID Cambio Clave

Buscar Usuario

Tipo Documento:

Documento Nacional de Identidad ▼

Nro Documento:

Nro Documento del afiliado

Sexo:

Masculino ▼

Buscar

**b- Al momento de ingresar debemos continuar con el proceso con los datos del socio a contra host (Respondiendo todas las preguntas con los datos en host, sin solicitar preguntas o datos al socio)**

» VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD - CREACIÓN DE USUARIO

La creación de usuario es un breve proceso de preguntas y respuestas destinadas a verificar su identidad.

Ingrese la siguiente información:

Tipo de documento	Documento Nacional de Identidad ▼
Número de Documento	Ingrese en Nro de Documento
Sexo	Masculino ▼

Cancelar Aceptar

Nota: el Servicio VisaHome está disponible para todos aquellos socios que posean al menos una tarjeta Visa, excepto las tarjetas Visa emitidas por Tarjetas Cuyanas S.A., Tarjeta Naranja S.A. y Tarjetas del Mar S.A.

**c-** Una vez finalizado el proceso indicarle al socio que recibirá un link en su correo con una clave provisoria que deberá ingresar en VHS para el primer logueo y luego el posterior cambio de contraseña.

**5-** Finalizar la comunicación de manera cordial sin derivar a encuesta.

**6-** Generar una nota en el caso indicando la resolución.

Si se logró contacto: se debe cerrar el caso indicando "**Contacto realizado con éxito**".

Si no se logró contacto: se debe cerrar el caso indicando "**Sin contacto**" / "**Sin teléfono seguro**" según corresponda.

**7-** Cerrar la tarea del caso para que se produzca el cierre del mismo.-