

# FI2-LA1

# DICAS DE USO

SAIBA QUANDO E COMO UTILIZAR A OCORRÊNCIA FI2-LA1



BrasilCenter

# O QUE É?

## FI2 - LA1 - AJUSTES NA FATURA - DEBITO OU CREDITO

-Utilizada para solicitar lançamento de débito para a próxima fatura do cliente, de valores não cobrados ou para cancelamento de créditos gerados indevidamente.

-Utilizada para lançamento de crédito referente a descontos (área de retenção) ou quando a contestação não está disponível, e também para cancelamento de débito gerado indevidamente.

**COMO UTILIZAR A FI2-LA1  
NA ANÁLISE DE  
DIVERGÊNCIAS**

**UTILIZADA PARA  
SOLICITAR  
LANÇAMENTO DE  
DESCONTO**

Quando necessário realizar a abertura da ocorrência para solicitar o lançamento dos descontos informe ao cliente que a reclamação será encaminhada para uma área especializada que fará a análise e irá solicitar uma aprovação, que o prazo desta área é de 48hs úteis para um retorno e que se for necessário, será feito um contato com o mesmo;

QUANDO UTILIZAR

# NÃO ABRA A OCORRÊNCIA FI2-LA1 INDEVIDAMENTE

Cenários de **ERRO CRASSO, IMPROCEDENTE**  
**COM** ou **SEM** evidência - **Não** deve abrir a FI2-LA1

Quando abrir a FI2-LA1 **SEMPRE** é necessário enviar a evidência que comprove que a reclamação do cliente é **PROCEDENTE** para o e-mail [urpoliticapreco@brasilcenter.com.br](mailto:urpoliticapreco@brasilcenter.com.br)

**ATENÇÃO:** Só poderá abrir a ocorrência FI2-LA1 para solicitar a análise sobre os lançamentos dos descontos em casos **PROCEDENTES** em que o cliente não aceitou nenhuma oferta da matriz e com evidências que comprovem que o cliente tem razão

# NÃO SE ESQUEÇA DE SEMPRE UTILIZAR O PROCEDIMENTO

---

## ACHE AQUI

Residencial - Tratamento de divergência de ofertas de Vendas / Retenção / Reversão (BKO)

## FIQUE LIGADO

FL > backoffice > central de relacionamento > administrativo > ANÁLISE DE DIVERGÊNCIA DE VALORES E PRODUTOS - Válido para Claro tv, Claro net e Combo multi > POP: Tratamento de divergência de ofertas de Vendas / Retenção / Reversão > SAIBA MAIS