### Actividad Extra – Unidad 1

### Problema:

Trabajando para un servicio de entregas varias, me llama una cliente mencionando que acaban de robarle los datos de su tarjeta de crédito, y realizaron compras en línea por un total de 4 mil dólares.  
Estoy a 5 minutos de terminar mi turno, mi jefa ya terminó su turno.  
  
Procedimiento que seguí:

1. Asegurarle a mi cliente que voy a resolver su caso
2. Preguntarle si ha llamado a su banco para bloquear la tarjeta
   1. Si su respuesta es afirmativa, saltar al paso 5
   2. Si su respuesta es negativa, pedirle que llame inmediatamente para bloquear su tarjeta
3. Su respuesta fue no, así que llamamos al banco
4. Bloqueamos la tarjeta.
5. Solicité sus datos
6. Entré a su cuenta
7. Revisé las compras recientes
8. Tomé información del destino de las compras
9. Comparé con la información de mi cliente
   1. Si el destino es igual, las compras las realizo ella misma, cerrar el caso.
   2. Si el destino es diferente, robaron los datos de su tarjeta, seguir con el proceso
10. La información del destino no concuerda con mi cliente
11. Con la información que tengo, pedí autorización para un reembolso
    1. Si no autorizan mi reembolso, la cliente debe seguir el proceso con el banco
    2. Si lo autorizan, aprobar un reembolso
12. Realicé el reembolso
13. Envié confirmación a mi cliente
14. Envié los datos de las personas que realizaron las compras sin autorización del cliente
    1. Si la cliente necesita algo más, apoyar
    2. Si la cliente está satisfecha, cerrar el caso
15. Cerré el caso.