

Preguntas Frecuentes del Programa Campaña

I. Sobre el programa

1. ¿Qué es programa Campaña?

Es un beneficio que Intercorp ofrece a sus colaboradores y consiste en un paquete de productos y servicios negociados con operadores de telefonía para ofrecer tres campañas al año en las que los colaboradores tienen la opción de acceder a tarifas especiales de equipos, líneas y servicios tanto para ellos como para sus familiares.

2. ¿Cuál es la vigencia de los contratos en una campaña de pedidos?

Los contratos de la primera campaña del programa Campaña tienen una duración de 18 meses. Sin embargo, los equipos se pagan en los primeros 12 meses.

3. ¿Qué tipo de equipos se ofrecen?

Interbank negocia equipos de distintas características a precios especiales para colaboradores. Cuando una “Campaña de Pedidos” esté abierta se publica el Catálogo de Equipos, stock y costos en la aplicación del programa.

4. ¿Qué beneficio tienen los servicios de telefonía de Campaña?

Los servicios de Campaña ofrecen una comunicación ilimitada entre todos los equipos contratados.

5. ¿Qué día del mes se reponen los minutos y servicios contratados?

Para las líneas de operador, los minutos y servicios se reponen los días 10 de cada mes.

II. Renovación de líneas Campaña

6. ¿Puedo mantener mis servicios vigentes de Campaña?

No, ahora solo tenemos planes para esta campaña si deseas mantener activa alguna de las líneas de Campaña tendrás que encontrar el plan que más te acomode.

Ten en cuenta que todas las líneas de Campaña que no sean migradas a un nuevo plan serán dadas de baja el 27 de julio.

7. ¿Puedo cancelar mis servicios o líneas de Campaña en esta campaña?

Sí, todos los contratos de Campaña vencen en noviembre 2016 y no tienen auto renovación. Si deseas renovar tienes que migrar a un plan, pero también puedes optar por darle de baja al servicio o a alguna de tus líneas en esta campaña. Para darle baja a tus líneas vigentes ingresa a: en el portal <https://portalmovil.pcsistel.com/>

8. ¿Qué pasa si no migro a un plan?

Como los contratos están terminando, si no migras se da de baja a tus líneas. Por lo cual pierdes tú número.

9. ¿Mi número seguirá siendo el mismo?

Sí. Si migras a un plan mantienes tú mismo número en el nuevo plan que elijas. Sin embargo, si no deseas un plan perderás el número y la línea.

III. Sobre la Aplicación Campaña

10. ¿En dónde realizo mis pedidos o cambios?

La página web de la aplicación para realizar pedidos, cambios o cancelaciones es la siguiente: <https://portalmovil.pcsistel.com/>

11. ¿Puedo solicitar algún cambio en mi solicitud de pedido después de haber confirmado los cambios que solicita la aplicación?

Sí, mientras el estado de proceso del pedido se encuentre en “Enviado”, el sistema permitirá dar de baja o editar el pedido. Cuando pase a “Procesado”, el sistema bloqueará estas funcionalidades. Un pedido pasará a “Procesado” al cierre de esta campaña el 27 de noviembre 2016.

12. ¿Otra persona puede sacar una línea por mí?

No, las líneas y equipos tienen que estar a nombre del colaborador que las contrata. En caso contrario no podrá realizar ninguna gestión o consulta por la línea a futuro, dado que no va a aparecer como dueño de la misma.

IV. Sobre los cobros mensuales y crédito por colaborador

13. ¿Cuándo se realiza el cobro por el servicio de Campaña?

Los cobros definidos en el contrato se realizan en la quincena de cada mes. En caso ser rechazada, se enviará otra instrucción a fin de cada mes.

14. ¿Puedo pagar el costo de los equipos en 01 cuota?

No, el pago de los equipos se descontará en 12 cuotas.

15. ¿Cuáles son los importes que me descontarán de mi planilla de manera mensual?

Mensualmente se descontarán los importes por los siguientes conceptos:

- Plan individual contratado
- Paquetes de internet
- Costo de gestión por línea
- Costo del equipo (en caso haberlo adquirido)

16. ¿Cómo se puede pagar la cuota mensual que por falta de fondos haya sido rechazada en la quincena por el proceso de cargo?

En caso el proceso automático de cargo en la cuenta del colaborador no pueda realizarse satisfactoriamente en alguna quincena por no tener los fondos necesarios, el sistema volverá a realizar el cargo a las cuentas el día 30 del mismo mes. En caso de no poder realizarse el descuento automático por falta de fondos en dos meses consecutivos, el Banco solicitará a la empresa operadora la suspensión temporal del servicio, pero los cargos se seguirán incrementando.

17. ¿Qué sucede si el colaborador renuncia o cesa de su empresa antes de que culmine el periodo contratado?

El monto pendiente de los meses restantes a la culminación del contrato será descontado de la liquidación del colaborador.

Por ello, en la firma del contrato del programa Campaña, el colaborador autoriza el descuento que corresponda por el saldo de costo de equipos y/o líneas por los meses pendientes a vencer en el contrato, de sus utilidades, liquidaciones o planilla.

18. ¿Cuántos equipos y líneas puedo solicitar en el programa Campaña?

La cantidad de líneas y equipos que se pueden adquirir en el programa Campaña es relativa al monto definido por su empresa para cada colaborador de acuerdo a su capacidad de endeudamiento. Este monto asignado a cada colaborador es personal y no puede ser modificado.

Para cada colaborador, la empresa aprueba 2 líneas de crédito:

Línea de crédito aprobada para Equipos	Monto en nuevos soles para compra de equipos.
Línea de crédito aprobada para Líneas, Planes y Servicios	Monto en nuevos soles para contratar líneas, planes y servicios.

19. ¿Cómo sé cuánto es mi crédito?

En la aplicación se indica el crédito disponible para cada uno de los colaboradores para hacer pedidos de líneas, planes y equipos.

V. Otros

20. ¿Cómo se realizará el recojo de equipos solicitados?

Una vez realizado y confirmado su pedido, el colaborador debe firmar una copia del documento impreso antes de presentarlo a su empresa. Se debe considerar que el recojo de equipos es **estrictamente personal** y se debe dar en la **fecha indicada en su hoja de pedido**. Para proceder al recojo, se debe presentar un documento de identificación con fotografía y entregar la copia de la hoja de pedido debidamente firmada.

La selección del lugar de recojo está al final de la página de la aplicación, se elige el lugar deseado antes de continuar con la solicitud.

21. ¿Qué sucede si se pierde el equipo?

El colaborador debe comunicarse en caso de operador al número 100 – opción 0 y solicitar el bloqueo del equipo y chip, luego debe acercarse a una oficina del Centro de Atención de Operador para realizar la reposición del chip el cual tiene un costo de S/.5 soles.

Para desbloquear un equipo es necesario enviar un correo al buzón del programa Campaña debido a que la operadora móvil requiere el visto bueno del Banco.

Toma en cuenta que un mes después que el colaborador bloquee su equipo y/o chip en caso de robo o pérdida, la operadora móvil procederá a desbloquearlo automáticamente en caso no se haya hecho previamente.

El bloqueo de un equipo y/o chip no exonera al colaborador de pagar las mensualidades restantes.

22. ¿Qué servicios puedo realizar en los Centros de Atención de Operador?

En los Centros de Atención de Operador a nivel nacional ofrecen para los colaboradores las siguientes transacciones:

- Servicio Técnico.
- Reposición de Chip y/o equipo.

23. ¿Cuáles son las redes sociales incluidas?

Los planes que incluyen redes sociales en Operador son: Facebook, WhatsApp