1. Abrir el link

Link Externo http://200.107.17.189:8080/elFinder/files/bitcoactiva/gestion/login.php

2. Ingresar

• Usuario: Coactiva

• Contraseña: Coactiva2020



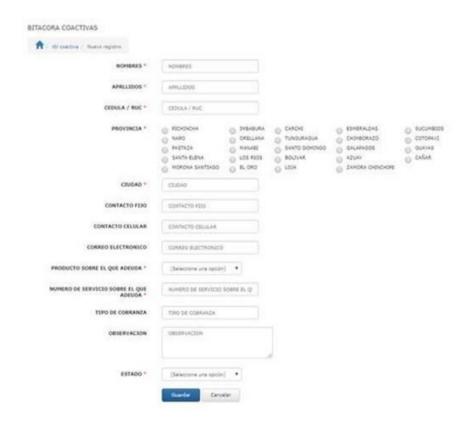
3. Clic en Bitácora Reclamos Coactiva

4. Clic en +



5. Completar los datos

6. Guardar



Resaltando los siguientes puntos importantes

1. Proceso de Recaudación Emergente está habilitado para todas las líneas de negocio.

- a. **Servicios Fijos:** Telefonía Fija/Internet Fijo/Televisión Satelital
- b. Servicios Móviles.

2. Validación de EXTRAJUDICIAL/COACTIVAS de servicios FIJOS/MÓVILES.

a. Plataforma OPENFLEXIS Nemónico ATFPJC

3. Todo proceso debe ser ingresado en la bitácora.

- a. CARTERA TEMPRANA: Todo cliente con servicio
 <u>ACTIVO</u>(CONEXIÓN/SUSPENDIDO) que desee cancelar valores pendientes y no pueda utilizar los medios vigentes.
- b. **PROCESO EXTRAJUDICIAL**: Servicio <u>RETIRADO</u>, se ha generado un DUMMY y un Titulo de crédito (Validar en nemónico ATFPJC por parte de Supervisión en caso que el asesor de N1 no tenga acceso).
- c. **PROCESO COACTIVA:** Servicio <u>RETIRADO</u>, se ha generado un DUMMY y se han tomado medidas cautelares como (BLOQUEO DE CUENTAS BANCARIAS), se debe validar en nemónico ATFPJC por parte de Supervisión en caso que el asesor de N1 no tenga acceso).
- d. **DIFERIDO ANTICIPADO:** Cliente con SERVICIO MÓVIL POSPAGO que cuenta con DIFERIDO de Equipo y desea cancelarlo de manera anticipada.

4. Informar valores pendientes

- a. En CARTERA TEMPRANA, el asesor podrá informar los valores que están pendientes.
- b. En EXTRAJUDICIAL/COACTIVAS el asesor deberá indicar al cliente que los valores exactos le informará el asesor de cobranza.

c. En DIFERIDO ANTICIPADO el asesor podrá informar los valores que se encuentra pendientes.

5. Informar Cuentas Bancarias de CNT

a. El asesor de N1 solo puede CONFIRMAR las cuentas que cobranzas ha indicado al cliente, en caso de que el cliente se comunique y lo solicite.

6. Es responsabilidad del asesor ingresar los datos correctamente del cliente en el link enviado.

Contacto Fijo: Se debe ingresar con el código de provincia.

Contacto Celular: Confirmar con el cliente que sea el correcto y tenga 10 dígitos.

Correo Electrónico: Correo electrónico personal del cliente.

DUMMY/Nº SERVICIO: el número que aparece en FOES sobre el cual pertenece la deuda.

Nº Servicio: TEMPRANA/DIFERIDO ANTICIPADO

DUMMY: EXTRAJUDICIAL/COACTIVA.

Tipo de Cobranza: Escoger el proceso correcto en el que se encuentra el cliente(Temprana/Extrajudicial/Coactiva/Diferido Anticipado).

Observación: Alguna información relevante del cliente, como por ejemplo: Desea cancelar el valor completo, desea cancelar valor parcial.

Estado. Asesor de N1 siempre debe escoger: PENDIENTE.

7. Se debe consultar primero si el caso ya se encuentra ingresado en la bitácora, para evitar duplicar registros.