

| TIPO DE CARTERA | CARACTERISTICAS | DETALLE DE INFORMACIÓN | PROCESO A SEGUIR |
|----------------------|--|---|---|
| CARTERA DE COACTIVAS | 1- CON 5 FACTURAS O MÁS VENCIDAS 2- YA SE GENERÓ UN DUMMY 3- EL SERVICIO ESTÁ RETIRADO | EL CLIENTE SE COMUNICA INDICANDO QUE QUIERE SABER A QUE SERVICIO ESTÁ ATADA LA DEUDA | 2- SE VERIFICA EN OPEN – FOES- PESTAÑA INFORMACIÓN ADICIONAL – CAMPO: TELF. ANTERIOR UBICADO AL FINAL DE LA PANTALLA. ALLÍ SE REFLEJA EL NÚMERO DE SERVICIO QUE PRESENTA LA DEUDA. <u>IMPORTANTE:</u> NO INDICAR LA DEUDA. 3- <u>TIPIFICAR COMO:</u> CONSULTA – FACTURACIÓN – CARTERA Y COACTIVA EN LA OBSERVACIÓN INDICAR EL PROCESO EFECTUADO |
| | | 1- CLIENTE INDICA QUE QUIERE CANCELAR POR TRANSFERENCIA PERO CON UNA CUENTA QUE NO ES DE ÉL COMO TITULAR DE SERVICIO. 2- CLIENTE QUIERE CANCELAR POR CUOTAS LA DEUDA. 3- CLIENTE INDICA QUE QUIERE SABER EL SALDO FINAL.. 4- CLIENTE INDICA QUE ESTABA EN PROCESO DE COACTIVA, QUE YA CANCELÓ Y QUE SUS CUENTAS BANCARIAS SIGUEN BLOQUEADAS. | 1- SE DEBE VERIFICAR EN FOES SI TIENE EL SERVICIO RETIRADO Y SI TIENE UN DUMMY GENERADO 2- NO DEBEN INDICAR LA DEUDA. 3- SE DEBEN TOMAR LOS DATOS EN EL EXCEL. YA NO VAN A INGRESAR LOS DATOS EN LA BITACORA 4- INDICARLE AL CLIENTE QUE UN ASESOR DE COBRANZA LE ESTARÁ LLAMANDO PARA CONTINUAR CON SU CASO 5- <u>TIPIFICAR COMO:</u> CONSULTA – FACTURACIÓN – CARTERA Y COACTIVA EN LA OBSERVACIÓN INDICAR EL PROCESO EFECTUADO |