

País:

Estados Unidos ▼

Idioma:

Español ▼

Actividad de cuenta y facturación sospechosa

Descripción general

Usa este artículo si un cliente informa **cualquiera** de las siguientes situaciones:

- cargos hechos por Netflix por pagos no autorizados (incluido un cargo en su factura del socio proveedor de servicio)
- permitió que alguien usara su forma de pago, pero desea revocar ese permiso
- actividad de cuenta sospechosa
- no puede iniciar sesión porque alguien cambió su email o contraseña sin su permiso

Cómo diferenciarlos



Cargos no autorizados/no reconocidos

- Cuando se hace un pago sin el permiso o conocimiento del titular del pago.
- Si la persona que se comunica menciona un cargo no autorizado que tuvo lugar en Netflix.shop, consulta Preguntas sobre un pedido realizado en Netflix.shop (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/121245>)



Actividad de cuenta sospechosa

- Cuando alguien se apodera de una cuenta que no le pertenece, realiza cambios a una cuenta o utiliza una cuenta sin permiso. Esto incluye reinicios no autorizados.

- **No** uses términos como "hackeo", "hacker" o "fraude" al hablar con los clientes. Es preferible usar frases como "alguien está usando su cuenta sin permiso" o "alguien entró en su cuenta".

Paso 1: Buscar la cuenta

Consejos:

- ¿Recibe la facturación por medio de un socio proveedor de servicio? Sigue los pasos indicados en la sección Buscar/verificar la cuenta de Netflix del artículo correspondiente de Pagos mediante socios (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/19257>).
- Buscar una cuenta por forma de pago (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/22023>) es la mejor manera de manejar cargos no autorizados/no reconocidos, ya que se verifica automáticamente la cuenta.
- Cuando buscas una cuenta por código de servicio (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/22023>), la verificación también se hace automáticamente.
- Si solo puedes encontrar la cuenta por dirección de email histórica, es un buen indicio de que hay actividad sospechosa en la cuenta.

Paso 2: Comprender el problema

► El problema del cliente es claro

A veces, el cliente describe claramente su problema:

- "¡Hackearon mi cuenta!"
 - Posiblemente sea un indicio de **actividad de cuenta sospechosa**
- "Me mandaron un email que dice que cambié mi email. ¡Yo no lo hice!"
 - Posiblemente sea un indicio de **actividad de cuenta sospechosa**
- "Veo cargos de Netflix, pero nunca tuve una cuenta de Netflix".
 - Posiblemente sea un indicio de **cargos no autorizados**

► El problema del cliente NO es claro

Usa las preguntas de diagnóstico cuando no sea claro el problema del cliente. A continuación, se detallan algunos ejemplos: Formula las preguntas de diagnóstico hasta que identifiques el problema del cliente.

- Si el cliente no puede acceder a su cuenta, pregunta:

¿Recibió un email de alerta de Netflix o notó actividad inusual en la cuenta?.

- Sí: Haz más preguntas de diagnóstico.
- No: Es posible que haya escrito su dirección de email de forma incorrecta al suscribirse o que simplemente necesite ayuda para iniciar sesión (<https://help.netflix.com/node/470>).
- Si el cliente observa cargos no autorizados de Netflix, pregunta:

¿Es miembro o alguna vez fue miembro de Netflix?

 - Sí: Posiblemente sea un indicio de **actividad de cuenta sospechosa**
 - No: Posiblemente sea un indicio de **cargos no autorizados**

Consejos:


- Si la cuenta muestra el mensaje Hay que restablecer la contraseña en el recuadro azul Alertas de Obiwan, consulta Hay que restablecer la contraseña (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/109158>).
- Si la persona que se comunica es sospechosa, consulta Contactos sospechosos en Servicio al Cliente (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/111640>).

Paso 3: Transmitirle seguridad al cliente

► Puntos de conversación para cargos no autorizados

Puedes decir lo siguiente para transmitir seguridad a los clientes que tienen cargos no autorizados:

Puedo ayudarle a identificar el problema, y haremos lo necesario para detener los cargos no autorizados.

 **Nota:** Si el cliente cree que su información de pago podría estar en riesgo, recomiéndale que se comunique con su institución financiera.

► Puntos de conversación para actividad de cuenta sospechosa

Puedes decir lo siguiente para transmitir seguridad a los clientes que informan sobre actividad sospechosa en sus cuentas:

Netflix se toma en serio la seguridad de la cuenta. La información de pago completa no está disponible en su cuenta de Netflix; por lo tanto, nadie podrá ver ni usar sus datos financieros fuera de Netflix.

Puedo ayudarle a recuperar el acceso a su cuenta.

Si te preguntan cómo ocurrió, explica que no podemos saberlo con seguridad, pero que el acceso no autorizado puede ocurrir por muchos motivos, entre ellos, cuando se usa la misma combinación de email y contraseña para varias cuentas.

Si te preguntan si esto es algo frecuente, asegura que no.

Recuerda:

- Nunca debemos usar ciertos términos como "hackeado", ni siquiera si el cliente usa el término. No conocemos todos los detalles, y mencionar ciertas palabras, como "hackear", puede causar alarma.
- **No** derives al cliente a los emails de privacidad o seguridad de Netflix si quiere averiguar quién se apoderó de la cuenta.
- Sigue las pautas para mantener segura la información de la cuenta de los miembros (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/42>).

Paso 4: Encontrar la resolución correcta

Usa las secciones y los escenarios siguientes para tomar las medidas adecuadas para resolver el problema.

Cargos no autorizados

Actividad de cuenta sospechosa

Para contactos relacionados con cargos no autorizados o no reconocidos, formula preguntas de diagnóstico para determinar cuál de los escenarios siguientes debes usar. Antes de continuar, asegúrate de volver a comprobar la forma de pago de la cuenta.

- Cargos no autorizados en la tarjeta de crédito, tarjeta de débito, facturación mediante operador de telefonía celular, débito automático, billetera móvil o PayPal

Si un cliente ve un cargo no autorizado, puede significar que su información de pago ha sido divulgada. Haz todo lo posible para ayudarlo sin dejar de lado nuestras normas de verificación y seguridad.


- Paso 1: Verificar la cuenta por forma de pago

1. Verifica la(s) cuenta(s) (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/42>) por forma de pago.
2. Asegúrate de que los cargos por los que el cliente se está comunicando con nosotros sean realmente no autorizados:
 - ¿El cliente tiene una cuenta compartida asociada con varias tarjetas, números de tarjeta o usuarios? ¿Es posible que los otros usuarios o titulares de la tarjeta hayan creado una cuenta?
 - Si no tiene una cuenta de Netflix, ¿es posible que quien llama o alguna otra persona de su hogar haya creado una cuenta por error?

- Si tiene una cuenta de Netflix, ¿creó una cuenta duplicada por accidente, posiblemente con dos formas de pago diferentes (haz clic en Cuentas relacionadas por dispositivo)?
- ¿La cuenta bancaria está asociada con una cuenta de PayPal?

3. Si la respuesta a las preguntas anteriores es **no**, continúa como se indica.

- Si **no puedes encontrar** una cuenta a partir de la forma de pago, o el cliente **no puede verificar** la cuenta por su forma de pago, dile que consulte a su institución financiera y **no** sigas con estos pasos.

 **Nota:** Si la cuenta apareció sin tener que buscarla, abre una nueva solicitud e inicia una búsqueda por forma de pago para asegurarte de que estás viendo la cuenta correcta.

► Paso 2: Revisar las cuentas que encontraste

1. Revisa la(s) cuenta(s) que encontraste con el cliente.
2. Abre cada cuenta no reconocida en una solicitud independiente.
 - **No** cambies ni compartas ningún dato de ninguna cuenta no reconocida.
 - Si el cliente desea conservar alguna cuenta reconocida, recomiéndale que actualice la forma de pago de dicha cuenta antes de la siguiente fecha de facturación para evitar interrupciones en el servicio.

► Paso 3: Comprobar si hay un servicio sin utilizar


Para cada cuenta:

- **Comprobación de servicio sin utilizar en Pagos.**
- Otorga un reembolso de acuerdo con el siguiente cuadro, incluso si el cliente no lo solicita.
- Usa el motivo de crédito **Cargo no autorizado** al emitir un reembolso en estos escenarios.

Cargos por servicio sin utilizar	Reembolso
----------------------------------	-----------

No hay actividad de streaming reciente, pero hubo actividad en el pasado	Reembolsa hasta 6 meses. Se mostrará el número de meses acreditados en la pantalla. <ul style="list-style-type: none"> Este plazo coincide con la mayoría de los estándares bancarios para limitar o bloquear los reembolsos en concepto de cargos ocurridos mucho tiempo antes.
Actividad de streaming reciente en la cuenta	Reembolsa el último cargo en la forma de pago, aunque haya sido hace más de siete días.
Suspensión por cargos reclamados	No podemos reembolsar el cargo.
El cargo está pendiente	Avanza al Paso 4: Cancela las cuentas no reconocidas

- Si el cliente solicita un reembolso superior al que podemos emitir en Obiwan, indícale que se comuniquen con su institución financiera para reclamar los cargos no reconocidos y para obtener ayuda para evitar futuros cargos no autorizados. La institución financiera puede reembolsar estas transacciones.

 **Nota:** La mayoría de las tarjetas de crédito/débito incluyen un número de servicio al cliente en la tarjeta (generalmente al dorso).


Establece las expectativas:

- Los reembolsos generalmente se procesan en algunos días hábiles, pero, en algunos casos, pueden demorar hasta 30 días.
- **No** derives a los clientes a su institución financiera para preguntar cuándo se reflejará el reembolso. Las instituciones financieras no cuentan con información hasta que se procesa el reembolso, así que les indicarán a los clientes que vuelvan a contactarse con Netflix.
- El impuesto se reembolsará automáticamente cuando corresponda.

Los reembolsos pueden demorar hasta una hora en procesarse en Obiwan; por eso, no podrás confirmarlos de inmediato. Si la solicitud de reembolso no se procesa, verás el mensaje: **Error al intentar reembolsar. Inténtalo nuevamente.** Si sigues teniendo problemas, **remite el caso a una instancia superior.**

► Paso 4: Cancelar las cuentas no reconocidas


Usa Cancelación aplazada **SOLAMENTE** para cancelar (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/2849>) todas las cuentas relacionadas no reconocidas. **No hagas un cambio ni agregues CSD ni desactives el email.**

 **Nota:** Si la cuenta se factura mediante iDeal, se deberá cancelar de inmediato para evitar un reinicio no autorizado.

Si el cargo de la cuenta está **pendiente**, cancela la cuenta inmediatamente. Al hacerlo, se realizará un reembolso automático a la forma de pago del cliente.

► Paso 5: Presentar una solicitud de escalamiento para bloquear una forma de pago

Solicita un escalamiento para **bloquear una forma de pago** por cada cuenta que cancelaste.

 **Note: No** omitas este paso. Es una medida necesaria para evitar que el cliente siga viendo cargos no autorizados.

- Solo se pueden bloquear las tarjetas de débito, las tarjetas de crédito, las cuentas bancarias de débito automático*, las cuentas de facturación de operadores de telefonía celular, las billeteras móviles y las cuentas de PayPal.

Si el cliente utiliza iDEAL, no es posible bloquear la forma de pago.

- Para presentar este escalamiento, haz clic en el ícono de flecha de escalamiento



y selecciona la opción **Bloquear forma de pago**.

- Completa el formulario. Asegúrate de que la información de pago proporcionada coincida con la del titular de la cuenta.
- El CID del formulario debería coincidir con el CID de la cuenta en la que se usó la forma de pago sin permiso.
- Se enviará una confirmación por email a la dirección de email ingresada en el formulario una vez que se bloquee la tarjeta. Si el contacto no puede suministrar una dirección de email, introduce "N/D".
- Al completar la sección **Idioma del email de confirmación**, asegúrate de preguntarle al cliente en qué idioma quiere que se le envíe el email (no necesariamente es el idioma de la cuenta).
- Las tarjetas prepagas recargables no tienen un nombre impreso, por lo tanto, si un cliente está intentando bloquear una de estas tarjetas, introduce "N/D" al completar la solicitud de escalamiento.
- Algunas cuentas de débito automático pueden tener un último dígito después de un guion (-) que Obiwan no muestra. Asegúrate de que los últimos 4 dígitos que ingreses en el escalamiento coincidan con los últimos 4 que se muestran en la cuenta.
 - Ejemplo: El número de la tarjeta de débito del cliente es 12345678-9, pero Obiwan muestra DIRECT_DEBIT **5678.
- En el caso de las cuentas de facturación de operadores de telefonía celular, los últimos 4 dígitos de la forma de pago son los mismos últimos 4 dígitos del número de teléfono.

Establece las expectativas:

- El bloqueo puede demorar hasta 5 días hábiles en aplicarse a la forma de pago.
- Cuando se aplique el bloqueo, las cuentas no reconocidas que se cancelaron en el paso anterior ya no se podrán usar para hacer streaming.

- Una vez aplicado el bloqueo, ya no se podrá usar esa forma de pago en Netflix en el futuro. Esto incluye los cargos de renovación de una cuenta existente, iniciar o reiniciar cuentas de Netflix, y agregarla como forma de pago a una cuenta existente.
 - El CSR2 que realiza el bloqueo enviará una confirmación por email que detalla el monto de los créditos otorgados al cliente.
- Si el cliente tiene una cuenta activa con esta forma de pago, tendrá que actualizar la forma de pago de esa cuenta. En caso contrario, la cuenta se suspenderá hasta que se agregue una nueva forma de pago. Esta indicación no se aplica a quienes no son miembros de Netflix e informan un uso no autorizado de su forma de pago.
- Sugierele al cliente que se comuniquen con su institución financiera para garantizar que la información de pago no haya corrido más riesgos.

- Cargos no autorizados en la forma de pago mediante un socio proveedor de servicio (facturación por medio de terceros solamente, no a través de un operador de telefonía celular)

Si un cliente ve un cargo no autorizado en su forma de pago mediante un socio proveedor de servicio, puede significar que su información de pago mediante un socio ha sido divulgada. Haz todo lo posible para ayudarlo sin dejar de lado nuestras normas de verificación y seguridad.

Antes de continuar, usa las preguntas de diagnóstico para asegurarte de que el cargo por el que se comunica el cliente sea realmente un cargo no autorizado:

- ¿Un miembro de la familia o del hogar podría haber creado la cuenta?
- Si el cliente tiene una cuenta de Netflix con otra forma de pago, ¿creó una cuenta duplicada por error con un pago mediante un socio proveedor de servicio?
- ¿Alguna otra persona del hogar tiene acceso al decodificador? ¿Un niño, pareja, compañero de habitación, amigo o inquilino de Airbnb?

Si determinas que el pago mediante el socio proveedor de servicio se está aplicando sin su permiso, realiza los siguientes pasos. De lo contrario, encuentra el artículo correcto para su problema en la Base de conocimiento y ayúdalo según corresponda.

 **Nota:** Para realizar una acción en estas cuentas, consulta el artículo correspondiente de Pagos mediante socios (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/19257>).

► Paso 1: Verificar la cuenta

Verifica la cuenta que se está pagando con la forma de pago del socio proveedor de servicio del miembro siguiendo los pasos detallados en la sección **Buscar/verificar la cuenta de Netflix** del artículo correspondiente de Pagos mediante socios (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/19257>).

Una vez que hayas encontrado y verificado la cuenta, avanza al paso 2 detallado a continuación.

Ejemplos:

- Código de servicio (<https://help.netflix.com/node/42109>) mediante su dispositivo o por medio del proceso de **recuperación de cuenta** online del socio proveedor de servicio
- Búsqueda de ESN (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/22023>)


► Paso 2: Comprobar si hay un servicio sin utilizar

Confirma si los reembolsos están disponibles para este socio proveedor de servicio en el artículo Pagos mediante socios (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/19257>).

- ¿Reembolsos disponibles? Continúa con los siguientes pasos.
- ¿Reembolsos no disponibles? Ve al paso 3.

Para cada cuenta:

- **Comprobación de servicio sin utilizar en Pagos.**
- Otorga un reembolso de acuerdo con el siguiente cuadro, incluso si el cliente no lo solicita.
- Usa el motivo de crédito **Cargo no autorizado** al emitir un reembolso en estos escenarios.

Cargos por servicio sin utilizar	Reembolso
No hay actividad de streaming reciente, pero hubo actividad en el pasado	Reembolsa hasta 6 meses. Se mostrará el número de meses acreditados en la pantalla.  Note: Los cargos que datan de una época anterior a nuestra capacidad de otorgar reembolsos por medio del socio no son elegibles y no mostrarán el ícono de engranaje.
Actividad de streaming reciente en la cuenta	Reembolsa el último cargo, aunque haya sido hace más de siete días.
Suspensión por cargos reclamados	No podemos reembolsar el cargo.

Establece las expectativas:

- Se debe tener una cuenta activa con el socio para poder recibir el reembolso.
- El reembolso aparecerá en la factura del socio dentro de los primeros 3 ciclos de facturación. Si el cliente tiene preguntas acerca del momento del reembolso, deberá comunicarse con el socio.

► Paso 3: Cancelar las cuentas no reconocidas

Consulta la pestaña **Cancelar el plan** del artículo correspondiente de Pagos mediante socios (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/19257>) y cancela toda cuenta no autorizada **de inmediato** siempre que sea posible.

- Se pueden cancelar la mayoría de las cuentas de socios con la opción Cancelación inmediata.
- Si no puedes cancelar la suscripción de inmediato, usa la opción Cancelación aplazada.
- Usa el motivo de cancelación Uso no autorizado de una forma de pago.

► Paso 4: Establecer las expectativas

Establece las expectativas según las acciones que realizaste en los pasos 2 y 3 con estos puntos de conversación.

Cuenta(s) cancelada(s) y se otorgaron los reembolsos:

Hemos cancelado la cuenta, para evitar cargos en el futuro. El reembolso debería aparecer en la factura de su socio proveedor de servicio dentro de los primeros 3 ciclos de facturación. Si tiene preguntas acerca del momento del reembolso, comuníquese con el socio proveedor de servicio.

Cuenta(s) cancelada(s), pero el socio proveedor de servicio no habilitó los reembolsos:

Netflix no puede proporcionar reembolsos a cuentas facturadas por un tercero. Hemos cancelado la cuenta, para evitar cargos en el futuro.

Cuenta(s) cancelada(s) y el socio proveedor de servicio habilitó los reembolsos, pero los cargos no están marcados como reembolsables:

Netflix no puede reembolsar este cargo, ya que se procesó antes de que se habilitaran los reembolsos para este socio proveedor de servicio. Hemos cancelado la cuenta, para evitar cargos en el futuro.

► Cargos no autorizados en un paquete de socio proveedor de servicio

Si un cliente indica que se utilizó su paquete en la cuenta de otra persona sin su permiso, sigue los pasos del escenario El cliente vinculó la cuenta de Netflix de otra persona de la Base de conocimiento para el socio proveedor de servicio correspondiente.

- El cliente permitió que alguien usara su forma de pago para una cuenta de Netflix, o bien agregó la forma de pago a una cuenta incorrecta

Si el cliente permitió que otra persona usara su forma de pago en Netflix anteriormente o si la agregó por accidente a una cuenta incorrecta, indícale que podemos eliminarla y sigue las instrucciones para la eliminación de formas de pago en Eliminar formas de pago de las cuentas de los clientes (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/109735>).

- El cliente quiere iniciar acciones legales

Consulta Solicitudes de instituciones jurídicas o policiales (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/10929>).

- Se reinició la cuenta del miembro sin su permiso

Si el miembro canceló su cuenta, pero aún sigue viendo cargos, podría significar que alguien reinició su cuenta sin su permiso. En este caso, sigue el flujo de reparación adecuado en la pestaña Actividad de cuenta sospechosa.

Parece que su cuenta se reinició sin su permiso. Le pedimos disculpas por las molestias. Haré todo lo que esté a mi alcance para ayudarlo.

- El cliente solicita que se elimine su forma de pago de nuestro sistema

Para solicitudes de eliminación de una forma de pago de nuestro sistema, independientemente de cuál sea la forma de pago, consulta Eliminar la forma de pago de las cuentas de los clientes (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/109735>).

- La tarjeta de crédito está vencida, pero el miembro encuentra cargos en su tarjeta nueva

Algunas instituciones financieras envían automáticamente la información actualizada de la tarjeta a comerciantes de confianza (como Netflix), para garantizar que todas las cuentas con pagos recurrentes estén al día. En algunos casos, las instituciones financieras también pueden seguir recibiendo cargos recurrentes en una tarjeta vencida.


Indícale al cliente que se comunique con la institución financiera si tiene alguna inquietud.

- Netflix ya canceló la cuenta con cargos no autorizados


Si la cuenta muestra la alerta "Esta cuenta se ha cancelado con el motivo 'Cancelada por Netflix por actividad inusual'. No se emitirá ningún reembolso", sigue los pasos correctos que aparecen en Cancelaciones por fraude (Base de conocimiento) (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/117833>).

Si la cuenta no tiene esa alerta y Netflix ya la canceló, usa el siguiente punto de conversación y presenta una solicitud de escalamiento para bloquear una forma de pago.

Parece que Netflix ya canceló esta cuenta. Se realizará en breve el reembolso en la forma de pago si aún no se hizo. Podemos bloquear esta tarjeta de forma que no pueda volver a usarse en Netflix, para que esta situación no se repita.


 **Nota:** No olvides verificar la cuenta (<https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/42>) al presentar una solicitud de escalamiento para bloquear una forma de pago.

Solicita un escalamiento para **bloquear una forma de pago** por cada cuenta que cancelaste.

 **Note: No** omitas este paso. Es una medida necesaria para evitar que el cliente siga viendo cargos no autorizados.

- Solo se pueden bloquear las tarjetas de débito, las tarjetas de crédito, las cuentas bancarias de débito automático*, las cuentas de facturación de operadores de telefonía celular, las billeteras móviles y las cuentas de PayPal.

Si el cliente utiliza iDEAL, no es posible bloquear la forma de pago.

- Para presentar este escalamiento, haz clic en el ícono de flecha de escalamiento  y selecciona la opción **Bloquear forma de pago**.
 - Completa el formulario. Asegúrate de que la información de pago proporcionada coincida con la del titular de la cuenta.
 - El CID del formulario debería coincidir con el CID de la cuenta en la que se usó la forma de pago sin permiso.
 - Se enviará una confirmación por email a la dirección de email ingresada en el formulario una vez que se bloquee la tarjeta. Si el contacto no puede suministrar una dirección de email, introduce "N/D".
 - Al completar la sección **Idioma del email de confirmación**, asegúrate de preguntarle al cliente en qué idioma quiere que se le envíe el email (no necesariamente es el idioma de la cuenta).
 - Las tarjetas prepagas recargables no tienen un nombre impreso, por lo tanto, si un cliente está intentando bloquear una de estas tarjetas, introduce "N/D" al completar la solicitud de escalamiento.
 - Algunas cuentas de débito automático pueden tener un último dígito después de un guion (-) que Obiwan no muestra. Asegúrate de que los últimos 4 dígitos que ingreses en el escalamiento coincidan con los últimos 4 que se muestran en la cuenta.
 - Ejemplo: El número de la tarjeta de débito del cliente es 12345678-9, pero Obiwan muestra DIRECT_DEBIT **5678.
 - En el caso de las cuentas de facturación de operadores de telefonía celular, los últimos 4 dígitos de la forma de pago son los mismos últimos 4 dígitos del número de teléfono.

Establece las expectativas:

- El bloqueo puede demorar hasta 5 días hábiles en aplicarse a la forma de pago.
- Cuando se aplique el bloqueo, las cuentas no reconocidas que se cancelaron en el paso anterior ya no se podrán usar para hacer streaming.

- Una vez aplicado el bloqueo, ya no se podrá usar esa forma de pago en Netflix en el futuro. Esto incluye los cargos de renovación de una cuenta existente, iniciar o reiniciar cuentas de Netflix, y agregarla como forma de pago a una cuenta existente.
 - El CSR2 que realiza el bloqueo enviará una confirmación por email que detalla el monto de los créditos otorgados al cliente.
- Si el cliente tiene una cuenta activa con esta forma de pago, tendrá que actualizar la forma de pago de esa cuenta. En caso contrario, la cuenta se suspenderá hasta que se agregue una nueva forma de pago. Esta indicación no se aplica a quienes no son miembros de Netflix e informan un uso no autorizado de su forma de pago.
- Sugíerale al cliente que se comuniquen con su institución financiera para garantizar que la información de pago no haya corrido más riesgos.


► Cargo no autorizado en una app de pagos

Si el cliente encuentra cargos no autorizados en una app de pagos (CashApp, Venmo, Zelle, etc.), pídele el número de la tarjeta de crédito o débito asociada con la cuenta en la app y sigue los pasos indicados en **Cargos no autorizados en la tarjeta de crédito o tarjeta de débito, facturación mediante operador de telefonía celular, débito automático o PayPal** más arriba, según corresponda.

Si no puedes encontrar una cuenta de esta forma, o si el cliente no puede encontrar o no conoce el número de tarjeta, pídele que se comuniquen con servicio al cliente de la app para iniciar un reclamo por el cargo de Netflix.

Punto de conversación:

No puedo encontrar una cuenta asociada con el cargo no autorizado. Contáctese con el servicio al cliente de la app para iniciar un reclamo por los cargos fraudulentos.

 **Nota:** Al presentar una solicitud de escalamiento para bloquear una forma de pago, solo se bloquearán ciertas formas de pago para su uso en Netflix. Después de que se haya procesado la solicitud, se restringirá esa forma de pago para su uso futuro en Netflix, (incluidos los cargos de renovación de la cuenta existente, el inicio o reinicio de cuentas y el agregarla como forma de pago a una cuenta existente). Si la información de forma de pago del cliente fue robada, recomiéndale que se ponga en contacto con su institución financiera para mayor asistencia una vez que hayas terminado de ayudarlo con sus cargos de Netflix.

Detalles de contacto

- Motivo de contacto: **Pagos > Cargos no autorizados**

Al finalizar el contacto, selecciona los Pasos siguientes más apropiados:

- Se remitió al cliente a la institución financiera:
Cliente > Se derivó al cliente a otro recurso > Banco o institución financiera
- Se remitió al cliente a su socio proveedor de servicio/proveedor:
Cliente > Se derivó al cliente a otro recurso > Socio de facturación

- No se remitió al cliente y pudiste solucionar el problema durante el contacto:
Ningún paso siguiente > Problema solucionado durante el contacto

Artículos relacionados

A continuación, encontrarás algunos artículos del Centro de ayuda que puedes compartir con el cliente:

- Cómo mantener segura tu cuenta (<https://help.netflix.com/node/13243>)
- Emails o mensajes sospechosos o de suplantación de identidad supuestamente de Netflix (<https://help.netflix.com/node/65674>)
- Cómo configurar tu número de teléfono para recuperar la contraseña (<https://help.netflix.com/node/25970>)
- Cómo crear y editar perfiles (<https://help.netflix.com/node/10421>)

Fecha de última modificación: sáb., 8 de feb. del 2025 6:13 GMT-5

¿El artículo fue de utilidad?

SÍ

NO

No disponible ▲

Sin llamadas

