## (https://obiwan.netflix.com/)

CLIENTES CHAT ADMIN (https://opstools.obiwan.netflix.com/admin/user)

DESARROLLO (/research/knowledgecheck)

Notificaciones vanessa.aranda@konecta.pe (GMT+05:00)

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 cambió 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

En el caso de actividad de cuenta sospechosa, intenta verificar la cuenta (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/42) y sigue el proceso de reparación de cuentas correspondiente según los escenarios indicados a continuación.

Nota: Si un miembro quiere hacer la verificación con su forma de pago, pero no la tiene disponible o tiene problemas para usar el sistema de pago seguro, pídele que vuelva a comunicarse con el Servicio al Cliente cuando tenga la forma de pago disponible. Recuerda que se pueden utilizar las formas de pago históricas para la verificación si la forma de pago del titular de la cuenta se actualizó sin su permiso (esto no se aplica a PayPal).

Si sospechas que la persona que se está comunicando podría no ser el titular de la cuenta y está intentando apropiarse de una cuenta o crear una nueva cuenta fraudulenta, consulta Contactos sospechosos en Servicio al Cliente (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/111640).

# Proceso de reparación de cuentas

▶ El miembro puede realizar la verificación

Sigue estos pasos del proceso de reparación en orden, sin omitir ninguno. De lo contrario, alguien podría volver a apoderarse de la cuenta del miembro.

- Nota: Usa los puntos de conversación en cada paso, según sea necesario.
  - 1. Asegura al cliente y explícale qué vas a hacer.

Parece que se cambió el email de su cuenta. No se preocupe, recuperaremos su cuenta para que pueda volver a ver Netflix lo antes posible.

En primer lugar, vamos a verificar su cuenta. Luego, la protegeremos y la configuraremos como usted quiera. ¿De acuerdo?

- 2. Haz clic en Cerrar sesión en todos los dispositivos, **EXCEPTO** si el cliente informa que le robaron el dispositivo y planea iniciar acciones legales.
  - Si el dispositivo fue robado, sigue las instrucciones detalladas en Dispositivo robado (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/2692).
  - Si el cliente tiene la sesión iniciada, indícale que esta acción cerrará su sesión. Si la llamada se desconecta, deberá volver a comunicarse con nosotros y completar los pasos para proteger su cuenta.
  - En la mayoría de los dispositivos, la sesión se cierra inmediatamente. Sin embargo, en algunos casos puede demorar de 5 a 10 minutos.

Cerraré la sesión de todos los dispositivos en los que se haya iniciado sesión con su cuenta. Esto ocurrirá de inmediato en la mayoría de los dispositivos.

Si la llamada se desconecta, vuelva a comunicarse con nosotros para asegurarnos de que su cuenta esté protegida.

3. **Comprueba la configuración del idioma.** Pregúntale al cliente qué idioma prefiere y cámbialo, si es necesario.

¿Qué idioma quiere usar para su cuenta?

- 4. **Cambia la dirección de email** de la cuenta por la dirección que prefiera el cliente.
  - Si ves un error cuando intentas cambiar la dirección de email, consulta La dirección de email ya está registrada en otra cuenta (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/100671) y utiliza la sección más apropiada.

¿Qué dirección de email?

- 5. **Envía el email de restablecimiento de contraseña** a la nueva dirección de email e indícale al miembro que restablezca su contraseña.
  - Indícale que debe usar una contraseña nueva y exclusiva (https://help.netflix.com/node/13243) que no use en otras cuentas, para evitar que esto vuelva a suceder.
  - Cuando restablezca su contraseña, indícale que seleccione la casilla Cerrar sesión en todos los dispositivos.

Acabo de enviarle un email con ayuda para restablecer la contraseña.

Haga clic en el botón del email (o tóquelo), cree una contraseña NUEVA que no use en ningún otro servicio y seleccione la casilla Cerrar sesión en todos los dispositivos.

Avíseme cuando haya terminado.

- 6. Ayúdale a agregar y verificar su número de teléfono (https://help.netflix.com/node/25970). Si no tiene un número de teléfono o no desea agregar uno, omite este paso.
  - Si el teléfono actual no es el que corresponde, ayúdale a cambiarlo.
  - Esto también lo hará usar la nueva contraseña.

También debería agregar un número de teléfono a su cuenta. Puede facilitar la recuperación de la cuenta en el futuro. https://www.netflix.com/phonenumber (https://www.netflix.com/phonenumber)

 Indícale que revise sus perfiles y guíalo (https://help.netflix.com/node/10421) para que aplique los cambios necesarios.

Veamos si los perfiles están configurados como usted quiere. https://www.netflix.com/manageprofiles (https://www.netflix.com/manageprofiles)

8. Confirma que la cuenta corresponde al plan que desea y que el país y la moneda sean correctos.

Compruebe que el plan seleccionado es el correcto. https://www.netflix.com/youraccount (https://www.netflix.com/youraccount)

- Si se le cambió de plan sin su permiso, cámbialo nuevamente al plan deseado.
  - Si el plan se cambió a partir de un plan que ha sido discontinuado, sigue los pasos indicados en El plan del cliente se cambió sin su permiso en este artículo de la Base de conocimiento (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/130799). Cuando termines de realizar esos pasos, regresa a este artículo y continúa con el resto de los pasos a continuación.
  - Si el cambio de plan no autorizado no genera un cargo, pero sí un cambio en la fecha de facturación, reembolsa el cargo mensual más reciente de la cuenta a modo de cortesía.

- Si se le cobró por el cambio de plan, reembolsa la diferencia de acuerdo con la sección Selección accidental de un plan equivocado en Reembolsos y créditos (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/5038), incluso si el cliente no lo solicita.
- **Nota**: Al realizar un reembolso, asegúrate de que el cargo sea por el mes completo, como un cargo de Orden de suscripción o Cambio de plan (streaming).
- Si la cuenta se reinició en otro país y/o se está cobrando en una moneda diferente, cancela de inmediato la cuenta, reembolsa el cargo más reciente y ayuda al cliente a reiniciar la cuenta en su ubicación.

Para garantizar que se le cobre en la moneda correcta, cancelaré la cuenta y reembolsaré el último cargo. Luego, le ayudaré a reiniciar la cuenta para que esté configurada en su país y moneda.

- 9. Pídele que **reproduzca un título** para confirmar las preferencias de idioma y subtítulos.
  - Ayúdalo a hacer los cambios necesarios a través de la página Cuenta.

Reproduzca una película o una serie y verifique si el idioma y los subtítulos están configurados a su gusto.

10. Dile que le enviarás el email **Cuenta** > **Reparación de cuentas** (acciones del cliente), que puede ayudarle a resolver problemas relacionados con su cuenta en el futuro.

Le enviaré un email con algunos consejos para proteger su cuenta.

▶ El miembro NO puede verificar la cuenta

Sigue estos pasos del proceso de reparación en orden, sin omitir ninguno. De lo contrario, alguien podría volver a apoderarse de la cuenta del miembro.

1. Asegura al cliente y explícale qué vas a hacer.

Parece que se cambió el email de su cuenta.

No podemos verificar la cuenta, así que tendremos que cancelarla y abrir una nueva. En primer lugar, me aseguraré de que su cuenta anterior no se pueda usar más.

- 2. Haz clic en **Cerrar sesión en todos los dispositivos**, **EXCEPTO** si el cliente informa que le robaron el dispositivo y planea iniciar acciones legales.
  - Si el dispositivo fue robado, sigue las instrucciones detalladas en Dispositivo robado (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/2692).
  - Si el cliente tiene la sesión iniciada, indícale que esta acción cerrará su sesión. Si la llamada se desconecta, deberá volver a comunicarse con nosotros para continuar con los siguientes pasos.
  - En la mayoría de los dispositivos, la sesión se cierra inmediatamente.
     Sin embargo, en algunos casos puede demorar de 5 a 10 minutos.

Voy a cerrar la sesión de todos los dispositivos conectados a la cuenta anterior para que nadie pueda usarla.

Si la llamada se desconecta, vuelva a comunicarse con nosotros para asegurarnos de que no se pueda volver a usar su cuenta anterior.

- 3. Usa la opción Cancelación inmediata, A MENOS QUE:
  - a. La cuenta tenga miembros extras activos legítimos.
    - i. En primer lugar, realiza el paso 6 para que el código de cortesía incluya los costos de los miembros extras. A continuación, regresa a este paso y continúa con la cancelación y el resto de los pasos.
  - b. La forma de pago sea una tarjeta de regalo o código de promoción. En ese caso:
    - Dile al cliente que deberá crear una nueva cuenta con una forma de pago válida.
    - Si además de la tarjeta de regalo hay una forma de pago válida registrada que no se puede eliminar, usa Cancelación aplazada para asegurarte de que no se le cobre al miembro cuando el periodo de regalo se termine.

Voy a cancelar la cuenta y quitar la forma de pago para que no se apliquen más cargos en esa cuenta.

- 4. Desactiva todas las formas de pago de la cuenta cancelada en el paso 3.
  - Infórmale al miembro que quitaremos todas las formas de pago (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/109735) de la cuenta cancelada, con excepción de las tarjetas de regalo y algunas formas de pago mediante socios proveedores de servicio.

- Indícale también que no se procesarán nuevos cargos en las formas de pago desactivadas. Se pueden aplicar reembolsos en los casos de actualizaciones de plan, cambios de fecha de facturación o reinicios no autorizados.
- Solicita una dirección de email válida para enviar un email de confirmación de eliminación.
  - Instrucciones para eliminar formas de pago:
    - Selecciona Eliminar todas las formas de pago en las cuentas canceladas.
    - Envía el email Forma de pago eliminada y cuenta cancelada a la dirección de email provista. Si el botón Enviar email aparece atenuado en Obiwan, primero valida la dirección de email y luego envía el email.
- 5. Solicítale al cliente que **cree una nueva cuenta** con la dirección de email de su preferencia y una nueva contraseña exclusiva (https://help.netflix.com/node/13243) que no se use en otra cuenta, para evitar que esto vuelva a suceder. Indícale al cliente que se detenga antes de ingresar cualquier información de pago.
  - **Nota**: Si no quiere crear una nueva cuenta, no continúes. Consulta "El miembro solicita la cancelación de su cuenta" para obtener más contexto.

La cuenta anterior está cancelada. Visite la siguiente página y cree una cuenta nueva: https://www.netflix.com/signup (https://www.netflix.com/signup)

- . Cuando haya finalizado, indíqueme la dirección de email que utilizó.
- Consulta La dirección de email ya está registrada en otra cuenta (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/100671) si recibes este error al intentar actualizar el email del titular de la cuenta.
- Si su cuenta anterior pertenecía a un plan que ha sido discontinuado, pídele que elija uno de nuestros planes disponibles.
- 6. Remite el asunto a un CSR2 para que genere un código de cortesía (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/5066) en la cuenta anterior. Si la cuenta anterior tenía cupos de miembro extra, asegúrate de que el código de cortesía incluya los cargos de miembro extra.
  - **Nota**: Omite este paso si la cuenta usa una forma de pago de paquete de un socio proveedor de servicio.
  - Pídele al cliente que ingrese el código de cortesía en netflix.com/redeem o reembolsa un mes a la cuenta nueva si se realizó algún cobro cuando se inició dicha cuenta.

Use este código [INSERTAR CÓDIGO] para recibir un mes de Netflix sin cargo en https://www.netflix.com/redeem (https://www.netflix.com/redeem).

- Si estaba pagando previamente con una tarjeta de regalo, aplica a la nueva cuenta un crédito por un monto equivalente al monto de la tarjeta de regalo.
- Para obtener más información, consulta Códigos de cortesía (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/5066).
- 7. Ayúdale a agregar y verificar su número de teléfono (https://help.netflix.com/node/25970) desde la página Cuenta o desde netflix.com/phonenumber.

Se recomienda agregar un número de teléfono a la cuenta.

Puede facilitar la recuperación de la cuenta en el futuro.

https://www.netflix.com/phonenumber (https://www.netflix.com/phonenumber)

8. Dile que le enviarás el email Cuenta > Reparación de cuentas (acciones del cliente), que puede ayudarle a resolver problemas relacionados con su cuenta en el futuro.

Le enviaré un email con algunos consejos para proteger su cuenta.

▶ El miembro se niega a verificar la cuenta

Si el miembro se niega a aportar información de la cuenta para verificarla, es posible que la cuenta no esté segura y siga siendo vulnerable.

- Asegúrale que toda su información financiera en Netflix no se ha visto afectada.
- También infórmale que, por motivos de seguridad y para poder restaurar la cuenta, necesitamos verificar la información de la cuenta, incluida la forma de pago.
  - Agentes de chat: Asegúrale al miembro que la información que se envía en el formulario de validación de forma de pago está protegida. Incluso nuestro equipo de Servicio al Cliente no puede acceder a esta información.
- Recomiéndale que se comunique con nosotros desde help.netflix.com/contactus (https://help.netflix.com/contactus) para asegurarse de que está en contacto con un representante autorizado del Servicio al Cliente de Netflix.

Si el miembro insiste en no verificar, aplica la cancelación inmediata. Infórmale que esto no va a impedir el reinicio de la cuenta. Aplica reembolsos por la cancelación según las pautas detalladas en la sección Cancelación de la cuenta de Reembolsos y créditos (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/5038).

**Nota**: Las cuentas que se pagan con tarjetas de regalo no se pueden cancelar inmediatamente.

No recomiendes quitar la forma de pago de la cuenta cancelada. Si el miembro solicita eliminar la forma de pago de la cuenta (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/109735), infórmale que nosotros no podemos eliminar las formas de pago sin verificar la cuenta.

▶ El miembro se niega a seguir el proceso de reparación

Si el miembro se niega a seguir el proceso de reparación, no podemos recuperar su cuenta.

- Asegúrale que toda su información financiera en Netflix no se ha visto afectada.
- Indícale que, por motivos de seguridad y para poder restaurar la cuenta, necesitamos realizar una reparación completa.
  - Agentes de chat: Asegúrale al miembro que la información que se envía en el formulario de validación de forma de pago está protegida. Incluso nuestro equipo de Servicio al Cliente no puede acceder a esta información.

Si el miembro puede hacer la verificación, pero se niega a seguir el proceso de reparación, indícale que lo máximo que podemos hacer es **cancelar inmediatamente** su cuenta y quitar la forma de pago de la cuenta (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/109735).

# Contexto e instrucciones adicionales

Asistir a miembros con facturación por medio de socios proveedores de servicio

Usa las instrucciones para cuentas con facturación por medio de socios proveedores de servicio, luego sigue el proceso de reparación anterior correspondiente en función de si el miembro puede verificar la cuenta.

#### Verificación

- La mayoría de los socios proveedores de servicio proporcionan un código de servicio. Consulta 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). Esta es la mejor manera de recuperar estas cuentas.
  - Si esta opción no está disponible, es posible que el cliente pueda iniciar sesión en Netflix y pueda acceder a los detalles de la cuenta a través de su decodificador.
- Si es una cuenta de escudo gris, y el artículo del socio proveedor de servicio no brinda una manera para obtener el código de servicio, es necesario realizar la verificación manualmente. Es obligatorio verificar al menos dos de los siguientes puntos:

- El nombre completo tal como aparece en la cuenta
- El email de la cuenta (actual o histórico)
- La forma de pago actual (es decir, el nombre del socio proveedor de servicio)

#### Cancelación

- Si el miembro no puede verificar la cuenta con facturación por medio de un socio proveedor de servicio, sigue lo indicado en la pestaña Cancelar el plan del artículo correspondiente de Pagos mediante socios (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/19257).
  - **Nota**: Siempre que sea posible, estas cancelaciones deben ser **inmediatas**.
- Si la cancelación no es una opción posible, deriva al miembro al socio proveedor de servicio para que pueda ayudarle a cancelar la cuenta.
- ▶ El miembro solicita la cancelación de su cuenta

Si el miembro solicita cancelar la cuenta, sigue estos pasos (cuando corresponda):

- El miembro puede realizar la verificación: sigue los pasos 1 a 5 del proceso de reparación El miembro puede realizar la verificación detallado arriba.
- El miembro no puede realizar la verificación: sigue los pasos 1 a 4 del proceso de reparación El miembro NO puede verificar la cuenta detallado arriba. Reembolsa el cargo más reciente como atención especial por única vez.

El miembro quiere cancelar el servicio después de un reinicio no autorizado:

- Aplica una cancelación inmediata y reembolsa los cargos no autorizados que se hayan realizado con el motivo Reinicio de cuenta no autorizado (si la forma de pago lo permite).
  - Comprueba el **Historial del plan** de la cuenta para ver cuándo fue que el miembro la canceló.
- Reembolsa solo los cargos efectuados sin su permiso y no reembolses más de tres meses.
  - Si el cliente solicita un reembolso de más de tres meses, deberá comunicarse con su proveedor de servicios de pago.
    - **Nota**: Remite el caso a un CSR2 si no puedes reembolsar todos los cargos necesarios por tu cuenta.

El miembro quiere cancelar el servicio por cualquier otro motivo:

 Si la cancelación se efectúa en el transcurso de 7 días posteriores a la última fecha de facturación, reembolsa el último cargo con el motivo El reembolso se obsequia como cortesía (si la forma de pago lo permite) y usa la cancelación inmediata.

- Si la cancelación se efectúa en el transcurso de 8 o más días posteriores a la última fecha de facturación, usa la Cancelación aplazada y no emitas un reembolso. Infórmale al cliente que puede seguir haciendo streaming durante lo que resta del mes y que la cancelación se aplicará automáticamente antes del siguiente cargo.
  - Si el cliente no está de acuerdo, ofrécele cancelar la cuenta de inmediato y reembolsar el último cargo con el motivo El cliente solicitó un reembolso (si la forma de pago lo permite).
- ▶ El miembro tiene más de una cuenta y encuentra actividad de cuenta sospechosa

Si el miembro creó varias cuentas y encuentra actividad de cuenta sospechosa en una de sus cuentas o en todas ellas:

- 1. Busca **todas** sus cuentas.
- 2. Pídele que elija cuál de esas cuentas desea mantener. Si **no** quiere mantener ninguna cuenta, finaliza con el paso 3.
  - La cuenta **solo** se puede mantener si el miembro puede verificarla.
- 3. Aplica la cancelación inmediata para todas las cuentas que el cliente no desee mantener, reembolsa el último cargo en cada cuenta cancelada con el motivo El reembolso se obsequia como cortesía y asegúrate de desactivar todas las formas de pago de las cuentas canceladas.
  - Si no se pueden efectuar reembolsos en la cuenta que se va a cancelar, acredita un mes en la cuenta que se conservará.
  - Recuerda enviar el email de eliminación de forma de pago que corresponda para cada cuenta.
- 4. Sigue el proceso de reparación de la sección **El miembro PUEDE verificar la cuenta** en la cuenta que se desea mantener.
  - Si la cuenta que se quiere mantener no estuvo en riesgo, la recomendación es que restablezca la contraseña de la cuenta y que seleccione la opción Cerrar sesión en todos los dispositivos para mayor seguridad.

Si el miembro no puede verificar ninguna de las cuentas, pero **igual desea** tener una cuenta de Netflix:

 Sigue los pasos 1 a 4 de la sección El miembro NO puede verificar la cuenta en todas, y luego ayúdale a crear una cuenta nueva con los pasos 5 a 7.

Si el miembro no puede verificar ninguna de las cuentas y **no** quiere tener una cuenta de Netflix:

- Sigue los pasos 1 a 4 de la sección El miembro NO puede verificar la cuenta en todas, y omite los demás pasos de la sección.
- ▶ Forma de pago agregada por un usuario no autorizado

Si un usuario no autorizado agregó una forma de pago nueva, indícale al cliente que elimine de forma manual todas las formas de pago no autorizadas desde la página Administrar forma de pago (https://www.netflix.com/simplemember/managepaymentinfo)después de completar el proceso de recuperación y una vez que el cliente vuelva a tener el control de la cuenta.

**Nota:** Si se realizó el cobro en esta forma de pago, emite el reembolso antes que el cliente la quite.

▶ El miembro pregunta cómo o por qué ve actividad inusual en su cuenta

Lamentablemente, en Servicio al Cliente no tenemos información específica sobre por qué se produjo esta situación. Para evitar que esto vuelva a suceder, consulte este artículo del Centro de ayuda acerca de cómo mantener segura su cuenta: https://help.netflix.com/node/13243/ (https://help.netflix.com/node/13243/).

▶ Se agregó un miembro extra sin permiso

Si el miembro no autorizó que se agregue un miembro extra (https://obiwan.netflix.com/kb/internal/es/node/124633), sigue estos pasos después de completar el proceso de reparación anterior.

- 1. Reembolsa los cargos por los miembros extras que el titular de la cuenta no aprobó.
  - Usa el motivo Cargo no autorizado
  - No reembolses más de 3 meses de cargos no autorizados de miembro extra.
    - Remite el caso a un CSR2 si no puedes reembolsar la cantidad necesaria de meses.
- 2. Cancela los cupos de miembro extra no autorizados usando la opción de cancelación inmediata.

Si el miembro canceló el cupo antes de comunicarse con el Servicio al Cliente, y el cupo se encuentra en estado de cancelación aplazada:

1. Reembolsa los cargos por los miembros extras que el titular de la cuenta no aprobó.

- Usa el motivo Cargo no autorizado
- No reembolses más de 3 meses de cargos no autorizados de miembro extra.
  - Remite el caso a un CSR2 si no puedes reembolsar la cantidad necesaria de meses.
- 2. Usa la opción Cancelar cupo de miembro extra (de inmediato) para el cupo de miembro extra no autorizado.
- 3. Sigue este punto de conversación:

Parece que ya se canceló el cupo de miembro extra. Voy a procesar la cancelación y a reembolsarle el importe, ya que fue un cargo no autorizado.

Motivo de contacto: Cuenta > Seguridad de la cuenta > Miembro extra no autorizado

La cuenta de miembro extra registra actividad de cuenta sospechosa

Si el cliente se comunica con nosotros para informar la existencia de actividad sospechosa en una cuenta de miembro extra, sigue estas instrucciones:

- 1. Usa la opción Cancelación inmediata en la cuenta de miembro extra. No canceles el cupo de miembro extra de la cuenta del titular.
- 2. Dile al cliente que el titular de la cuenta tendrá que enviarle una nueva invitación de miembro extra.

Informe al titular de la cuenta principal que tendrá que invitarlo de nuevo para que sea su miembro extra.

# Detalles de contacto

Se cambió el email, la contraseña o el número de teléfono del cliente sin su permiso:

 Motivo de contacto: Cuenta > Seguridad de la cuenta > Cambio no autorizado de email/contraseña/teléfono

Se reinició la cuenta del cliente sin su permiso:

 Motivo de contacto: Cuenta > Seguridad de la cuenta > Reinicio no autorizado

El cliente puede acceder a la cuenta, pero ve actividad que no reconoce:

 Motivo de contacto: Cuenta > Seguridad de la cuenta > Actividad inusual El cliente puede acceder a la cuenta, pero recibe un email de nuevo inicio de sesión desde una ubicación que no reconoce: Motivo de contacto: Cuenta > Seguridad de la cuenta > Inicio de sesión no reconocido 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 Ilamadas