	INSTRUCTIVO	Código	I-01
		Producto	Canales digitales
		Página	1 de 4
	Protocolo de Autenticación y Validación de Llamadas Telefónicas Fonobank Empresa para solicitud y/o activación de clave	Revisión N°	0
		Fecha Edición	18.03.2015

1.0 OBJETIVO:

El objetivo de este instructivo es estandarizar y difundir un protocolo de trabajo en relación al proceso de validación y autenticación de llamadas telefónicas de clientes, que tengan relación con la activación de claves, ya sea por Solicitud y/o Olvido, que son atendidas por Fonobank Empresa.

2.0 ALCANCE:

Se inicia con la recepción de un llamado y termina con la validación y/o no validación de una llamada telefónica de cliente.

3.0 DEFINICIONES PREVIAS:

Validación: Proceso mediante el cual los clientes demuestran su identidad a la hora de consultar información o solicitar servicios. Existe la validación por clave telefónica, set de preguntas, contacto privado y acuerdo de servicio para clientes con cuentas globales.


Clave Telefónica: Es un conjunto de dígitos de autenticación que el cliente debe ingresar cada vez que realiza un llamado telefónico a Fonobank Empresa (Servicio Cliente Corporativo). Existe clave telefónica para clientes con cuenta global (acuerdo de servicio) y clientes con cuenta Banco de Chile (Contrato Fonobank).

Set de Preguntas: Corresponden a las preguntas que el ejecutivo de atención debe realizar al cliente para validar su llamado telefónico, cuando este no tiene clave telefónica para ser validado en IVR, pero es usuario de Banconexión.

Contacto Privado: Es un requerimiento que se genera de manera automática, cuando un cliente usuario de Banconexión ingresa a la opción “contáctatemos” de la misma plataforma, el cual llega a Siebel como requerimiento.

Banconexión (BCX): Portal Electrónico Banco de Chile, en la cual los clientes pertenecientes al segmento empresas realizan operaciones.

Usuario BCX: Usuario habilitado en la plataforma electrónica Banconexión, con las atribuciones autorizadas por la empresa.

	INSTRUCTIVO	Código	I-01
		Producto	Canales digitales
		Página	2 de 4
	Protocolo de Autenticación y Validación de Llamadas Telefónicas Fonobank Empresa para solicitud y/o activación de clave	Revisión N°	0
		Fecha Edición	18.03.2015

Acuerdo de Servicio: Listado en donde se especifica las atribuciones con las que cuenta el usuario de la empresa con cuenta global EX CITIBANK, para recibir respuesta o información vía Mail o en forma telefónica.

4.0 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del ejecutivo de Fonobank Empresas cumplir con este instructivo, en lo relativo a la validación de clientes vía telefónica.

5.0 DESCRIPCION:

Cada vez que el cliente llame para solicitar activación de clave, se debe validar el llamado de acuerdo a las siguientes consideraciones:

5.1 Validación de llamada CON clave telefónica

Si el cliente ingresa su clave telefónica cuando llama, está será validada automáticamente a través de IVR. En este caso, el ejecutivo deberá indicar a cliente lo siguiente: *“Su llamada ingresó validada por el rut XXXXXXXX”*.

A partir de ese momento, se puede iniciar el proceso de activación de clave.


5.2 Validación de llamada SIN clave telefónica:

5.2.1. Validación de clientes con Cuenta BCH

Si el cliente tiene clave telefónica y no la ingresó cuando hizo el llamado, el ejecutivo telefónico deberá solicitar el ingreso de ésta al IVR para validar el llamado.

Se aceptará como validación un contacto privado, el cual faculta para activar clave vía telefónica y vía correo. Una vez validado el usuario con contacto privado, se debe proceder a cerrar el requerimiento Siebel creado para este efecto.

Si cliente que llama no es el responsable o dueño de la clave telefónica (o de Banconexión), y la ingresa exitosamente al IVR, se le debe atender y se le puede dar toda la información que este solicite respecto a la activación de claves, teniendo como argumento que el dueño de la clave telefónica es “siempre”

	INSTRUCTIVO	Código	I-01
		Producto	Canales digitales
		Página	3 de 4
		Revisión N°	0
	Protocolo de Autenticación y Validación de llamadas Telefónicas Fonobank Empresa para solicitud y/o activación de clave	Fecha Edición	18.03.2015

responsable del cuidado de esta, además de poder entregarla a quien lo estime conveniente.

En caso de no tener clave telefónica, otra forma de validación corresponde a Set de Preguntas, que faculta para la entrega de información solo de forma telefónica, previa realización de consultas al cliente, siguiendo un orden definido para este efecto.

Los Datos básicos que ejecutivo telefónico debe solicitar al cliente y corroborar estos como genuinos son:

- Rut de la Empresa
- Rut del usuario
- Nombre completo del usuario

Una vez entregados estos tres datos satisfactoriamente por parte del cliente, el ejecutivo debe solicitar de manera aleatoria 3 respuestas adicionales, las cuales se encuentran contenidas en un set de preguntas diseñadas para estos efectos.

Con al menos **una** pregunta incorrecta, se deberá formular dos nuevas preguntas, las cuales deben estar correctas. De lo contrario, se deberá enviar un correo al Ejecutivo de Cuentas con la información solicitada por el Cliente y en paralelo señalar lo siguiente al cliente.


"Señor(a) (Nombre de Cliente). La información que usted nos entrega no coincide con la que aparece en nuestros sistemas, por tanto, esta solicitud será redirigida a su Ejecutivo de Cuenta, quien lo atenderá a la brevedad posible."

No se debe considerar el orden en que se realizan las preguntas, solo se debe validar que los datos básicos estén dentro del set.

Si no es posible validar al cliente que está llamando, se le deberá atender de igual forma informándole que la respuesta al proceso de activación de clave será enviado por medio del equipo de cobertura.

No está permitido indicarle al cliente que se contacte con el ejecutivo o que canalice su consulta por otro medio para obtener la activación de clave. (contacto privado, correo a alguna casilla).

De igual manera, si un cliente mixto (con cuentas BCH y Global) está validado por acuerdo de servicio y su consulta no es de una cuenta global, no es necesario volver a validarlo.

	INSTRUCTIVO	Código	I-01
		Producto	Canales digitales
	Protocolo de Autenticación y Validación de llamadas Telefónicas Fonobank Empresa para solicitud y/o activación de clave	Página	4 de 4
		Revisión N°	0
		Fecha Edición	18.03.2015

5.2.2 Validación de clientes con Cuenta Global

Si el cliente tiene clave telefónica y no la ingresó, ejecutivo telefónico deberá solicitar a cliente el ingreso de ésta al IVR.

En el caso de no contar con clave telefónica, se debe revisar planilla de acuerdos de servicios (O:\CITISERV\ACUERDOSDESERVICIO), para saber si usuario está validado para poder activar clave.

Si cliente tiene clave telefónica, pero la empresa no tiene Acuerdo de Servicio (esto fue producto de la fusión), solo está facultado para recibir información telefónicamente, no se le puede enviar correos con información de activación de clave.

Si cliente tiene Acuerdo de Servicio y además en la planilla aparece habilitada la opción de TPin, el ejecutivo deberá inmediatamente activar la clave en el administrador de canales dispuesto para ello.

Una vez activa la clave, ésta será enviada al cliente vía correo electrónico (al correo que aparezca registrado en dicho acuerdo) y se le informará que debe ingresarla y activarla cuando vuelva a llamar.

Se debe dejar registro de lo anterior creando por parte del ejecutivo telefónico, un requerimiento en SIEBEL bajo la siguiente tipología: Req operativo - clave bcx y en la descripción se debe indicar "Tpin".

6.0 Registro

7.0 Modificaciones