

# Gestión sobre Renegociaciones o Prórrogas:

- Crédito Hipotecario.
- Crédito de Consumo.

Para más información revisa InfoData

ID N° 13006



# Procedimiento.

1. Cliente llama interesado o solicitando renegociación o prórroga de su Crédito Hipotecario o C. de Consumo, usted debe:

a. **Revisar Tracking**, si cliente presenta oferta, debe derivar a la línea **800 000 400 opción 1**.

b. Si Cliente **no** presenta **oferta** en **Tracking**, se debe revisar **Analyticq**, este es un nuevo aplicativo que nos **permitirá conocer** dónde el cliente puede regularizar su situación. (Revisa documentos de apoyo). Al revisar podrás visualizar los **canales de ayuda** que posee el cliente, estos pueden ser:

Nuevo

**Analyticq.**

programa que te permite conocer las ofertas comerciales que el cliente posee.

Vamos a la siguiente lámina para conocer dónde derivar al cliente según Analyticq.

## Estados de Derivación en Analytica

**a. Derivar a BECO:** Cliente debe llamar al 800 38 27 27, (es gratis) y desde celulares \*2336.

**b. EDN (Sucursal):** Derivar a Sucursal

**c. Normalización:** Cliente debe llamar al 800 38 27 27, (es gratis) y desde celulares \*2336.

**d. Sitio Web:** Haz clic aquí: [bancoestado.cl/imagenes/personas/beco.asp](http://bancoestado.cl/imagenes/personas/beco.asp) o bien ingresando a: El Sitio Web de Banco Estado, luego Red de atención, por último la opción, Banco Estado Cobranza.

La opción o canal de Derivación de cara al cliente es la que figura como:

**“Solución Secundaria”**

Vamos a la siguiente lámina para conocer cómo se Tipifican estas consultas

**Deberás registrar el llamado según la derivación aplicada:**

**Tipificación para Servicio Cliente:**

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Analytics	Contacto Cliente	Gestión Comercial	Acepta Propuesta
Analytics	Contacto Cliente	Gestión Comercial	Se deriva a EDN (sucursal)
Analytics	Contacto Cliente	Gestión Comercial	Se deriva a BECO
Analytics	Contacto Cliente	Gestión Comercial	Se deriva a WEB
Analytics	Contacto Cliente	Gestión Comercial	Se deriva a Normalización

**Tipificación para el área Comercial:**

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Conecta	Contacto Con Cliente	Analyticq	Acepta renegociacion
Conecta	Contacto Con Cliente	Analyticq	Se deriva a EDN (sucursal)
Conecta	Contacto Con Cliente	Analyticq	Se deriva a BECO
Conecta	Contacto Con Cliente	Analyticq	Se deriva a WEB
Conecta	Contacto Con Cliente	Analyticq	Se deriva a Normalizacion