

MANUAL DE USUARIO PROCEDIMIENTO PAGOS ERRONEOS

TRANSACCIONES EN LÍNEA / 2019



Enviar solicitud de reclamo de
pagos erróneos de antecedentes a
casilla de correos:

cobranzas@tpsv.cl y facturacion@tpsv.cl





Facturación y Cobranzas realizan el análisis del requerimiento de cliente



Facturación y/o Cobranzas responderán al cliente por correo de su solicitud, respondiendo por si es **positivo** o **negativa** la situación



Si es positivo el reclamo, Cobranzas sacara los V° B° para la devolución

Solicitará los datos para devolución al cliente

- Cuenta corriente, Rut, Banco.
- Si no se obtienen esa información o no concuerda con los datos de las facturas solo se emitirán cheques para devolución a la razón social de los documentos tributarios.
- Si el pago erróneo no genero documento tributario la devolución se realizará a quien haya realizado el depósito.



Tesorería realizará la **devolución** en cheque o en depósito a cuenta corriente de acuerdo con lo indicado más arriba.



Cobranzas, ratifica al cliente una vez emitida la devolución, **enviando respaldo del depósito o informando** que existe un cheque para retiro.

MANUAL DE USUARIO PROCEDIMIENTO PAGOS ERRONEOS

TRANSACCIONES EN LÍNEA / 2019