



Manual Reembolsos

Recaudación electrónica/cobranzas

flow

Contenido

01_ Conoce la Herramienta

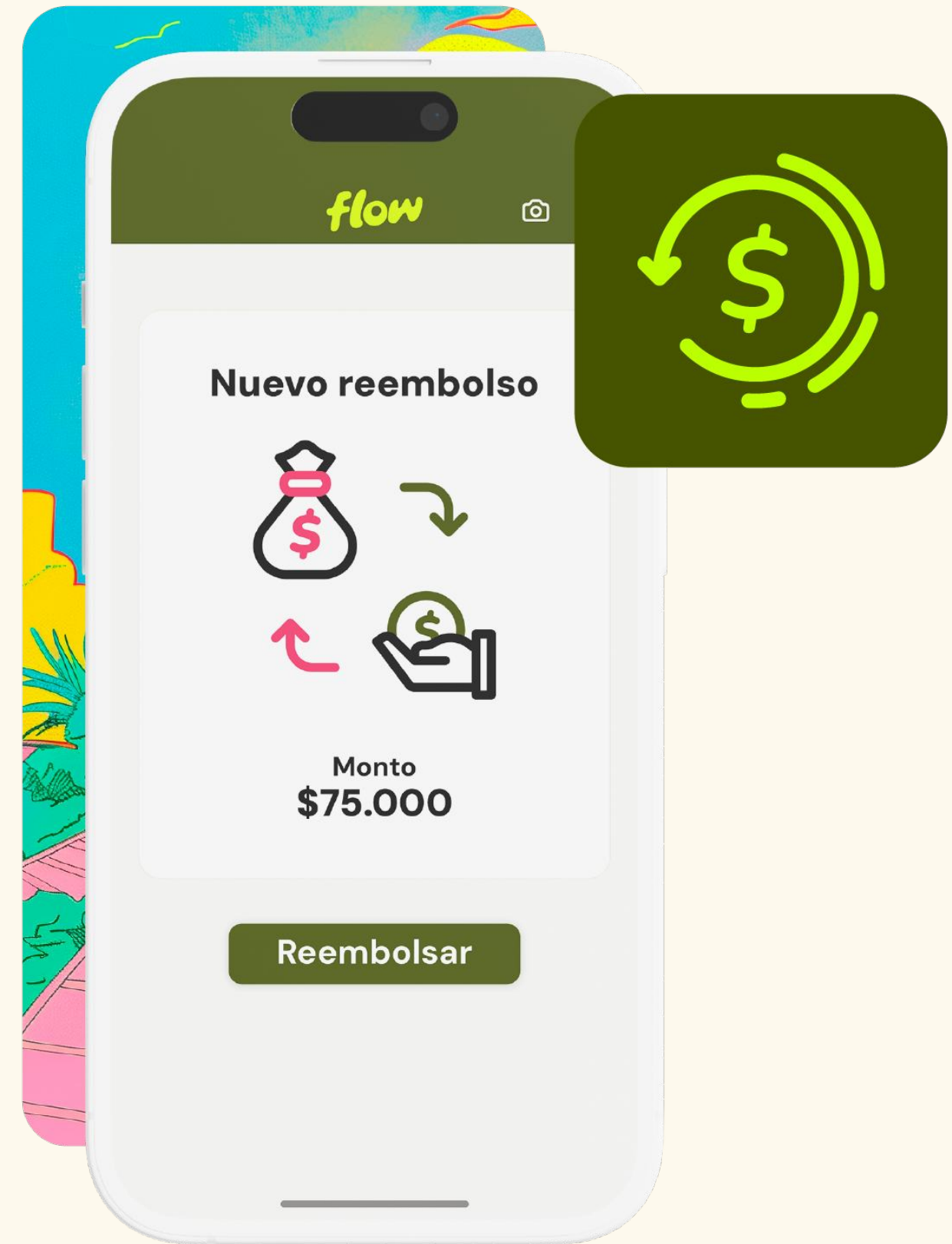
- a. ¿Qué es un reembolso?
- b. Genera una solicitud
- c. Confirmación

02_ Conclusión

- a. Reembolsos óptimos

03_ Contacto

- a. Nuestros datos

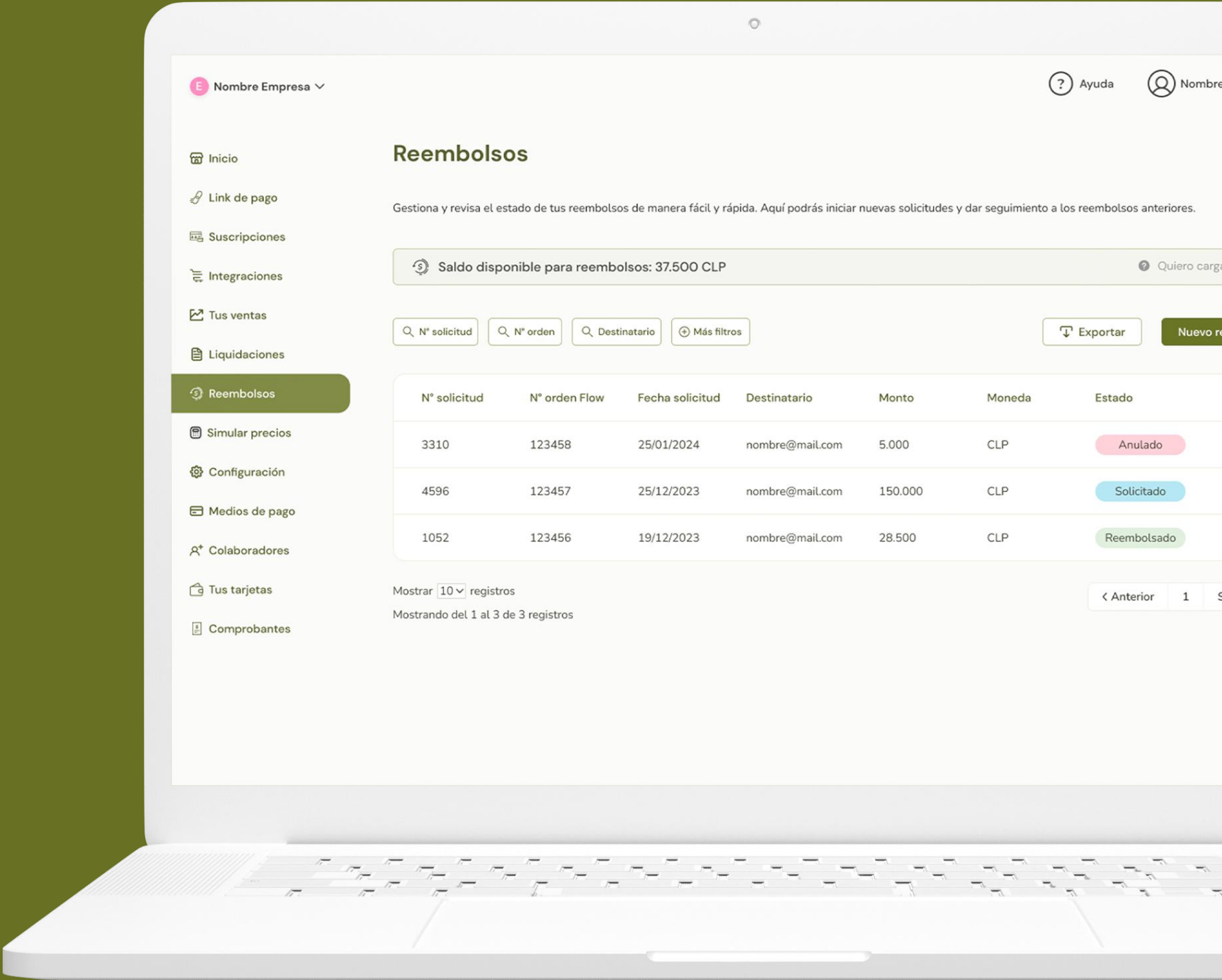




Reembolsos

Vender en línea es cada vez más frecuente y con ello también vienen algunas intermitencias que pueden ser causadas por diferentes factores que requieran la devolución del dinero a tu cliente. ¡Pero no te preocupes!, con los reembolsos de Flow, facilitaremos tus trámites de reembolsos para que tú y tu cliente tengan un proceso simple y rápido.

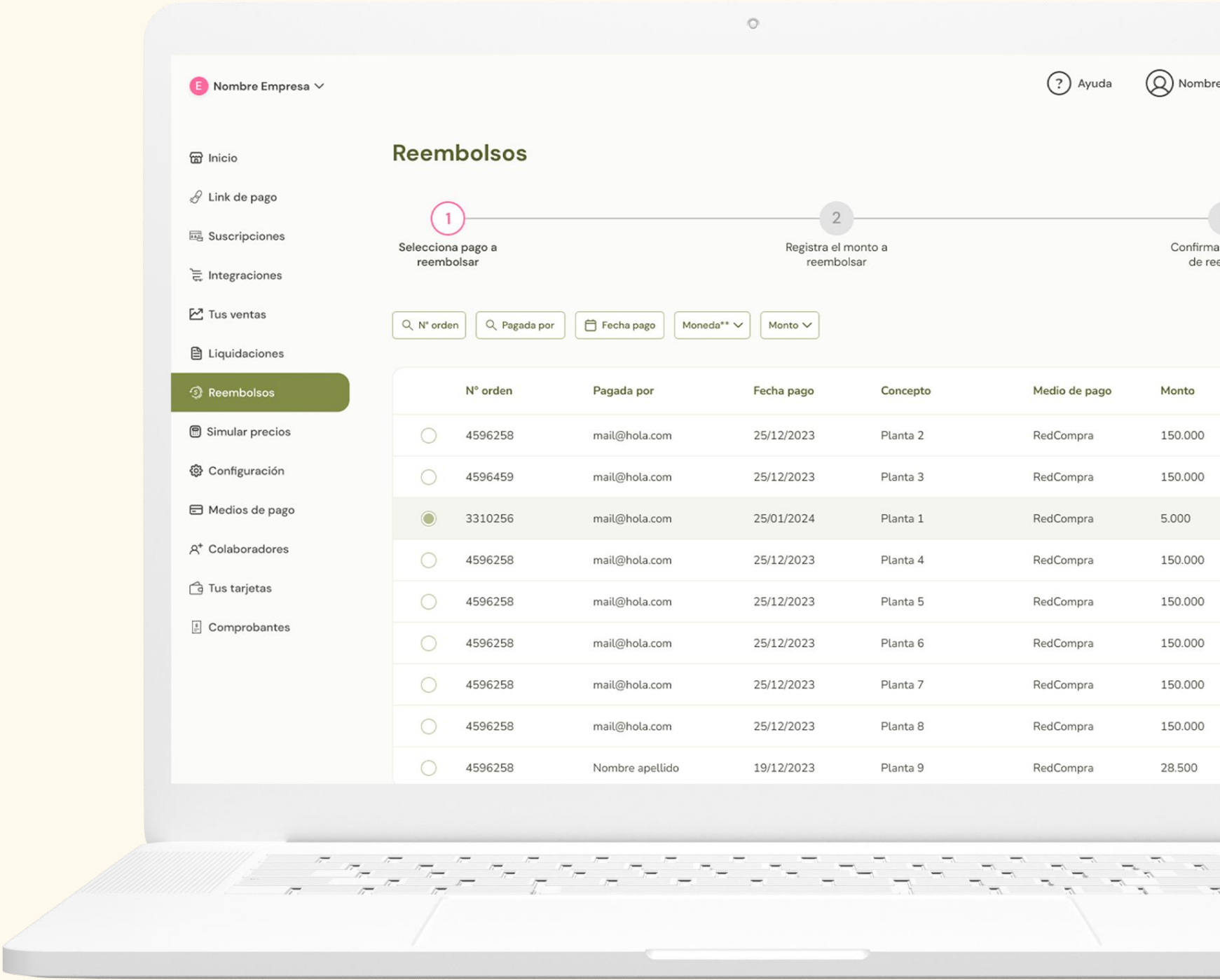
a. ¿Qué es un reembolso?



Genera una solicitud

Una vez que confirmes los datos del cliente por reembolsar y monto del beneficiario, Ingresa a tu cuenta en **www.flow.cl**, en el dashboard encontrarás la opción de Reembolsos donde harás clic en **“Nuevo Reembolso”**.

b. Genera una solicitud



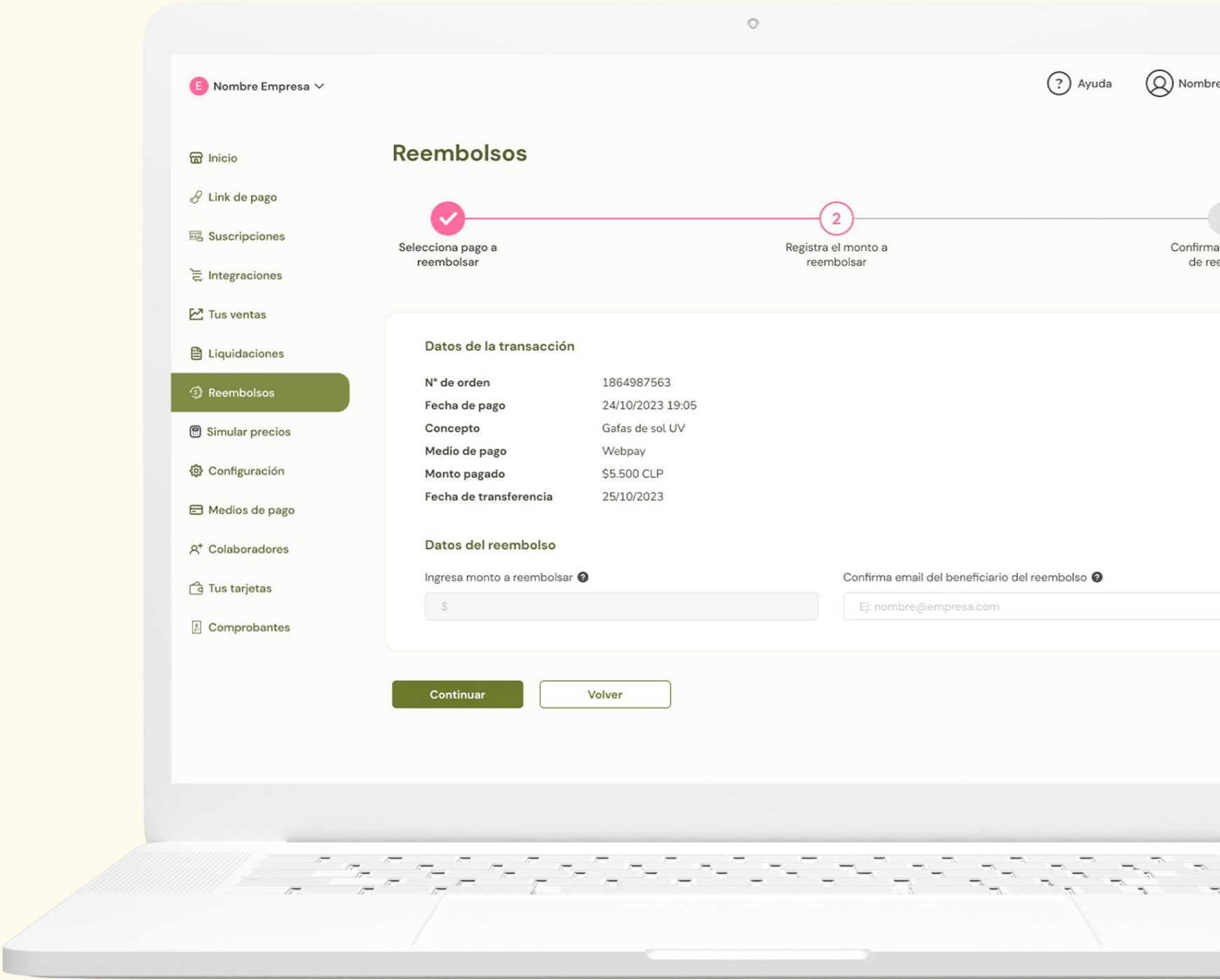
Genera una solicitud

Acorde a los datos recolectados de tu cliente, selecciona al beneficiario del reembolso dentro de la lista desplegada en el portal y haz clic en “*Continuar*”.

Corroboras que todos los datos sean correctos y completa el resto de los datos solicitados:

-  Monto a reembolsar
-  Email del cliente

b. Genera una solicitud



Genera una solicitud

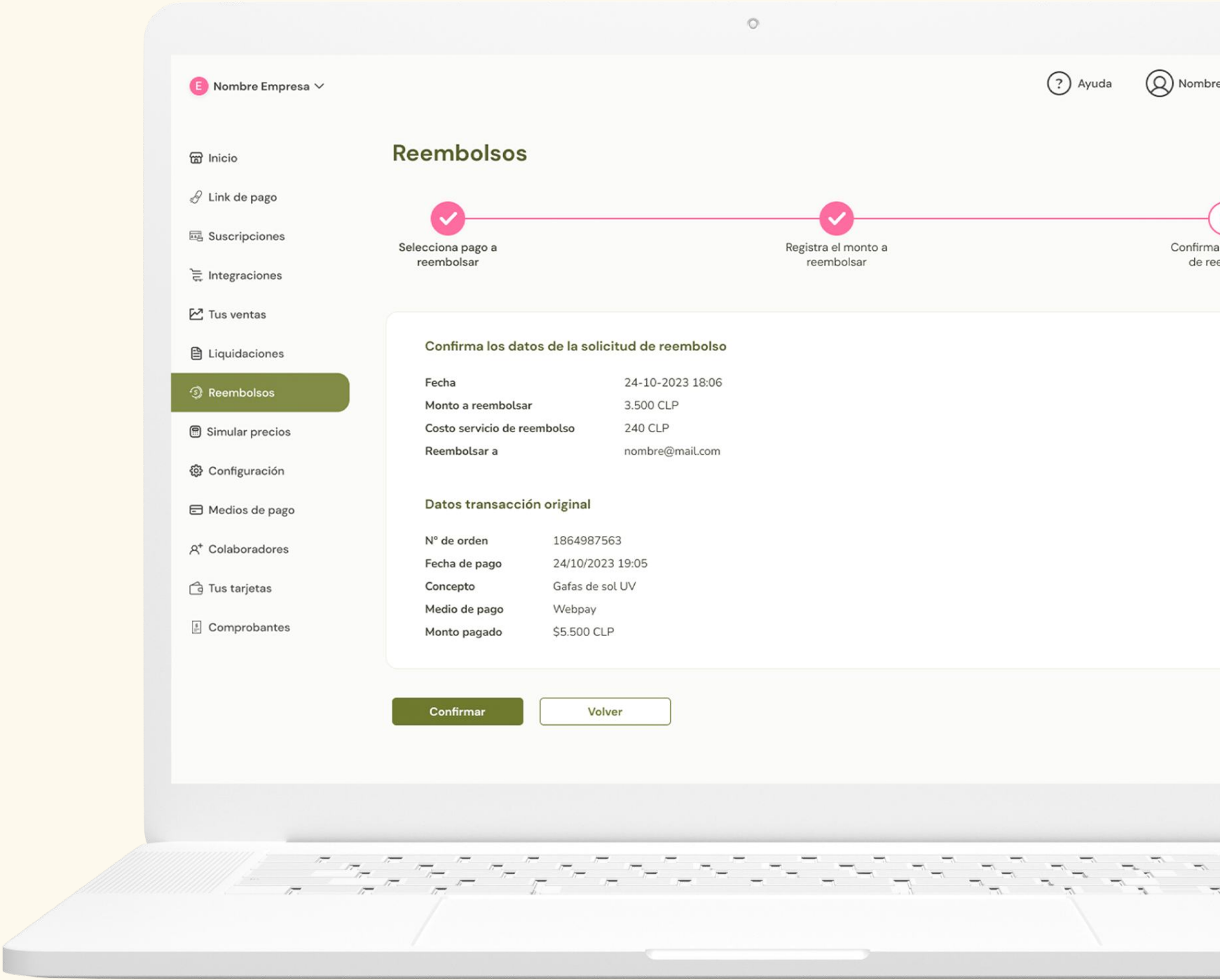
Confirma los datos de la solicitud del reembolso y los datos de la transacción original para luego clicar en **“Confirmar”**. El **cliente recibirá un email** con la notificación de solicitud, **esta contiene el código del reembolso, el monto a reembolsar y una clave de seguridad**.

El cliente podrá aceptar o rechazar la solicitud en el siguiente paso.

**La vigencia de este procedimiento tiene una duración de 10 días corridos.*



b. Genera una solicitud



Confirmación

El **beneficiario**, al continuar, es redirigido a la **página de confirmación de reembolso**, donde aparece el detalle de la operación y el **cliente podrá rechazar o aceptar la solicitud de reembolso** que ha generado el comercio.

****IMPORTANTE:** Tu cuenta tiene que poseer los fondos necesarios para poder realizar el reembolso con éxito. En caso de no poseerlos en tu cuenta, podrás cargarlos a tu cuenta Flow.*



c. Confirmación

En caso de ser Aceptada:

El cliente deberá completar los datos solicitados en el formulario (*nombre, teléfono, datos bancarios en caso de ser reembolso por transferencia y clave de seguridad*) y luego deberá hacer clic en **“Confirmar”**.

Luego de llenar el formulario, se redirigirá a una landing que confirma la aceptación de la solicitud y la modalidad del reembolso.

Con estos datos, **se le notificará la acción al comercio para poder seguir con el procedimiento.**



En caso de ser rechazada:

El cliente deberá ingresar el motivo del rechazo, luego completar los datos solicitados en el formulario (*nombre, teléfono y clave de seguridad*) y después deberá hacer clic en **“Confirmar”**.

Luego de llenar el formulario, se redirigirá a una landing que confirma el rechazo de la solicitud y se le notificará al comercio la decisión del reembolso.

Una vez rechazada la solicitud por el beneficiario, **se notifica por email al comercio que ha sido rechazada su solicitud de reembolso**, con el motivo de rechazo.

En este caso, el cliente y el comercio deberán resolver las diferencias directamente con el comercio.



REEMBOLSOS

Conclusión

Los **reembolsos de Flow** son una de las **soluciones más óptimas** para que puedas tener una comunicación clara con tus clientes, en caso de haber un error en su compra.

Comienza a operar online con Flow y las múltiples herramientas que tiene para tu negocio.

SOLUCIONES DIGITALES

Asistencia Técnica Capacitada

Recibe soporte técnico y asistencia de calidad en caso de inconvenientes.



Teléfono:

Chile: +56 2 2583 0102 / Opción 2

Perú: +51 1 707 1627

México: +52 55 8438 1809



Correo Electrónico:

soporte@flow.cl



Dirección:

Alfredo Barros Errázuriz #1900, Oficina 801,
Santiago, Chile.

Visita Nuestro **Sitio Web**

