

**PROCEDIMIENTO APLICABLE PARA DEVOLUCIÓN DE DIFERENCIAS A FAVOR
DEL CLIENTE**

APLICABLE EN LOS SIGUIENTES CASOS: producto de un prepagó total, activación de cobertura de seguro de desgravamen o incendio.

PROCEDIMIENTO:

- **PRIMER PASO.-** El cliente presenta una solicitud de devolución, de acuerdo a la operación realizada, a la Plataforma de Atención al Cliente.
- **SEGUNDO PASO.-** La Plataforma coordina con el Área de Operaciones la emisión de una liquidación para calcular la devolución a realizar al cliente, previa verificación que efectivamente exista una.
- **TERCER PASO.-** El Área de Operaciones coordina con la Gerencia de Producción la emisión del cheque simple de acuerdo al cálculo elaborado.
- **CUARTO PASO.-** El Área de Operaciones entrega a la Plataforma de Atención el cheque simple emitido a favor del cliente para coordinar su entrega.