

Manual Reembolsos

Recaudación electrónica/cobranzas

flow

Contenido

01_ Conoce la Herramienta

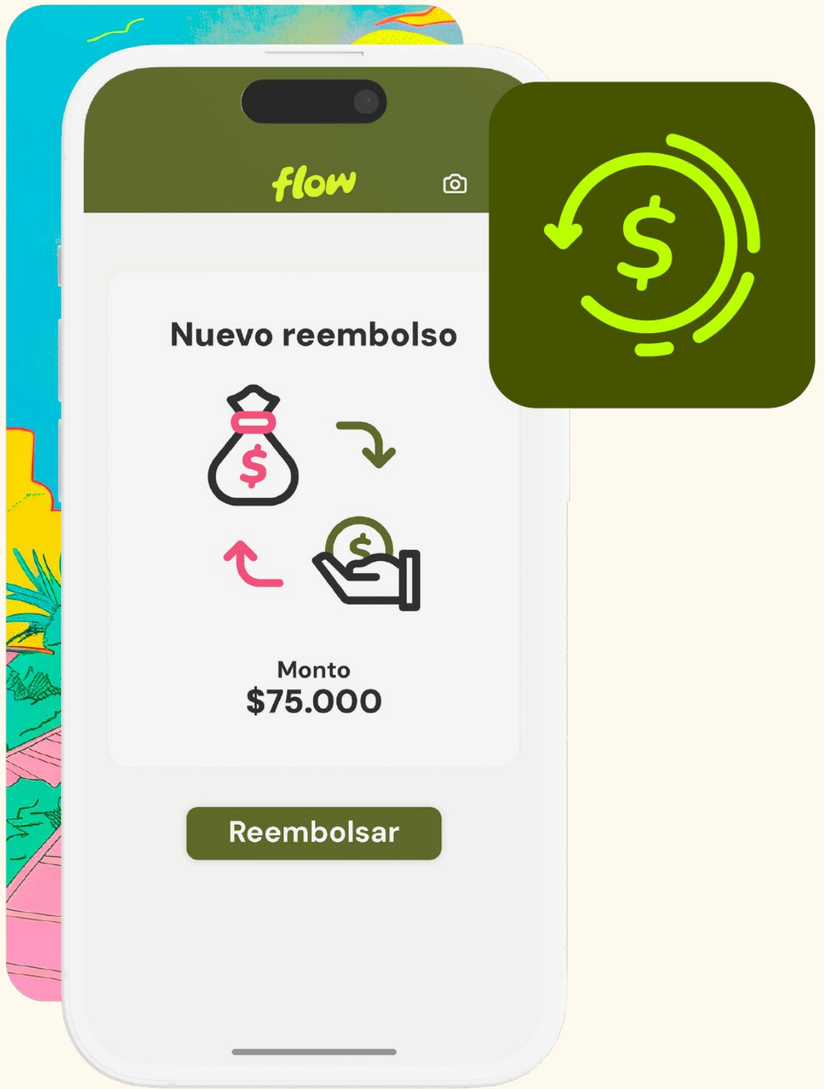
a. ¿Qué es un reembolso?
b. Genera una solicitud
c. Carga de fondos
d. Confirmación

02_ Conclusión

a. Reembolsos óptimos

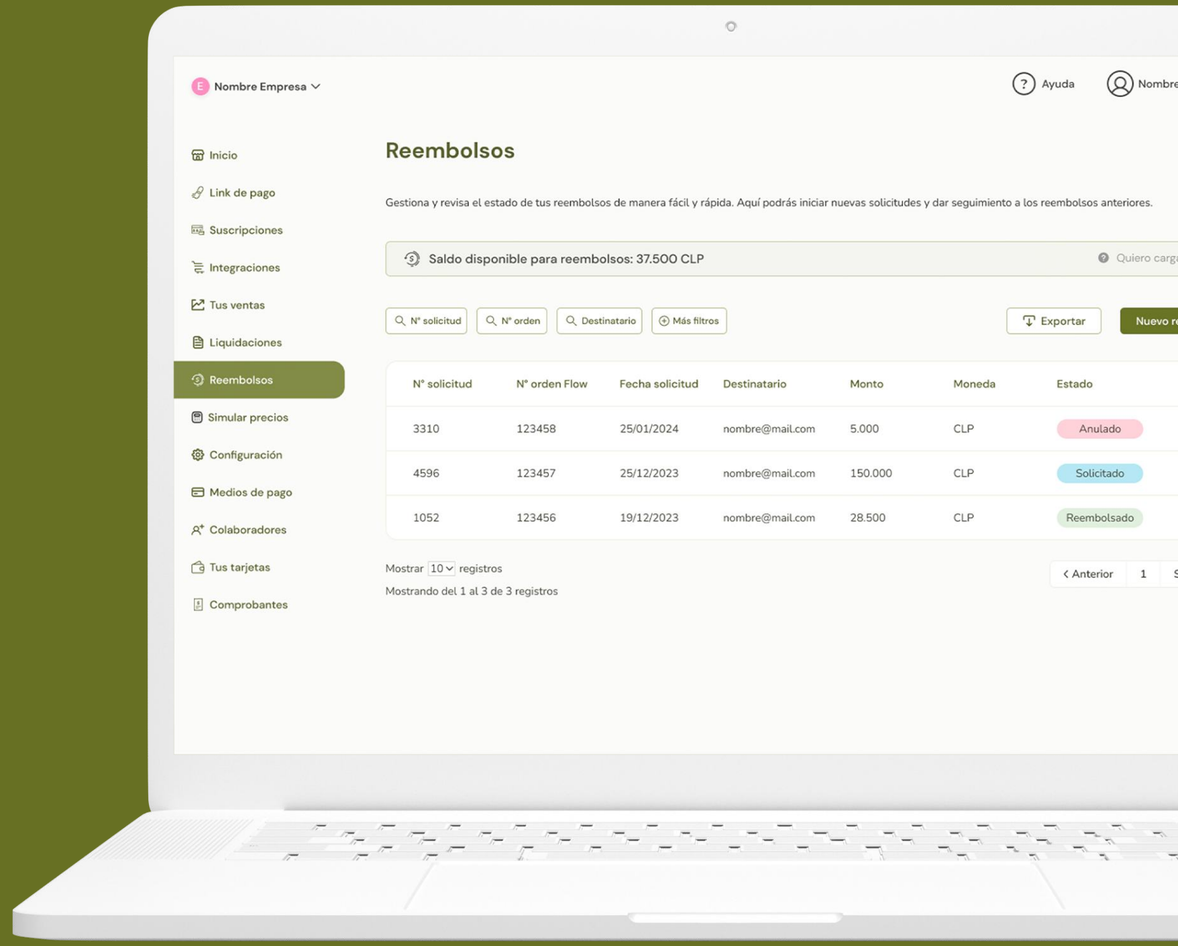
03_ Contacto

a. Nuestros datos



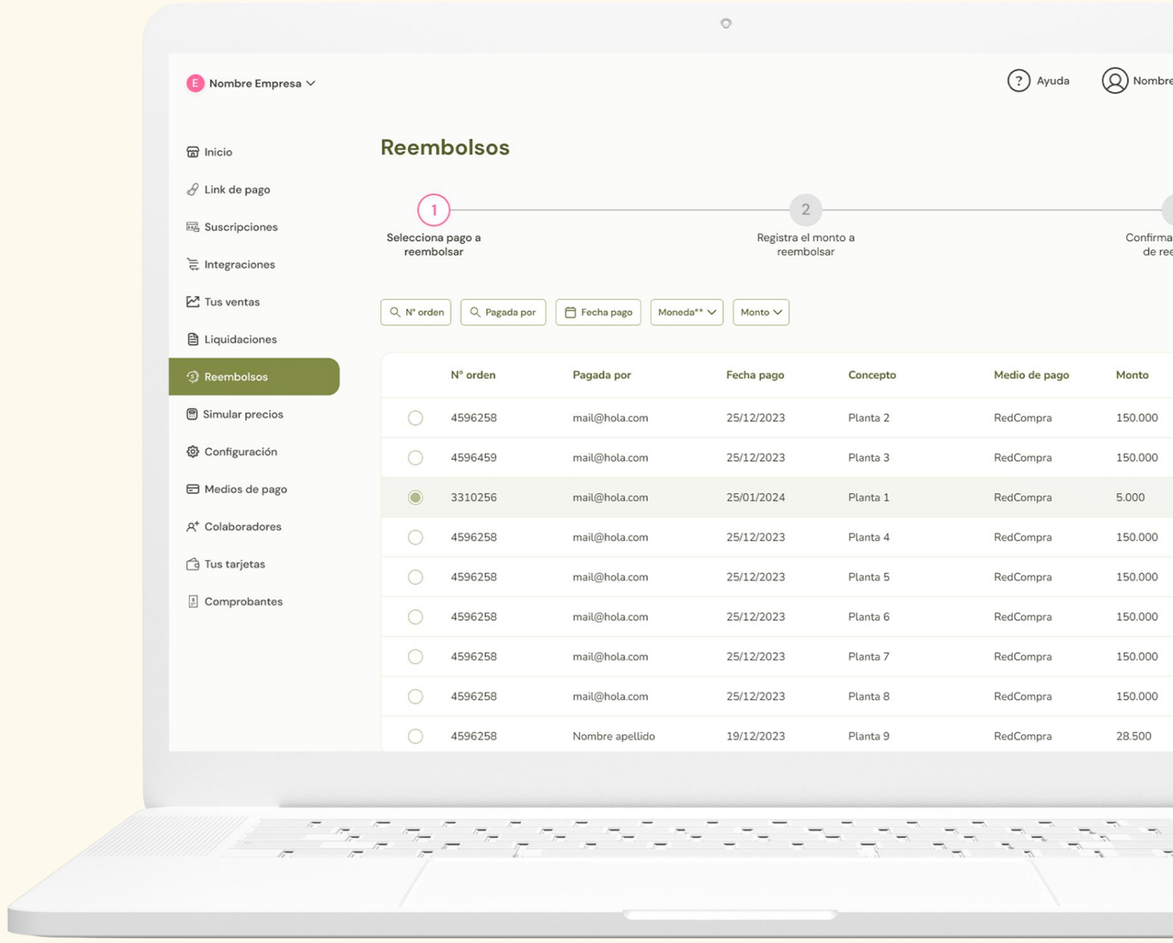
Reembolsos

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.



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”***.

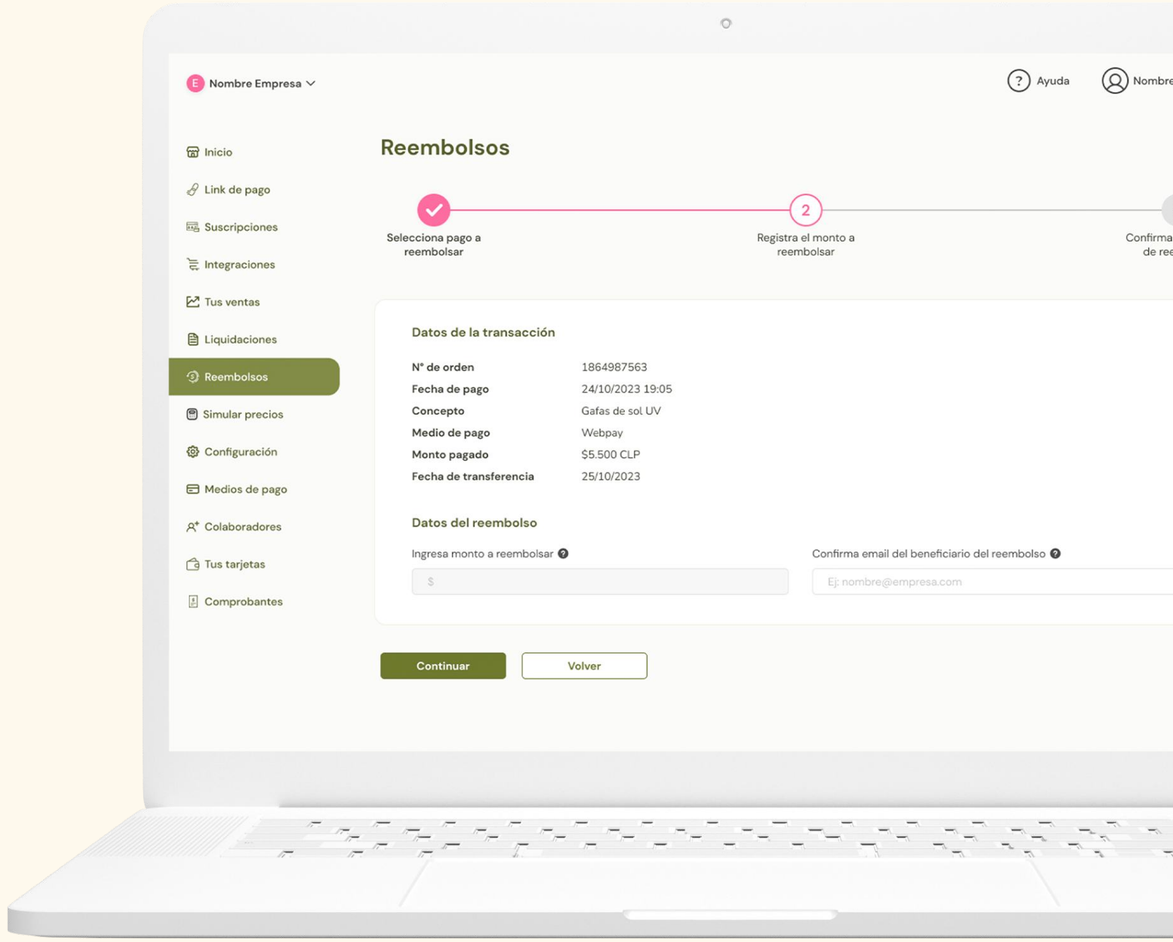


Genera una solicitud

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”***.

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

- Monto a reembolsar
- Email del cliente

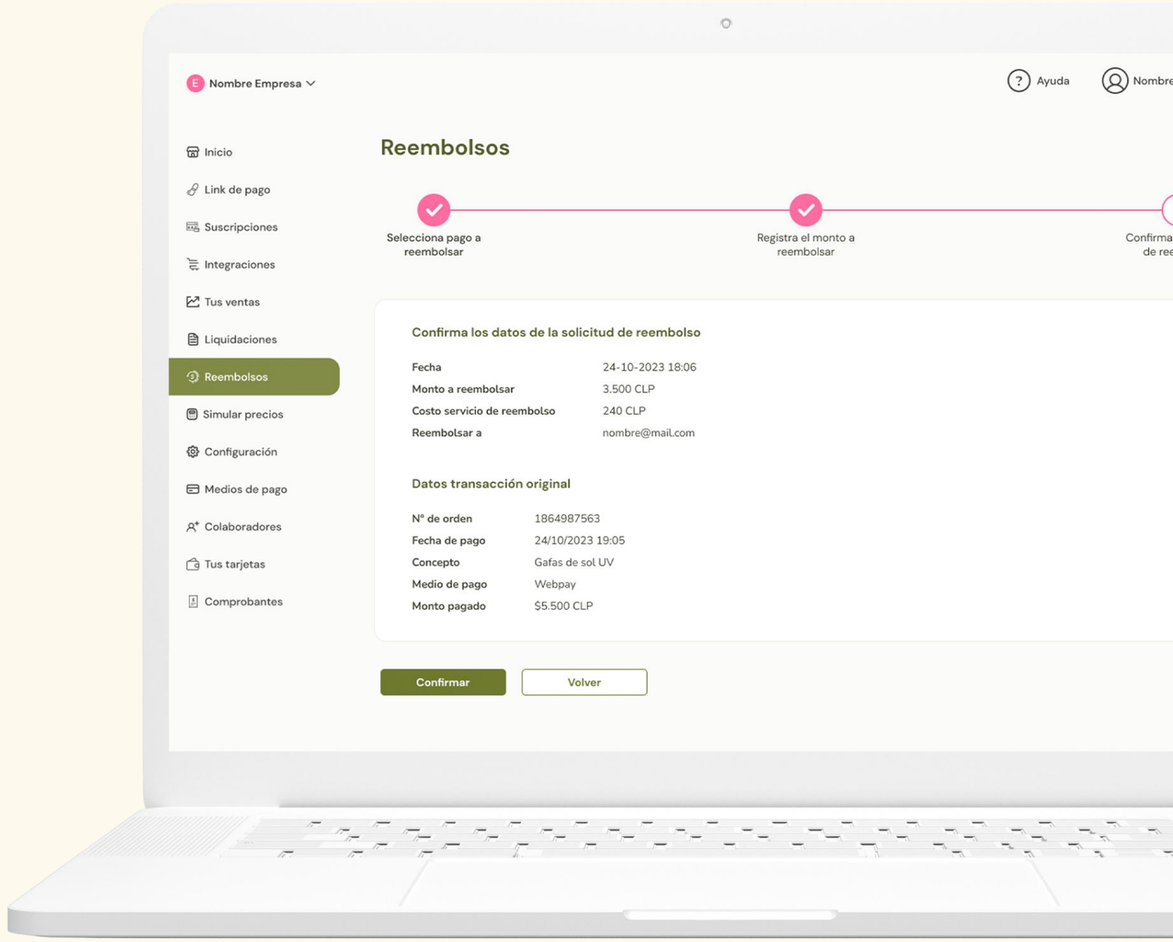


Genera una solicitud

Confirma los datos de la solicitud del reembolso y los datos de la transacción original para luego cliquear 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.*

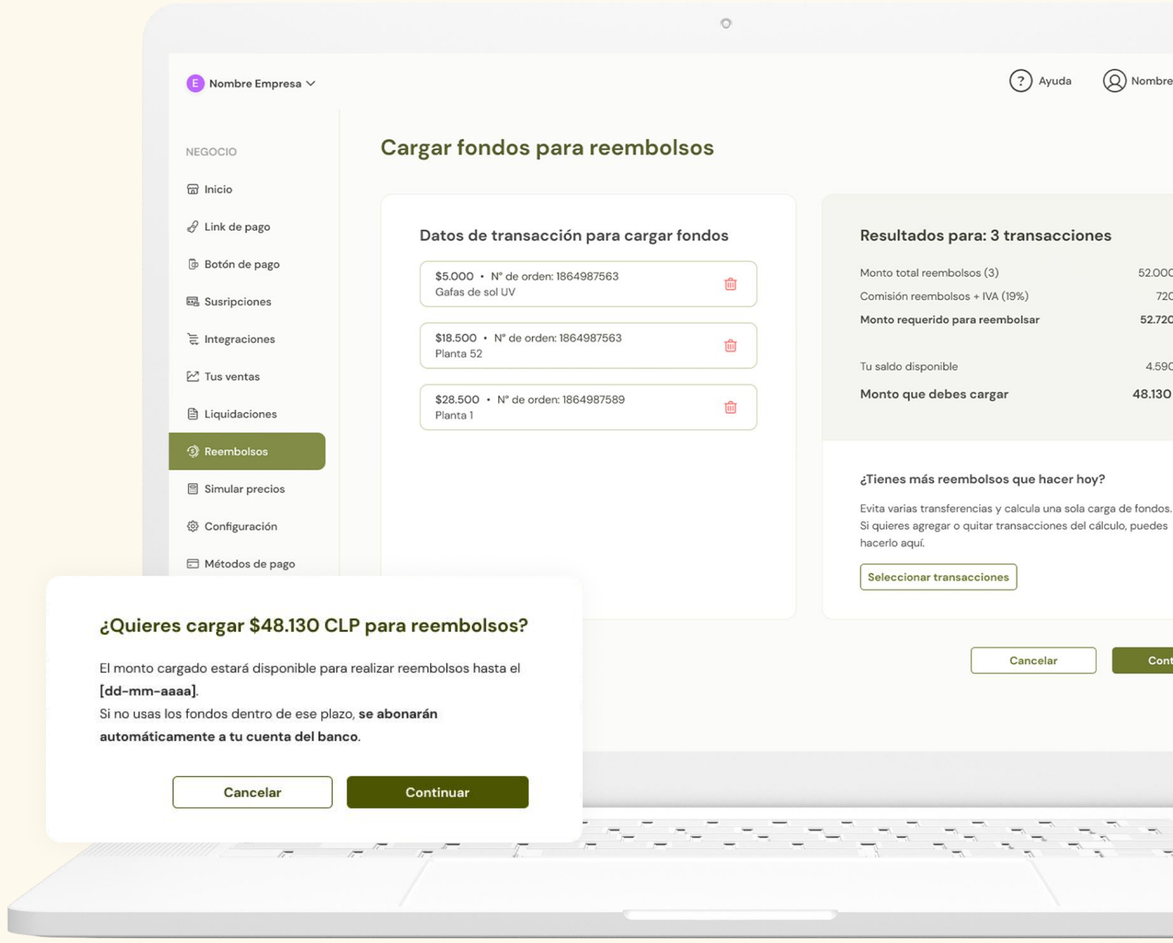


Carga de fondos

¿No tienes saldo suficiente para tu reembolso? **Ahora puedes cargar fondos directamente desde tu cuenta Flow** y se acreditan de forma automática.

Ingresa desde el aviso en ***"Nuevo Reembolso"*** o desde ***"Cargar fondos"*** en la sección Reembolsos. Selecciona una o más transacciones y revisa el resumen:

- Monto a reembolsar
- Comisión Flow + IVA y saldo disponible
- Monto a cargar



El costo por cada reembolso es de $240 CLP.

La comisión por transacción no forma parte del reembolso.

Carga de fondos

Confirma la carga: Te indicaremos hasta qué fecha estará disponible tu saldo.

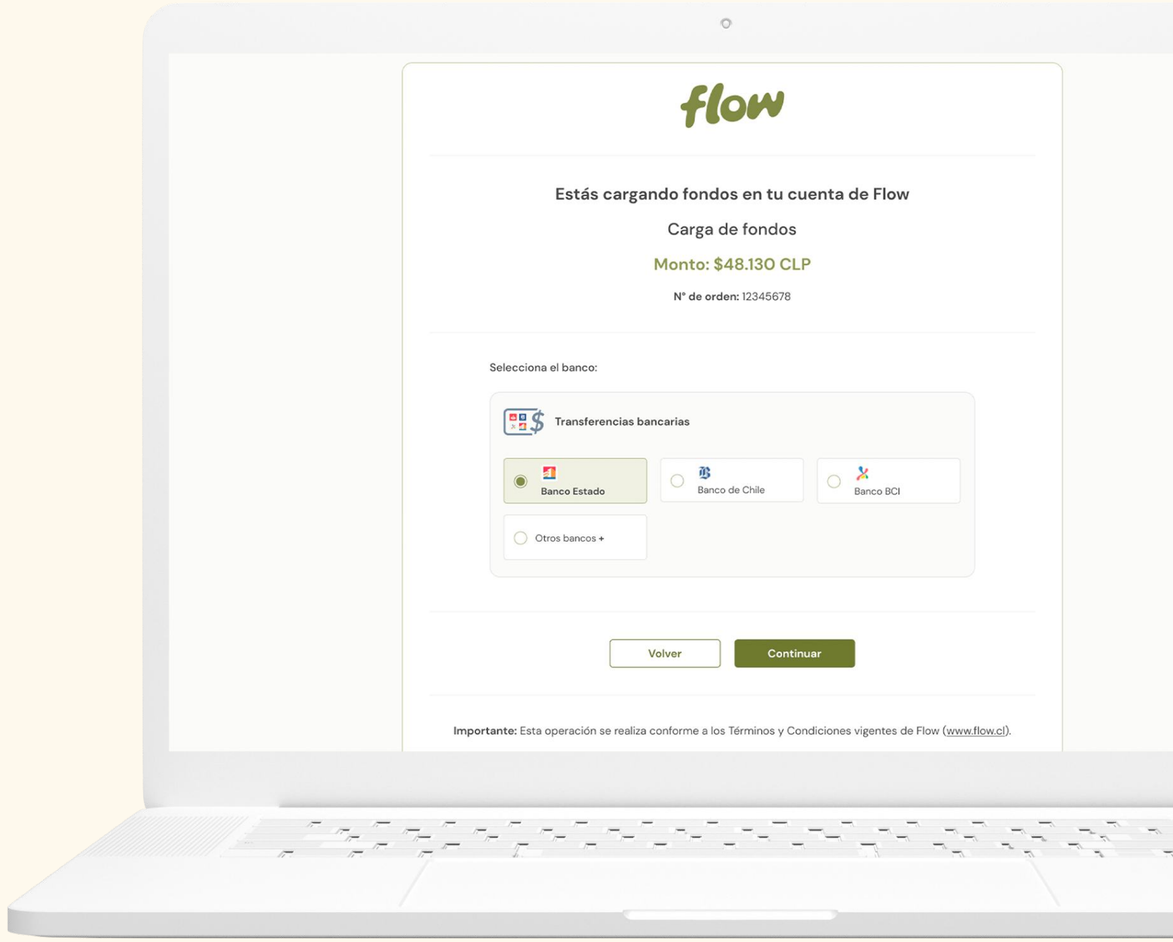
Paga la carga: Elige tu banco u ***"Otros bancos"***. El N° de orden que ves es el de tu carga, no el del reembolso.

Continúa con tu reembolso: Recibirás un comprobante y volverás a tu solicitud para terminarla.

*El **saldo cargado estará disponible** para reembolsos **durante 7 días hábiles.** Si no lo usas, se devolverá automáticamente a tu cuenta bancaria y lo verás en tus liquidaciones.*

*Aunque selecciones varias transacciones, **cada reembolso se genera por separado.***

MODALIDAD DISPONIBLE SOLO PARA CUENTAS EN CHILE.



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.*

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, ser 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 9660 8014

Correo Electrónico:
soporte@flow.cl

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

