|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FORMATO DE REPORTE DE INCIDENTE | | | | | | | | | |
| Nombre del proyecto | | | BONO DE DESARROLLO HUMANO | | | | | | |
| Identificador del proyecto | | |  | | | | | | |
| Fecha de reporte | | | 23/04/2020 | | | | | | |
| Número de solicitud | | | 7 | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LO QUE OCURRE | | | | | | | | | |
| Al realizar la transacción del Pago de Bono de Desarrollo humano imprime el comprobante de notificación y no el comprobante correspondiente al pago de BDH esto esta casando molestias a los clientes y al cnb ya que la trx se está reversando y se bloquea el equipo. | | | | | | | | | |
| DETALLE DEBAJO QUE SITUACIÓN OCURRE | | | | | | | | | |
| Estimados,  Se ha realizado la validación de las transacciones de Bono Solidario para el CNB 20029007 a la fecha 2020-04-22 evidenciando:   * A las 2020-04-22 08:37:55 el CNB 20029007 realiza un pago de Bono Solidario por un valor de $60 para el cliente MONGE HURTADO MARICELA MONSERRATH , el cual se procesa como exitoso y enviando formato de recibo para su impresión.   No se recibe confirmación de transacción desde el dispositivo POS.   * A las 2020-04-22 08:37:57 el CNB 20029007 realiza una consulta de último comprobante. * A las 2020-04-22 08:37:59 el dispositivo POS envía el reverso para la transacción de Bono Solidario para el cliente MONGE HURTADO MARICELA MONSERRATH, por el valor de $60 procesandose como exitoso.   El mismo evento se presentó para todas las transacciones de Bono Solidario procesadas desde el CNB 20029007 a la fecha 2020-04-22. Para mas detalle del error, solicitar la revisón del evento a WPOSS.  Se adjunta formato de recibo enviado a imprimir hacia el dispositivo POS. | | | | | | | | | |
| DISPOSITIVO | | | | TIPO DE COMUNICACIÓN | | | | | |
| NEWPOS 9220 | | | | GPRS | | | | | |
| VERSION | | CHECKSUM | | OCURRE EN VERSION ANTERIOR | | | | OCURRE EN TODOS LOS POS | |
| MiVecino14E8Test.apk | |  | | SI | | NO | | SI | NO |
| IMPACTO DEL ERROR | | | | | | | | | |
| No hay | Bajo | | Medio | | Alto | | Critico | | |
| APROBACIONES | | | | | | | | | |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Solicitante:  Cargo: Nombre: Fecha: | | Banco Pichincha Analista de Monitoreo CNBs Jhonny Padilla Castro 23/04/2020  \_\_ | Revisado: Cargo: Nombre:  Fecha: | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Aprobado: Cargo: Nombre:  Fecha: | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | |