

Historias de usuario Atención al cliente



1. Formulario de contacto

- Texto
- Botón completar → debe llevar al formulario de contacto

Formulario de contacto:

Cliente debe poder seleccionar el formulario que desea completar. Para poder avanzar en el formulario, debe seleccionar una opción.

A mockup of a 'Formulario de Contacto' dialog box. It has a title bar with 'Paso 1 de 2' and a close button. The title 'Formulario de Contacto' is followed by the instruction 'Selecciona tu tipo de consulta'. Below this is a grid of radio button options: 'Cobranzas', 'Autoplan', 'Seguros', 'Reclamos', 'Solicitud nuevo crédito', 'Prendas o alquilientos', 'Cuponeras', 'PAC', 'Requisitos para un crédito', and 'Otras consultas'. The 'Autoplan' option is selected. At the bottom right is a red button labeled 'AVANZAR' with a right-pointing arrow.

Según la opción que seleccione es el formulario que debe abrir, y se debe derivar según este cuadro: *(este cuadro puede tener variaciones, lo estamos chequeando)*

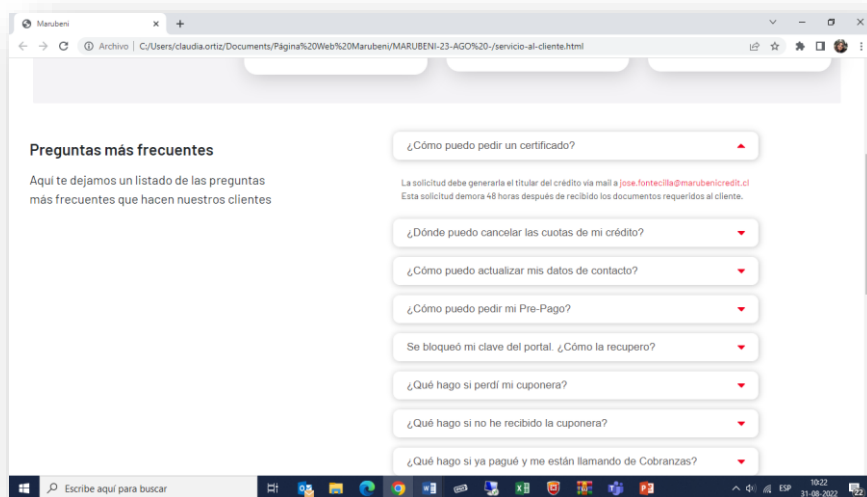
Formulario contacto	Correo electrónico de derivación
Cobranza	contacto@marubenicredit.cl
Prendas o alzamientos	alzamientos@marubenicredit.cl
Autoplan	contacto@marubenicredit.cl
Requisitos para un crédito	contacto@marubenicredit.cl
Seguros	seguros@marubenicredit.cl
PAC	contacto@marubenicredit.cl
Cuponeras	contacto@marubenicredit.cl
Reclamos	contacto@marubenicredit.cl
Otras consultas	contacto@marubenicredit.cl
Solicitud nuevo crédito	contacto@marubenicredit.cl

2. Solicitud de Certificados

Según la opción que seleccione se debe derivar según este cuadro: *(este cuadro puede tener variaciones, lo estamos chequeando)*

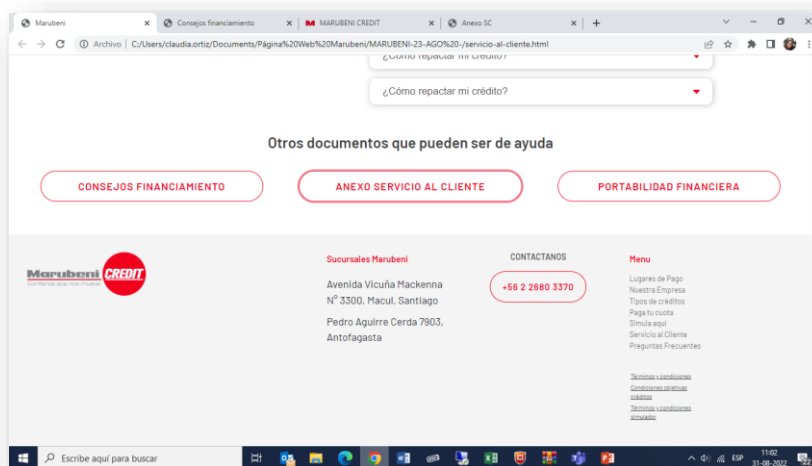
Solicitar Certificado	Correo electrónico de derivación
Certificado sin deuda	contacto@marubenicredit.cl
	viviana.alarcon@marubenicredit.cl
Certificado con deuda	contacto@marubenicredit.cl
	viviana.alarcon@marubenicredit.cl
Certificados de pre pago	Jose.Fontecilla@marubenicredit.cl
	prepagos@marubenicredit.cl
Certificados de alzamiento en trámite	alzamientos@marubenicredit.cl

3. Preguntas frecuentes



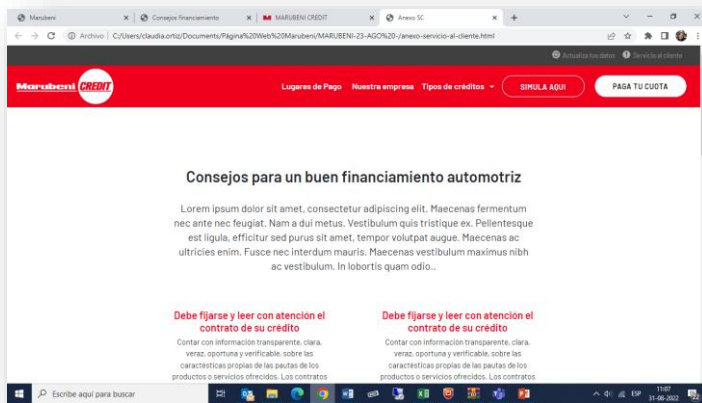
Se deben desplegar todas las preguntas cerradas, y cuando el cliente haga click en la flecha roja, se debe abrir y mostrar la respuesta.

Otros documentos que pueden ser de ayuda



4. Consejos de financiamiento

Debe mostrar los consejos para un buen financiamiento automotriz

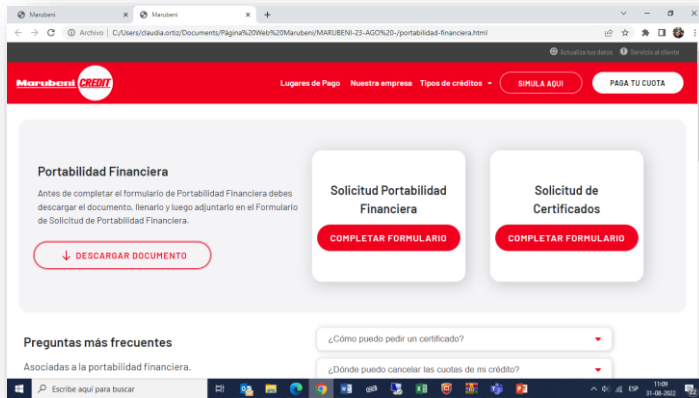


5. Anexo servicio al cliente

Debe mostrar información de contacto Marubeni Credit



6. Portabilidad Financiera



6.1 Banner

Texto sobre portabilidad financiera

6.2 Solicitud Portabilidad financiera

Se debe desplegar formulario de solicitud de portabilidad financiera.

Cliente debe descargar formulario

Este formulario debe ser derivado al correo: XXXXX@marubenicredit.cl

Solicitud Portabilidad Financiera

A continuación completa tus datos:

Nombre*	Nombre*
<input type="text" value="Pedro"/>	<input type="text" value="Pedro"/>
Nombre*	Nombre*
<input type="text" value="Pedro"/>	<input type="text" value="Pedro"/>

Adjuntar Cédula de identidad por ambos lados *
(Archivos menos de 2mb y formato png, jpg, pdf, doc o docx)

Adjuntar formulario completado *
(Archivos menos de 2mb y formato png, jpg, pdf, doc o docx)

[↓ DESCARGAR FORMULARIO](#)

☐ Acepto que marcar la presente casilla constituirá firma del formulario de solicitud de portabilidad financiera, siempre que adjunte con su envío copia de mi cédula de identidad y haya completado correctamente los datos de identificación requeridos. Entiendo que Marubeni Credit podría solicitarme antecedentes adicionales para autenticar y verificar mi identidad, en caso de detectar inconsistencias en la información, en cumplimiento de la normativa vigente.

6.3 Solicitud de Certificados

REVISAR formulario con Jelly

Este formulario de solicitud de portabilidad financiera debe llegar al correo:

portabilidad.financiera@marubenicredit.cl