Manual de Usuario - Plataforma de Incentivos para Acuerdos de Pago

Bienvenido a la Plataforma

La Plataforma de Incentivos para Acuerdos de Pago es una herramienta innovadora que te permite gestionar tus deudas de manera inteligente y recibir beneficios por cumplir tus compromisos de pago.

Tabla de Contenidos

- 1. Primeros Pasos
- 2. Registro e Inicio de Sesión
- 3. Panel Principal (Dashboard)
- 4. Gestión de Deudas
- 5. Sistema de Ofertas
- 6. Sistema de Gamificación
- 7. Simulador de Pagos
- 8. Mi Billetera
- 9. Notificaciones
- 10. Configuración de Cuenta
- 11. Preguntas Frecuentes



Primeros Pasos

¿Qué es la Plataforma de Incentivos?

Es un marketplace donde puedes:

- Gestionar todas tus deudas en un solo lugar
- Recibir ofertas personalizadas de pago y renegociación
- Ganar incentivos monetarios por cumplir tus pagos
- Acumular puntos y desbloquear logros por tu responsabilidad financiera
- Simular diferentes escenarios de pago para tomar mejores decisiones

¿Cómo funciona?

- 1. Te registras en la plataforma de forma gratuita
- 2. Autorizas la consulta de tus deudas con empresas asociadas
- 3. Recibes ofertas personalizadas de pago
- 4. Aceptas la oferta que más te convenga
- 5. Realizas pagos y recibes incentivos directamente en tu billetera
- 6. Acumulas puntos y desbloqueas beneficios adicionales



🔐 Registro e Inicio de Sesión

Crear una Cuenta Nueva

- 1. Accede a la plataforma desde tu navegador
- 2. Haz clic en "Registrarse"
- 3. Completa el formulario con:
 - Email: Tu correo electrónico válido
 - RUT: Tu RUT chileno (sin puntos, con guión)
 - Nombre completo: Tu nombre y apellidos
 - Contraseña: Mínimo 6 caracteres
 - Tipo de cuenta: Selecciona "Deudor"
- 4. Acepta los términos y condiciones
- 5. Haz clic en "Crear Cuenta"
- 6. Recibirás un email de confirmación

Validación de Identidad

Para mayor seguridad, deberás validar tu identidad mediante:

- Clave Única: Autenticación con tu Clave Única del Estado
- Validación Biométrica: Reconocimiento facial (próximamente)

Iniciar Sesión

- 1. Ingresa tu email y contraseña
- 2. Haz clic en "Iniciar Sesión"
- 3. Serás redirigido a tu panel principal

¿Olvidaste tu Contraseña?

- 1. Haz clic en "¿Olvidaste tu contraseña?"
- 2. Ingresa tu email
- 3. Recibirás un enlace para restablecer tu contraseña
- 4. Crea una nueva contraseña segura



🏠 Panel Principal (Dashboard)

Tu dashboard es el centro de control de tu actividad financiera.

Elementos del Dashboard

- 1. Resumen de Deudas
 - Total de deudas activas: Número de deudas pendientes
 - Monto total adeudado: Suma de todas tus deudas
 - Próximo pago: Fecha y monto de tu próximo compromiso
- 2. Tarjeta de Gamificación
 - Nivel actual: Tu nivel en el sistema (Principiante, Comprometido, etc.)
 - Puntos totales: Puntos acumulados
 - Progreso: Barra que muestra tu avance al siguiente nivel

• Estadísticas: Pagos consecutivos, pagos totales, logros desbloqueados

3. Billetera Virtual

- Saldo disponible: Incentivos acumulados
- Últimas transacciones: Historial reciente de movimientos

4. Ofertas Recientes

- Últimas ofertas recibidas de las empresas
- Estado de cada oferta (activa, aceptada, expirada)

5. Actividad Reciente

- Historial de tus últimas acciones en la plataforma
- Pagos realizados, ofertas aceptadas, logros desbloqueados

Gestión de Deudas

Ver Mis Deudas

- 1. Ve a la sección "Mis Deudas" en el menú
- 2. Verás una lista de todas tus deudas con:
 - Empresa acreedora: Quién es el acreedor
 - Monto original: Deuda inicial
 - Monto actual: Deuda actualizada con intereses
 - Tipo de deuda: Tarjeta de crédito, préstamo, servicio, etc.
 - Estado: Activa, en negociación, pagada, etc.
 - Fecha de origen: Cuándo se originó la deuda

Detalles de una Deuda

Haz clic en cualquier deuda para ver:

- Información completa de la deuda
- Historial de pagos realizados
- Ofertas disponibles para esa deuda
- Acuerdos activos relacionados
- Opciones de simulación de pago

Estados de las Deudas

- Activa: Deuda pendiente sin acuerdo
- O En Negociación: Tienes una oferta en proceso
- Ocon Acuerdo: Acuerdo de pago activo
- V Pagada: Deuda completamente saldada
- Ocondonada: Deuda perdonada parcial o totalmente

🎁 Sistema de Ofertas

¿Qué son las Ofertas?

Las ofertas son propuestas de las empresas para facilitar el pago de tus deudas. Pueden incluir:

- **Descuentos** sobre el monto total

- Planes de pago en cuotas
- Renegociación de tasas de interés
- Condonación parcial de la deuda

Ver Ofertas Disponibles

- 1. Ve a "Ofertas" en el menú
- 2. Verás todas las ofertas activas para ti
- 3. Cada oferta muestra:
 - Título descriptivo
 - **Empresa** que la ofrece
 - Deuda relacionada
 - Beneficios incluidos
 - Incentivo que recibirás
 - Vigencia: Hasta cuándo es válida

Comparar Ofertas

Si tienes múltiples ofertas para la misma deuda:

- 1. Usa el comparador de ofertas
- 2. Revisa lado a lado:
 - Monto total a pagar
 - Número de cuotas
 - Intereses
 - Incentivo que recibirás
 - Tiempo de pago
- 3. Selecciona la que más te convenga

Aceptar una Oferta

- 1. Haz clic en "Ver Detalles" de la oferta
- 2. Lee cuidadosamente los términos y condiciones
- 3. Revisa el plan de pagos propuesto
- 4. Si estás de acuerdo, haz clic en "Aceptar Oferta"
- 5. Confirma tu decisión
- 6. Se creará un acuerdo automáticamente

Contraofertas (Próximamente)

Podrás proponer tus propios términos:

- 1. Selecciona una oferta
- 2. Haz clic en "Hacer Contraoferta"
- 3. Propón tu plan de pago
- 4. La empresa revisará y responderá

🏆 Sistema de Gamificación

¿Qué es la Gamificación?

Es un sistema de recompensas que te motiva a cumplir tus compromisos de pago mediante:

- Puntos: Acumulas puntos por cada acción positiva

- Niveles: Subes de nivel al alcanzar ciertos puntos
- Insignias: Desbloqueas logros por hitos importantes
- Clasificación: Compites con otros usuarios (opcional)

Cómo Ganar Puntos

Ganas puntos por:

- Realizar pagos: 10 puntos por cada \$1,000 pagados
- **Pagar a tiempo**: +25 puntos bonus
- Pagar el monto completo: +50 puntos
- @ Completar un acuerdo: +100 puntos
- **Desbloquear insignias**: Puntos variables según rareza

Niveles

Existen 6 niveles en la plataforma:

- 1. **Principiante** (0 puntos)
 - Bienvenido a la plataforma
- 2. Comprometido (100 puntos)
 - Has dado tus primeros pasos
 - Bonus: +0.5% en incentivos
- 3. **Responsable** (300 puntos)
 - Demuestras compromiso constante
 - Bonus: +1.0% en incentivos
- 4. Ejemplar (600 puntos)
 - Eres un ejemplo a seguir
 - Bonus: +1.5% en incentivos
- 5. Maestro (1,000 puntos)
 - Has alcanzado la maestría financiera
 - Bonus: +2.0% en incentivos
- 6. Leyenda (2,000 puntos)
 - Eres una leyenda de la plataforma
 - Bonus: +3.0% en incentivos

Insignias y Logros

Insignias Comunes

- @ Primer Paso: Realizaste tu primer pago (+50 puntos)
- 🎖 **Adelantado**: Realizaste un pago antes de la fecha (+50 puntos)
- Cuarto del Camino: Redujiste tu deuda en 25% (+75 puntos)

Insignias Raras

- A Constancia: Tres pagos consecutivos sin fallar (+100 puntos)
- **Pago Completo**: Pagaste el monto total de una vez (+100 puntos)
- > Negociador: Aceptaste 5 acuerdos (+100 puntos)

Insignias Épicas

• **Casi Libre**: Redujiste tu deuda en 75% (+200 puntos)

- **Y** Experto Negociador: Aceptaste 10 acuerdos (+200 puntos)
- **Maestro del Ahorro**: Acumulaste \$50,000 en incentivos (+150 puntos)

Insignias Legendarias

- 🎉 Libertad Financiera: Pagaste completamente una deuda (+300 puntos)
- **Pagador Consistente**: 6 meses de pagos sin fallar (+250 puntos)

Tabla de Clasificación

Compite con otros usuarios (de forma anónima):

- 1. Ve a "Gamificación" > "Clasificación"
- 2. Selecciona el período:
 - Esta Semana: Puntos ganados esta semana
 - Este Mes: Puntos ganados este mes
 - Todos los Tiempos: Puntos totales acumulados
- 3. Ve tu posición en el ranking
- 4. Compara tu progreso con otros usuarios

Nota: Tu nombre real nunca se muestra públicamente. Solo aparece "Usuario" para otros.

Ver Mi Progreso

- 1. Ve a "Gamificación"
- 2. Revisa:
 - Tu nivel actual y progreso
 - Insignias desbloqueadas
 - Historial de puntos
 - Tu posición en el ranking

Simulador de Pagos

¿Para Qué Sirve?

El simulador te ayuda a:

- Planificar tus pagos de manera inteligente
- Comparar diferentes estrategias de pago
- Calcular cuánto ahorrarás en intereses
- Visualizar el tiempo que tomará pagar tu deuda

Usar el Simulador

- 1. Ve a "Simulador" en el menú
- 2. Ingresa los datos:
 - Monto de la deuda: Cuánto debes
 - Tasa de interés anual: Porcentaje de interés (%)
 - Monto de pago: Cuánto pagarás cada período
 - Frecuencia: Semanal, quincenal o mensual
- 3. Haz clic en "Calcular Plan"

Interpretar los Resultados

El simulador te mostrará:

Resumen Principal

- Total a pagar: Deuda + intereses
- Intereses totales: Cuánto pagarás en intereses
- Número de pagos: Cuántas cuotas necesitas
- Tiempo: Cuánto tardarás en pagar (años y meses)
- Fecha de finalización: Cuándo estarás libre de deuda

Cronograma de Pagos

Tabla detallada con cada pago:

- Número de cuota
- Fecha de pago
- Monto total de la cuota
- Cuánto va a principal
- Cuánto va a interés
- Saldo restante

Recomendaciones

El simulador te dará consejos personalizados:

- Si tus intereses son muy altos
- Si el plazo es muy largo
- Cómo optimizar tu estrategia

Comparar Estrategias

Puedes simular diferentes escenarios:

Ejemplo: Comparar pago mínimo vs. pago acelerado

- 1. Simula con pago de \$50,000 mensuales
- 2. Guarda la simulación
- 3. Simula con pago de \$75,000 mensuales
- 4. Compara los resultados:
 - Diferencia en intereses
 - Diferencia en tiempo
 - Ahorro total

Guardar Simulaciones

- 1. Después de calcular, haz clic en "Guardar"
- 2. Dale un nombre descriptivo (ej: "Plan Acelerado")
- 3. La simulación se guardará en tu historial
- 4. Podrás consultarla cuando quieras

Ver Simulaciones Guardadas

- 1. En la página del simulador, desplázate hacia abajo
- 2. Verás tus "Simulaciones Guardadas"
- 3. Cada tarjeta muestra:
 - Nombre de la simulación
 - Parámetros usados
 - Resultados principales
 - Fecha de creación

4. Puedes eliminar simulaciones antiguas



💰 Mi Billetera

¿Qué es la Billetera Virtual?

Es donde se acumulan tus incentivos monetarios por cumplir tus pagos.

Ver Mi Saldo

- 1. Ve a "Mi Billetera" en el menú
- 2. Verás:
 - Saldo disponible: Dinero que puedes usar - Saldo pendiente: Incentivos por confirmar - Total acumulado: Todo lo que has ganado

Historial de Transacciones

Revisa todos los movimientos:

- Créditos: Incentivos recibidos
- Por pagos realizados
- Por logros desbloqueados
- Bonos especiales
- **Débitos**: Retiros o usos
- Transferencias bancarias
- Pagos cruzados
- Canjes de gift cards

Cómo Usar Mis Incentivos

Tienes 3 opciones:

1. Transferencia Bancaria

- 1. Haz clic en "Retirar"
- 2. Ingresa el monto a retirar
- 3. Confirma tus datos bancarios
- 4. El dinero llegará en 24-48 horas hábiles

2. Pago Cruzado

Usa tus incentivos para pagar otra deuda:

- 1. Selecciona "Pago Cruzado"
- 2. Elige la deuda que quieres pagar
- 3. Ingresa el monto
- 4. Confirma la operación
- 5. El pago se aplicará automáticamente

3. Canjear por Gift Cards

- 1. Ve a "Canjear"
- 2. Selecciona la tienda (Falabella, Ripley, etc.)
- 3. Elige el monto de la gift card
- 4. Recibirás el código por email

Límites y Comisiones

• Retiro mínimo: \$5.000

• Comisión por retiro: Sin comisión

• Tiempo de procesamiento: 24-48 horas

• Límite diario: \$500,000



Notificaciones

Centro de Notificaciones

Accede haciendo clic en el ícono de campana (🔔) en la parte superior derecha.

Tipos de Notificaciones

Recibirás notificaciones sobre:

- 🎁 Nueva oferta: Cuando recibes una oferta personalizada
- **Pago confirmado**: Cuando se procesa tu pago
- > Acuerdo aceptado: Cuando aceptas una oferta
- 💰 Incentivo acreditado: Cuando recibes dinero en tu billetera
- 👸 **Recordatorio de pago**: Antes de que venza un pago
- 🎉 Acuerdo completado: Cuando terminas de pagar un acuerdo
- • Mensaje recibido: Cuando una empresa te contacta
- Y Logro desbloqueado: Cuando ganas una insignia o subes de nivel

Gestionar Notificaciones

Marcar como Leída

- Haz clic en la notificación para marcarla como leída
- O usa el botón "Marcar leída"

Marcar Todas como Leídas

• Haz clic en "Marcar todas como leídas" en la parte superior

Filtrar Notificaciones

• Todas: Ver todas las notificaciones

• No leídas: Solo las que no has visto

• Leídas: Las que ya revisaste

Archivar o Eliminar

• Archivar: Oculta la notificación pero la mantiene

• Eliminar: Borra permanentemente la notificación

Notificaciones por Email

También recibirás emails sobre eventos importantes:

Configurar Preferencias de Email

- 1. Ve a "Configuración" > "Notificaciones"
- 2. Activa o desactiva cada tipo:
 - Recordatorios de pago

- M Confirmaciones de pago
- Motificaciones de logros
- ≥ Reportes semanales
- ≥ Reportes mensuales
- M Emails promocionales
- 3. Selecciona la frecuencia:

- Tiempo real: Inmediatamente - Resumen diario: Una vez al día

- Resumen semanal: Una vez a la semana

- **Desactivado**: No recibir emails

Tonfiguración de Cuenta

Información Personal

- 1. Ve a "Configuración" > "Perfil"
- 2. Puedes actualizar:
 - Nombre completo
 - Teléfono
 - Fecha de nacimiento
 - Foto de perfil

Seguridad

Cambiar Contraseña

- 1. Ve a "Configuración" > "Seguridad"
- 2. Ingresa tu contraseña actual
- 3. Ingresa la nueva contraseña
- 4. Confirma la nueva contraseña
- 5. Haz clic en "Actualizar"

Autenticación de Dos Factores (Próximamente)

Agrega una capa extra de seguridad a tu cuenta.

Preferencias de Notificaciones

Configura cómo y cuándo quieres recibir notificaciones (ver sección anterior).

Datos Bancarios

Para retiros de incentivos:

- 1. Ve a "Configuración" > "Datos Bancarios"
- 2. Ingresa:
- Banco
- Tipo de cuenta
- Número de cuenta
- RUT del titular
- 3. Guarda los cambios

Privacidad

Gestionar Consentimientos

- Ve a "Configuración" > "Privacidad"
- Revisa qué empresas tienen acceso a tu información
- Puedes revocar el acceso en cualquier momento

Eliminar Cuenta

Si deseas eliminar tu cuenta:

- 1. Ve a "Configuración" > "Cuenta"
- 2. Haz clic en "Eliminar Cuenta"
- 3. Confirma tu decisión
- 4. Tu cuenta y datos serán eliminados permanentemente

? Preguntas Frecuentes

Sobre la Plataforma

¿La plataforma tiene algún costo?

No, el registro y uso de la plataforma es completamente gratuito para los deudores.

¿Cómo gana dinero la plataforma?

Las empresas pagan una comisión solo cuando se cierra un acuerdo exitoso. Parte de esa comisión se te entrega como incentivo.

¿Es segura la plataforma?

Sí, utilizamos encriptación de nivel bancario y cumplimos con todas las normativas de protección de datos personales de Chile.

Sobre las Deudas

¿Qué pasa si no veo todas mis deudas?

Solo verás deudas de empresas que están asociadas a la plataforma. Si falta alguna, puedes contactar a soporte.

¿Puedo agregar deudas manualmente?

No, las deudas son cargadas directamente por las empresas acreedoras.

¿Las empresas pueden ver mi actividad en la plataforma?

Las empresas solo ven información relacionada con las deudas que tienen contigo. No ven tu actividad general.

Sobre los Pagos

¿Cómo realizo un pago?

Los pagos se realizan a través de Mercado Pago u otros métodos habilitados. Sigue las instrucciones en cada acuerdo.

¿Cuándo recibo mi incentivo?

Los incentivos se acreditan automáticamente después de que se confirma tu pago (generalmente en 24-48 horas).

¿Qué pasa si no puedo pagar una cuota?

Contacta a la empresa a través del chat de la plataforma para renegociar. Es mejor comunicarse que dejar de pagar.

Sobre la Gamificación

¿Los puntos tienen valor monetario?

No, los puntos son solo para el sistema de gamificación. Los incentivos monetarios son independientes.

¿Puedo perder puntos?

No, los puntos acumulados no se pierden. Sin embargo, los pagos consecutivos se reinician si dejas de pagar.

¿Qué pasa si bajo de nivel?

No puedes bajar de nivel. Una vez alcanzado un nivel, es permanente.

Sobre la Billetera

¿Hay un monto mínimo para retirar?

Sí, el retiro mínimo es de \$5,000.

¿Cuánto demora una transferencia?

Las transferencias bancarias demoran entre 24 y 48 horas hábiles.

¿Puedo usar mis incentivos para pagar cualquier deuda?

Sí, puedes usar el "pago cruzado" para aplicar tus incentivos a cualquier deuda en la plataforma.

Soporte Técnico

¿Cómo contacto a soporte?

- Email: soporte@plataforma.cl
- Chat en vivo: Disponible en la plataforma
- Teléfono: +56 2 XXXX XXXX (Lunes a Viernes, 9:00 18:00)

¿Qué hago si encuentro un error?

Reporta el error a través del chat de soporte con la mayor cantidad de detalles posible (capturas de pantalla, pasos para reproducir, etc.).



Contacto y Soporte

Canales de Atención

• Email: soporte@plataforma.cl

• Chat en vivo: Disponible en la plataforma (Lun-Vie 9:00-18:00)

Teléfono: +56 2 XXXX XXXX

• Centro de Ayuda: https://ayuda.plataforma.cl

Horarios de Atención

• Lunes a Viernes: 9:00 - 18:00

• Sábados: 10:00 - 14:00

• Domingos y Festivos: Cerrado

Redes Sociales

• Facebook: @PlataformaIncentivos

• Twitter: @Plataformalnc

• Instagram: @plataforma incentivos • LinkedIn: Plataforma de Incentivos



📚 Recursos Adicionales

Tutoriales en Video

Visita nuestro canal de YouTube para ver tutoriales paso a paso sobre:

- Cómo registrarte
- Cómo aceptar una oferta
- Cómo usar el simulador
- Cómo retirar tus incentivos

Blog de Educación Financiera

Lee artículos sobre:

- Cómo mejorar tu puntaje crediticio
- Estrategias para salir de deudas
- Presupuesto personal
- Ahorro e inversión

Glosario de Términos

• Acreedor: Empresa o persona a quien le debes dinero

• **Deudor**: Persona que debe dinero

• Principal: Monto original de la deuda sin intereses

• Interés: Costo adicional por el préstamo del dinero

• Cuota: Pago periódico de una deuda

• Condonación: Perdón parcial o total de una deuda

• Renegociación: Modificación de los términos de pago

¡Gracias por usar la Plataforma de Incentivos para Acuerdos de Pago!

Estamos aquí para ayudarte a tomar el control de tus finanzas y recompensarte por tu responsabilidad.

Versión del Manual: 2.0 - Parte 2A Última actualización: Octubre 2025