

Preguntas Frecuentes

1.- No logro visualizar las cartolas de mis cuentas, ¿Qué puedo hacer?

R. Se debe consultar en el portal interno, módulo Administración y Seguridad, Administración de Usuario, buscar por Rut y verificar si posee el rol de Consulta de Cartola de la cuenta señalada.

2.- No logro cargar una imagen de perfil ni actualizar mis datos, ¿Qué puedo hacer?

R. Digipass no se encuentra activo. Se debe consultar portal interno si es usuario de la Nueva Internet. Se debe consultar en el portal interno, módulo Administración y Seguridad, Administración de Usuario, buscar por Rut y verificar si realmente se encuentra dentro de los Usuarios de la empresa señalada. Si es así, debemos activar su digipass directamente.

3.- Tengo problemas para entrar al portal de empresas, ¿Qué puedo hacer?

R. Es muy importante que el cliente cuente con navegador superior a Explorer 9.0. Los demás navegadores (Firefox, safari, Chrome) funcionan en todas sus versiones.

4.- No me aparecen ventanas emergentes, ¿Qué puedo hacer?

R. Verificar que el cliente no tenga bloqueado las ventanas emergentes.

5.- Tengo perfil de autorizador, ¿Es posible crear un acceso directo dentro del portal para Aprobar cartas de instrucción?

R.- Efectivamente, es posible. Usuario debe hacer click en su nombre de usuario y seleccionar opción Preferencias, donde podrá seleccionar los accesos directos que desea visualizar en el home de su portal.

6.- Intento cargar una carta de instrucción pero me aparece un mensaje de error con "Información errónea", ¿Qué hago?

R.- Se debe entrar al ILV, y verificar que los apoderados que están seleccionando estén dentro del ILV con los poderes asociados a la carta que se está intentando inscribir. Si no hay acceso al ILV, informar y derivar a su ejecutivo de cuentas y/o equipo de cobertura.

7.- ¿Cómo puedo cambiar la empresa con la que estoy trabajando?

R.- Bajo el nombre de usuario, se debe seleccionar "empresa" y seleccionar la empresa con la que queremos trabajar.

8.- Necesito más información sobre un movimiento en particular dentro de mi cuenta corriente, ¿Qué hago?

R.- El usuario debe ingresar a saldos y movimientos y seleccionar la opción "Solicitar aclaración sobre este movimiento". Aparecerá una ventana donde, en 2000 caracteres, podrá solicitar la información que desea recibir. Este mensaje va directamente a Fonobank, quien tiene hasta 48 horas para enviarle una respuesta al mail que el usuario tiene asociado a esa empresa dentro del portal.

9.- Estoy intentando inscribir una carta de instrucción pero al digitar el código que me arroja el digipass, me aparece un error inesperado, ¿Qué hago?

R.- Se debe verificar si el digipass está asociado a un holding. Si es así, se debe revisar en Safa y habilitar el digipass para operar en todas las empresas del holding.

10.- Si deseo hacer una transferencia de fondos mismo banco, ¿Qué es más rápido, TEF o Carta de Instrucción?

R.- Si el usuario desea hacer una transferencia de fondos mismo banco se recomienda hacer una transferencia electrónica de fondos para que la operación sea ejecutada de manera más rápida.

¿Qué es la Nueva Internet Empresa?

Nueva Internet es el nuevo Portal Digital **Empresa** que el Banco de Chile ha pensado y desarrollado para nuestros Clientes, pensando en sus necesidades actuales y futuras.

El *Nuevo Portal Internet Empresas* nace con el objetivo de entregar a nuestros clientes **soluciones integrales para sus operaciones**, ofreciéndoles **autonomía** y **transparencia** a través de un ambiente simple, amigable e intuitivo.

Banco de Chile

Banco de Chile

Conéctate
al Nuevo Portal Internet Empresas



Soluciones integrales para
tus operaciones

