

**Banco de Chile**

**Banconexión**

EMPRESAS | **Banco de Chile**

PRO

PREGUNTAS FRECUENTES

## GENERALES

### ¿Qué es Banconexión Pro?

R: Banconexión Pro es una plataforma multiempresa con los más altos estándares de seguridad, simple, personalizada y con diversas funcionalidades.

### ¿Afectará Banconexión Pro el uso diario de Banconexión?

R: No, ambas plataformas operarán de manera paralela hasta que todos los módulos de Banconexión se trasladen a Banconexión Pro. Se avisará por sitio privado y por Fonobank.

### ¿Banconexión Pro funciona en todos los navegadores?

R: Sí, la plataforma funciona con todos los navegadores: Firefox, Safari, Google Chrome e Internet Explorer (v 9.0 superior).

### ¿Cómo se puede crear un usuario?

R: Para crear un usuario y hasta que comience a funcionar el sistema de Autoadministración, usted deberá completar el Anexo 2.

## CONTRATOS Y ANEXOS

### ¿Qué atribuciones deberá tener el firmante del contrato?

R: Los firmantes del contrato deberán tener Facultad 2.0 o 2.1.

### ¿Cuál es el plazo máximo que tiene la empresa para enviar el contrato firmado?

R: El ejecutivo de Cuentas debe asegurarse que el cliente envíe el contrato firmado lo antes posible.

### ¿Quién debe firmar el anexo 1 “Designación de administradores”?

R: Si es sin delegación de usuarios o administradores, los firmantes del anexo deben tener Facultad 2.0 o 2.1. Si es con delegación de usuarios o administradores, los firmantes del anexo deben tener Facultad 2.0 o 2.1. El contrato también debe estar firmado con las mismas Facultades.

**¿Quién debe formar anexo 2, “Designación de usuarios” y anexo 3, “Modificación de usuarios”?**

R: Los firmantes que concurren en el anexo deben tener Facultad 2.0 o 2.1. Cabe aclarar que en los anexos 2 o 3 solo se pueden informar usuarios, no delegar usuarios. Para este último caso, se necesita un informe poder (ILV) o que el cliente lo haga en la plataforma con un usuario con atribución de giro y delegación de sus Facultades.

**¿Quién debe firmar el anexo 4, “Eliminación de usuarios”?**

R: El anexo 4 no requiere facultades específicas.

**¿Quién debe firmar el anexo 5, “Tarifas de servicios especiales”?**

R: Los firmantes que concurren en el anexo deben tener Facultad 2.0 o 2.1.

## DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD

**¿Qué debe hacer el cliente en caso de necesitar un digipass?**

Si necesita un digipass, debe contactarse con su ejecutivo y solicitarle uno nuevo. El dispositivo deberá ser retirado en el mesón de la sucursal del Banco de Chile más cercano.

**¿Le sirve al usuario los dispositivos de seguridad que ya utiliza como cliente?**

Si, para operar en Banconexión Pro le sirven los dispositivos de seguridad que ya tiene activados pues estos pueden ser sincronizados.

## INGRESO A LA PLATAFORMA Y CLAVE

**¿Cómo se ingresa al portal?**

Para acceder al portal, el usuario debe ingresar al link [portalempresas.bancochile.cl/empresa](http://portalempresas.bancochile.cl/empresa).

**¿Por qué se debe ingresar al portal solo con el RUT de usuario y no con el RUT de la empresa?**

R: Banconexión Pro es una plataforma multiempresa, ya que usted podrá seleccionar la empresa con la que desea operar (en el caso de que esté ingresado en más de una).

**¿La clave de ingreso a Banconexión Pro funciona para todos los portales del Banco?**

R: No, la clave de la nueva plataforma no cambiará la que ya posee en los otros portales, pero podría ser la misma si esta cumple con las políticas de seguridad.

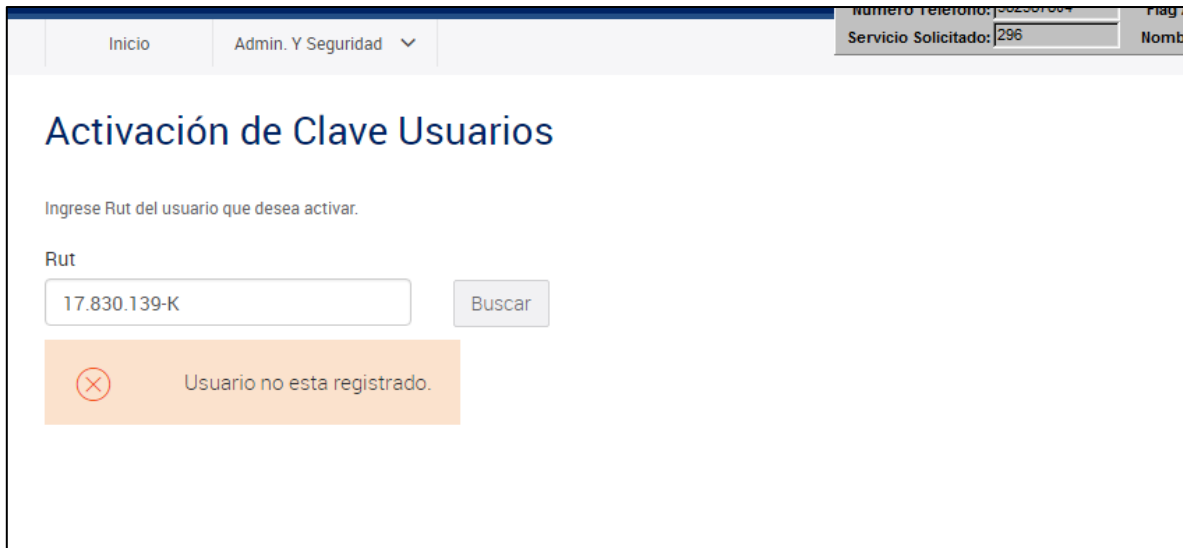
**¿Qué se debe hacer si la clave de ingreso a Banconexión Pro está bloqueada?**

R: Si la clave de ingreso a Banconexión Pro está bloqueada, debe llamar al servicio Post Venta, Fonobank —desde red fija (600) 637 3838 y desde celulares +56 2 2637 3838—, y comenzar su proceso de activación.

**¿Por qué al activar la clave sale este mensaje? Fonobank**

El mensaje aparece si usted no ha creado la clave para su ingreso al portal, por eso lo primero que debe hacer es crear dicha contraseña.

¿Qué debe hacer el cliente si en el Primer Login el sistema no le permite ingresar al portal y aparece el siguiente mensaje? Fonobank



Inicio Admin. Y Seguridad ▾

Numero Telefonio: 224681800 Pag  
Servicio Solicitado: 296 Nomb

## Activación de Clave Usuarios

Ingrese Rut del usuario que desea activar.

Rut

17.830.139-K Buscar

✕ Usuario no esta registrado.

Si le aparece este mensaje es porque falta información en algún campo de SIEBEL o porque su digipass no está sincronizado.

**¿Cómo puede el cliente cambiar su clave?**

R: Para cambiar su clave, debe acceder al portal e ingresar a Editar Perfil>Datos de Seguridad> Cambio de Clave. Para completar el proceso, el sistema le pedirá digitar la clave de su dispositivo de seguridad.

**Si el cliente no posee clave, ¿cómo y dónde la solicita?**

R: En el Login debe ingresar a la opción Solicitud de Clave, disponible en la esquina inferior derecha del cuadro de ingreso a Banconexión Pro. El usuario puede generar esa nueva contraseña utilizando la clave de Banconexión, la clave del Folio Cliente Nuevo (personas que no son Cliente Empresa), la clave Banco en Línea Pyme (solo Cliente Empresa) o llamando al 224681800.

**El cliente olvidó su clave, ¿cómo la recupera?**

R: En el Login debe ingresar a la opción Olvido de Clave, disponible en la esquina inferior izquierda del cuadro de ingreso a Banconexión Pro. Para crear una nueva clave, el cliente

tiene que ingresar su RUT y la clave de su Tarjeta de Débito, si es que posee alguna. Luego, deberá digitar la nueva clave e ingresar los datos de su dispositivo de seguridad.

### **El cliente bloqueó la clave de Banconexión Pro, ¿qué debe hacer para desbloquearla?**

R: Si se le bloquea la contraseña de Banconexión Pro, le aparecerá una opción para Reactivarla (ingresar ahí si recuerda la clave). Si olvidó la clave, el usuario deberá seleccionar el botón Olvido de Clave y generar una nueva. En ambos casos, se le exigirá al cliente la clave de su dispositivo de seguridad.

## **PÁGINA INICIO**

### **¿Qué son los íconos bajo el mensaje de bienvenida y por qué aparecen?, ¿son administrables?**

R: Los íconos son parte de las nuevas funcionalidades de Banconexión Pro. Éstos son completamente administrables por el cliente, quien puede definir qué secciones mostrar y en qué orden. Para esto hay que tener que hacer clic en el nombre del usuario (esquina superior derecha de la página) y seleccionar la opción Preferencias.

### **El cliente necesita información sobre su Ejecutivo Banca Empresas. ¿Dónde puede encontrarla?**

R: En el menú Centro de Ayuda se ha dispuesto la información, personalizada para cada usuario, que muestra los datos (nombre, teléfono, correo electrónico y sucursal) del Ejecutivo Banca Empresas.

### **El cliente necesita información sobre sus últimos accesos al Portal. ¿Dónde puede encontrarla?**

R: La funcionalidad Últimos Accesos muestra de manera clara las últimas tres conexiones al Portal, con la fecha y hora de la misma. Para ingresar, tiene que hacer clic en el nombre del usuario (esquina superior derecha de la página) y seleccionar la opción Últimos Accesos.

**El cliente necesita información de contacto del área de Servicio al Cliente. ¿Dónde puede encontrarla?**

R: En el menú Centro de Ayuda se han dispuesto los teléfonos de contacto de Servicio al Cliente.

**El cliente necesita revisar otras empresas. ¿Cómo y dónde puede cambiar esta selección?**

R: En la esquina inferior izquierda del Header, se encuentra el Selector de Empresas, que despliega la lista de empresas disponibles y permite al usuario seleccionar la que desee.

**El menú no muestra todos los productos/servicios del cliente ¿Por qué?**

R: Dependiendo de los permisos que el usuario tenga, se mostrarán las secciones correspondientes.

## MI PERFIL

**¿Cómo puede un cliente cambiar las claves de acceso a Banconexión Pro?**

R: El usuario puede cambiar su clave de acceso al Portal ingresando a Mi Perfil > Datos de Seguridad > Cambio Clave. Allí deberá digitar su actual contraseña, su nueva contraseña y finalmente la clave de su dispositivo de seguridad.

**El cliente tiene un nuevo dispositivo de seguridad ¿Cómo lo activa?**

R: Para activar el dispositivo de seguridad, hay que ingresar a Mi Perfil > Datos de Seguridad > Dispositivo de Seguridad. Allí podrá activar, bloquear o desbloquear su dispositivo de seguridad en tres simples pasos.

**¿Cómo puede el cliente actualizar sus datos?**

R: El usuario puede modificar sus datos ingresando a Mi Perfil > Datos Personales. Allí podrá editar su información particular y comercial. Además, podrá agregar una imagen para personalizar su página privada.

## MIS PREFERENCIAS

### ¿Cómo se pueden configurar las Preferencias que aparecen en la Página de Inicio?

R: Para configurar los accesos de directos que se visualizan en el Cuerpo de la Página, el cliente debe hacer clic en su nombre de usuario y seleccionar la opción Preferencias. Allí podrá definir manualmente las secciones más utilizadas y su respectiva posición en la pantalla. Así, el usuario ahorra tiempo al revisar sus productos, realizar transacciones y pagos, y gestionar sus inversiones.

## TARJETA DE CRÉDITO

### ¿Puedo obtener el estado de cuenta desde Banconexión Pro?

R: Sí. Dentro de la sección Productos > Tarjeta de Crédito > Consultar > Movimientos Facturados. Solo tiene que hacer clic en el botón de descarga “Estado de Cuenta”, que se encuentra en la esquina superior derecha de la tabla, y seleccionar la Tarjeta de Crédito (Nacional o Internacional) y el mes a consultar.

### ¿El cliente puede obtener un comprobante de un movimiento en particular?

R: Sí. Dentro de la sección Productos > Tarjeta de Crédito > Consultar > Movimientos Facturados puede revisar cada los movimientos. Cada uno de los elementos presentados tiene la opción de ver el detalle de cada transacción y descargar el comprobante.

### ¿Qué puede hacer el cliente si no está de acuerdo con un cargo detectado en su Tarjeta de Crédito?

R: Si hay algún movimiento con el que no está de acuerdo o le produce algún tipo de duda, Banconexión Pro integra una nueva funcionalidad que le dará la posibilidad de enviar una solicitud de Aclaración del Movimiento, sin necesidad de ir a una sucursal. La opción Solicitar Aclaración se encuentra en la sección Productos > Tarjeta de Crédito > Consultar > Movimientos Facturados, dentro del detalle del movimiento.



### **¿Puedo el cliente, descargar los movimientos de su Tarjeta de Crédito?**

R: Sí. El usuario puede descargar tanto los movimientos Facturados como los No Facturados de la Tarjeta Nacional e Internacional. Solo tiene que hacer clic en el ícono de descarga, en la esquina superior derecha de la tabla, dentro de Productos > Tarjeta de Crédito > Consultar > Movimientos Facturados o Productos > Tarjeta de Crédito > Consultar > Movimientos No Facturados.

### **¿Puede el cliente descargar un movimiento de su Tarjeta de Crédito de seis meses atrás?**

R: Sí. El histórico de las Tarjetas de Crédito es de hasta 12 meses.

### **Si el usuario utiliza su Tarjeta de Crédito, ¿se ve reflejado de inmediato el movimiento en el Nuevo Portal?**

R: Sí, porque las operaciones están en línea con Transbank.

### **El cliente olvidó su pinpass, ¿cómo recupera la clave u obtiene una nueva?**

R: Dentro del menú Productos > Tarjeta de Crédito > Configurar > PinPass, se puede crear una nueva clave, en dos simples pasos.

## LÍNEA DE CRÉDITO

### **¿El cliente puede obtener un comprobante de un movimiento en particular?**

R: Sí. Dentro de la sección Productos > Línea de Crédito > Saldos y Movimientos puede revisar cada los movimientos. Cada uno de los elementos presentados tiene la opción de ver el detalle de cada transacción y descargar el comprobante.

### **Si el usuario utiliza su Línea de Crédito, ¿se ve reflejado de inmediato el movimiento en el Nuevo Portal?**

R: Sí, porque las operaciones están en línea con Transbank.

## CUENTAS

**El cliente tiene dudas con un movimiento de su cuenta corriente, ¿qué puede hacer?**

R: Si hay algún movimiento con el que no está de acuerdo o le produce algún tipo de duda, Banconexión Pro integra una nueva funcionalidad que le dará la posibilidad de enviar una solicitud de Aclaración del Movimiento, sin necesidad de ir a una sucursal. La opción Solicitar Aclaración se encuentra en la sección Productos > Cuentas > Consultar > Saldos y Movimientos, dentro del detalle del movimiento.

**¿Puede el cliente obtener la información de todas sus cuentas corrientes, de manera consolidada?**

R: Sí, Banconexión Pro le proporciona al cliente el módulo Saldos Consolidados, que le da la opción de seleccionar dos o más cuentas corrientes y analizar los Saldos y las Retenciones consolidadas de esas cuentas.

## TRANSFERENCIAS

**El cliente solo puede agregar transferencias, pero no inscribir o autorizar. ¿Por qué?**

R: Dependiendo de los permisos de usuario que tenga, se mostrarán las secciones correspondientes.

**El cliente tiene que agregar transferencia para 20 beneficiarios., ¿hay que agregarlas una a una?**

R: No. El Portal presenta la opción de agregar transferencias masivas, con hasta 30 Beneficiarios.

**El cliente tiene que inscribir una transferencia, pero tiene errores, ¿es posible editarla?**

R: Sí. El cliente que tenga el rol Inscriptor, puede editar la transferencia errónea. Además, la puede eliminar.

**El cliente tiene que autorizar una transferencia, pero tiene errores, ¿es posible editarla?**

R: No. En este caso el cliente no puede editar la transferencia, pero puede enviarla a reparar o eliminarla.

## PREGUNTAS FRECUENTES

### **¿Puede el cliente consultar la bitácora de las transferencias realizadas?**

R: Sí. Desde el menú Pagos y Transferencias > Transferencias > Consultar > Consulta de Transferencias el cliente puede revisar la bitácora, los comentarios, archivos adjuntos y comprobante. Además, tiene la opción de descargar el detalle de la transferencia.

### **¿Puede el cliente descargar el comprobante de alguna de las transferencias realizadas?**

R: Sí. Desde el menú Pagos y Transferencias > Transferencias > Consultar > Consulta de Transferencias el cliente puede descargar el comprobante de una transferencia realizada.

### **La plataforma entrega algún mensaje de error cuando un usuario no cuenta con las facultades para aprobar una TEF?**

R: No. Si el apoderado no tiene facultades y tiene el rol para autorizar, al validar en ILV no va a contar su firma, por lo que la TEF quedará auto pendiente.

## PAGOS MASIVOS

### **¿Qué tipo de Pagos Masivos se pueden hacer en Banconexión Pro?**

R: En el Portal se pueden realizar remuneraciones, pago a proveedores, pensiones y otros Pagos Masivos.

### **¿Cuántos tipos de Pago de remuneraciones se pueden realizar en el Portal?**

R: Banconexión Pro permite realizar las siguientes remuneraciones: de anticipo, honorarios, sueldos, horas extras, reliquidaciones, rol privado, viáticos, premios, aguinaldos, gratificaciones, comisiones y bonos.

### **¿Cuántos tipos de Pago a proveedores se pueden realizar en el Portal?**

R: En Banconexión Pro se pueden realizar los siguientes Pagos a proveedores: proveedores, proveedores factoring, de bienes, notas débito, bienes nota débito, bienes nota de crédito, bienes nota débito, bienes factura, notas créditos, factura, de servicios, de servicios nota débito, de servicios nota créditos y de servicios factura.

### **¿Cómo se realiza un Pago Masivo en el nuevo Portal?**

R: Banconexión Pro permite que el cliente envíe Nóminas de Pago Masivo —ya sea por archivo o digitación— de manera segura y eficiente. A través de este sistema digital, se perfecciona el proceso de pago entre el Banco y los clientes, optimizando los desembolsos asociados a remuneraciones, proveedores, pensiones y otros masivos que las empresas deseen realizar.

Para que sea procesado por el Banco, el proceso de un Pago Masivo comienza cuando se agrega una Nómina de Pago. Luego ésta se inscribe y posteriormente se autoriza. De manera opcional —y al igual que las Transferencias—, se pueden agregar las funciones Liberar Pagos y Pagos Express.

### **¿Qué es un Pago Express?**

R: El Pago Express es una nueva opción que permite realizar una transacción de manera rápida y se ejecuta de la misma forma que la función Agregar una Nómina, tanto para Nómina por archivo como por digitalización. Realizando un Pago Express, el cliente puede saltarse los cuatro pasos anteriores: Agregar, Inscribir, Autorizar y Liberar una Nómina.

### **¿Cómo se agrega una Nómina de Pago Masivo?**

R: Una Nómina de Pago Masivo se puede agregar por archivo (masivo) o por digitación (uno a uno).

Si es por archivo, el cliente debe establecer el convenio, el tipo de pago, el tipo de plantilla, el nombre de la Nómina, el método de provisión y la modalidad de ingreso. Luego, debe subir el archivo y seleccionar el botón Agregar. El archivo no puede superar los 70 MB y se puede descargar desde la misma página.

Si es por digitación, el cliente debe ingresar el convenio, el tipo de pago, la fecha de pago, el nombre de la Nómina, el método de provisión y la modalidad de ingreso. Luego, debe digitar los datos del beneficiario y de forma opcional, el detalle del documento.

### **¿Qué métodos de provisión existen para las Nóminas de Pago Masivo?**

R: Existen dos tipos de provisión: por Nómina completa o por registros aceptados.

### **¿Qué tipo de plantilla se utiliza para Agregar una Nómina por archivo?**

R: Para Agregar una Nómina por archivo, se utiliza la plantilla 400, que se puede descargar desde la misma página.

### **¿Pueden reutilizarse las Nóminas?**

R: Sí, las Nóminas se pueden reutilizar. Para eso hay que ingresar al Módulo de Consulta y seleccionar el ícono Tuerca en la tabla. Desde allí, se desplegará un menú con la opción Reutilizar.

## INSTRUCCIONES

El cliente llama consultando que no puede autorizar ni inscribir Cartas de Instrucción, ¿qué debo hacer?

R: Se debe ingresar al Portal Interno, y luego ir a la opción Administración y Seguridad/Administración de Usuario. Luego, debe ir a la opción Búsqueda Avanzada y digitar el RUT de la empresa y el RUT del usuario que está llamando.

**Administración de Usuarios**

Mauricio  
12.722.8

Requieren Autorización0

Requieren Modificación0

Poder Legal Pendiente0

Empresas Activas2

Agregar Empresa

Ver Bitácora

Eliminar usuario

Descargar detalle de empresas

Seleccionados 1

[Desvincular](#)[Rechazar](#)[Autorizar](#)[Bloquear](#)

Búsqueda General

Estado

Bloqueados/Desbloqueados




Buscar

Nombre o rut

Seleccione...

Seleccione...

Estado: Todos los estados x

	Empresa	Rut	Apps	Estado
<input checked="" type="checkbox"/>	 Banco De Chile	97.004.000-5	4	Activo
<input type="checkbox"/>	 DERCO S.A.	94.141.000-6	1	Eliminado
<input type="checkbox"/>	 SOCIEDAD DE TRADING	76.506.620-4	6	Activo

Ir a empresa

Aplicaciones

Bloquear


Ver Bitácora

Ver Comentarios

Descargar Detalle

El cliente deberá hacer clic en el ícono Tuerca y seleccionar la opción Aplicaciones. Allí podrá visualizar los roles y aplicaciones que tiene el usuario en la empresa asociada.


### Detalle Aplicación



Mauricio  
12.722.

Empresa	Banco De Chile	Estado Usuario <b>Activo</b>
Rut	97.004.000-5	
Estado ILV	No Requiere Poderes	

[Ver Bitácora](#) | [Ver Comentarios](#) | [Descargar Detalle](#)

 Agregar Aplicaciones

Carta de Instrucción  
PORTAL INTERNO

Condiciones Comerciales

Permisos y Autorizaciones

Soporte Banco

#### Condiciones Comerciales / Configuración general

**Condiciones Comerciales**  
Activado

**Condiciones Comerciales** Activado ☒

#### Roles asignados

Consulta condiciones Boleta Garantía

Consulta Condiciones DAP

Ingresa condiciones Boleta Garantía

Ingresa condiciones DAP

El cliente inscribió una Instrucción, pero con error, ¿puede modificarla?

R: Sí. Una de las opciones al ingresar a Consultar Inscripción es la de editar. También se puede eliminar.

**¿Existen plantillas para inscribir Cartas de Instrucción o solo es posible cargar desde un archivo?**

R: Sí, existen diversas plantillas para inscribir Cartas de Instrucción. Las más utilizadas son: Transferencia de Fondos a otros Bancos vía SPAV, Transferencia de Fondos, Compra y Venta de Moneda Spot, Envío Orden de Pago al Exterior, Boleta de Garantía contra Línea de Crédito y Depósitos a Plazo.

**El cliente está inscribiendo una Instrucción en euros, pero la conversión en pesos aparece en otra moneda.**

R: En este caso el cliente está utilizando una cuenta de cargo en otra moneda. Por ejemplo, si está realizando una operación en euros, pero la cuenta de cargo es en dólares, la conversión la realizará en dólares. Si cambia la cuenta a una en euros, la conversión será en pesos chilenos.

**¿Una Instrucción realizada por Banconexión Pro es más rápida que una manual?**

R: Sí. Banconexión Pro tiene prioridad sobre las operaciones manuales que realicen los clientes, ya sea vía mesón o vía mail al Ejecutivo de Cuenta.

**¿Cuánto debe pesar el archivo PDF que suba el cliente?**

R: El archivo debe pesar como máximo 1 MB. Cuando se trabaja con un PDF, el sistema pide identificar a las personas que aparecen firmando el documento físico, mediante la selección de autorizadores.

**Si cliente presenta problemas técnicos de operación con alguna categoría, y no puedo solucionarlo, ¿con quién debo escalarlo?**

R: Los casos que no puedan ser resueltos deben ser derivados a Mauricio Pino, Gonzalo Collarte y Cristián León vía correo electrónico. Se le debe solicitar al cliente que envíe una captura de pantalla para tener claridad exacta del problema.

**¿La descarga del Swift y/o Liquidación Comex está disponible en el portal?**

R: Si, ambos documentos se pueden descargar en el portal, siempre y cuando sean Instrucciones inscritas mediante plantilla.

**¿Se puede descargar la copia del Swift (enviado copia a 5 destinatarios) o el comprobante de liquidación de una carta subida en formato PDF?**

R: No. El beneficio antes descrito solo es válido para el uso de plantilla prediseñada. Si un cliente pregunta por qué no puede ver esto, hay que asegurarse que esté operando vía plantilla prediseñada.

**¿Se puede adjuntar la declaración jurada para una orden de pago al exterior 20500?**

R: Sí, se debe adjuntar en el mismo archivo PDF, al final de la última página de la carta escaneada.

**¿Puedo bloquear a un usuario para que no pueda hacer más transacciones en Banconexión Pro?**

R: Sí, puede bloquearlo seleccionando la opción Bloquear usuario del menú que se despliega tras hacer clic en el ícono Tuerca.



### Administración de Usuarios

Mauricio 12.722.8

Requieren Autorización	0	Requieren Modificación	0
Poder Legal Pendiente	0	Empresas Activas	2

[Agregar Empresa](#)

[Ver Bitácora](#) [Eliminar usuario](#) [Descargar detalle de empresas](#)

Seleccionados 1 [Desvincular](#) [Rechazar](#) [Autorizar](#) [Bloquear](#)

Búsqueda General:  Estado:  Bloqueados/Desbloqueados:  [Buscar](#)

Estado: Todos los estados

	Empresa	Rut	Apps	Estado
<input checked="" type="checkbox"/>	Banco De Chile	97.004.000-5	4	Activo
<input type="checkbox"/>	DERCO S.A.	94.141.000-6	1	Eliminado
<input type="checkbox"/>	SOCIEDAD DE TRA...	76.506.620-4	6	Activo

Most...



### Banco de Chile

Mauricio Central Sesión

Inicio Instrucciones Admin. Y Seguridad Condiciones Comerciales

### Administración de Usuarios

**Bloquear Usuario(s)**  
Una vez que el usuario es bloqueado, no podrá acceder a la plataforma hasta que sea desbloqueado. Cualquier proceso realizado por este usuario antes del bloqueo, seguirá su flujo correspondiente.

1 Resumen de Selección

Mauricio 12.7	Bloqueados 0	Por bloquear 1
---------------	--------------	----------------

	Nombre de empresa Banco De Chile	Rut 97.004.000-5	Estado Activo
--	-------------------------------------	---------------------	------------------

2 Información adicional

Comentario

10/200

[Cancelar](#) [Confirmar](#)

Se debe justificar el bloqueo al usuario.

**Cuándo el cliente manda un archivo en formato PDF, ¿el sistema lee el ILV?**

R: No, cuando el cliente manda un archivo en formato PDF, el sistema no lee el ILV. Esto se aplica solo para plantilla. El PDF viaja directo a visado, donde se aplican los controles correspondientes.

**Si me aparece un mensaje que menciona las “Facultades”, ¿cuál es el error?**

R: La mayoría de las veces, la aparición del mensaje significa que la actualización del ILV no está funcionando. Si usted tiene este problema, debe reportarlo a su ejecutivo de Cuenta, y al equipo de Cobertura.

**¿Toda operación en Banconexión Pro pasa por el ILV??**

R: No, las cartas de instrucción vía PDF y las TEF no pasan por ILV.

**¿Hasta qué hora se puede inscribir una Carta de Instrucción?**

R: Para que sea ejecutada el mismo día, una carta de Instrucción debe inscribirse o autorizarse máximo hasta las 14.30 horas.

**¿Cómo puede el cliente revisar en qué parte del proceso está la carta que inscribió y/o autorizó?**

R: Para revisar en qué parte del proceso está la carta, usted debe ingresar a Instrucciones > Consulta y buscarla a través de nuestros filtros. Para revisar sus detalles, debe hacer clic en la lupa y en el Bitácora, bajo la cruz que se encuentra en la esquina superior derecha.

**¿Qué debe hacer el cliente si no puede inscribir una carta y le aparece el siguiente mensaje?**

**“Apoderados seleccionados no cumplen validación de facultades ya que la empresa CHL RENTA TOTAL FONDO DE INVERSION PRIVADO RUT: 76.296.XXX-X, ES ADMINISTRADA POR CHL ASSET MANAGEMENT CHILE S.A //76.033.XXX-X”**

R: El mensaje significa que este tipo de empresa con ILV referido a otro a nivel de RUT, no pueden operar en esta etapa en Banconexión pro. Como solución, se recomienda hacer este tipo de TX por PDF. Así, no pasará por ILV y tendrá el mismo seguimiento.

¿Qué debe hacer el cliente si no puede autorizar una carta porque el sistema señala que la clave de su dispositivo de seguridad no corresponde?

Cuenta USD 50000401407 USD126.325,00 29/05/2017

Las fechas propuestas para cursar corresponden a horario local de Chile GMT -03:00

**3 Autorizadores**  
Se deben seleccionar todos los apoderados que autorizan el documento

Seleccione Apoderado Apoderados Seleccionados

Seleccionar... Jorge Eugenio Briceno Echeverria 4.706.956-4

**4 Ingrese Clave de Dispositivo de Seguridad**  
Ingresa Clave DigiPass (Serie: XXXXXX7370)

La clave ingresada no corresponde, intente nuevamente.

Inscribir

R: Si le aparece este mensaje, significa que su dispositivo de seguridad no ha sido sincronizado correctamente.

¿Cuáles son los pasos para enviar una carta de categoría Boletas de Garantía por plantilla?

R: Para enviar una carta de Boletas de Garantía, los pasos los siguientes:

1. Comunique vía mail a su ejecutivo de Cuentas y/o a su asistente, las Condiciones Comerciales de la Boleta (tasa, moneda, plazo vencimiento, monto y comisión).
2. El ejecutivo de Cuentas o debe ingresar dichas condiciones comerciales al Portal Interno.
3. Ingrese a Banconexión Pro, acceda al módulo Condiciones Comerciales e inscriba y posteriormente autorice la carta.
4. Si envía la boleta vía PDF, no necesita crear ninguna Condición Comercial.

**¿Cómo se ingresa el tipo de cambio en una *Compra y Venta de moneda spot* y un *Envío de Orden de Pago al Exterior*?**

R: El tipo de cambio debe estar previamente cerrado con su contraparte comercial. Este se desplegará automáticamente, después de algunos minutos.

**¿Se de ingresar el TC pactado con el Banco cuando inscribo cartas de instrucción asociadas a Órdenes de Pago y Compra y Venta de Moneda?**

R: Para las Órdenes de Pago, el TC se cierra con su ejecutivo o la mesa de dinero y se actualiza automáticamente en Banconexión Pro. Sin embargo, para Compra y Venta de moneda, debe ingresar el TC al portal.

**33. El usuario posee rol Inscriptor y quiere realizar una Venta de EUR con la paridad 1,1344 (Dólar), pero al seleccionar el tipo de operación (venta), el Portal le indica que no tienen tipo de cambio disponible. ¿Porque aparece ese mensaje?**

R: Este mensaje aparece solo en la categoría Compra y Venta de Moneda —en Órdenes de Pago al Exterior funciona sin inconveniente— y se debe a que la paridad está entre EUR y USD. En estos momentos, el servicio por plantilla prediseñada no trae las paridades entre estas dos monedas. La única posibilidad, es hacerla vía formato PDF.

**¿Qué debe hacer el cliente hacer si no visualiza el código de egreso para inscribir una Orden de Pago en Banconexión Pro?**

R: Si no visualiza el código de egreso para inscribir una Orden de Pago en el portal, el cliente debe enviar la carta en formato PDF.

En Banconexión Pro, la Orden de Pago con código 20500 no puede ser trabajada como plantilla si la moneda de destino es distinta a la de origen. Se recomienda hacer una Compra Spot en la Moneda y Cuenta que se desea enviar al extranjero y luego, desde dicha Cuenta, enviar los fondos con el dinero abonado en la compra y venta anterior.

**Para hacer una transacción de Compra y Venta de Monedas vía plantilla prediseñada, en el tipo de TX Compra y Venta de Monedas Spot, ¿se debe tener una cuenta en MX y otra cuenta en pesos?**

Sí, para poder operar debe tener ambas cuentas.

## VALES VISTA

### ¿Qué tipos de Vales Vista están disponibles en Banconexión Pro?

R: En el Portal, están disponibles los Vales Vista contra efectivo por instrucción digital y los Vales Vista unitario o masivo por TEF.

### Cuando se crea una plantilla, ¿los Vales Vista estarán disponibles para todos los usuarios o solo para el que la creó?

R: Los Vales Vista estarán disponibles para el usuario que creó la plantilla, para los autorizadores y para el que tenga habilitado el rol de consultas cartas.