

PORTAL INTERNO

Instructivo de reclamo

Descripción de instructivo de reclamo:

En el siguiente manual usted podrá encontrar las formalidades y pasos a seguir para efectuar un formulario de reclamo, cuando la plataforma arroje algún tipo de inconveniente o problema.

Por otro lado, usted debe saber que el apoyo que brinda LAC en la Nueva Internet está orientado en los siguientes temas: Entregar información sobre Banconexión Pro, que incluye orientación en la entrega de documentos como ventas, implementación y post venta. Además, están en la obligación de transmitir información general sobre Cartas de Instrucción, Condiciones Comerciales y funcionalidades sobre el mini sitio.

Índice:

Formalidades del formulario de reclamo	4
Requerimientos solicitados	4
Pasos correcta captura de pantalla	5 - 7
Preguntas frecuentes	8

I. Formalidades del formulario de reclamo:

Cualquier tipo de reclamo que sea debido a un “error de sistema” tiene que contener los siguientes requerimientos: Rut de empresa, usuario, producto afectado, breve descripción sobre el material que arrojó error y pantallazo del problema específico.

Hay que destacar que la captura de pantalla en el momento exacto de la falla, debe ser tomada por el cliente y posteriormente enviada a su ejecutivo, con el fin de que pueda mandar de manera correcta el correo electrónico.

Es relevante que usted no olvide ninguno de los datos solicitados, ya que servicios corporativos requiere de esa información para detectar la causa exacta por la cual se produjo la falla y con el objetivo de que puedan enviarlo al departamento indicado para darle a usted una solución.

El formato por el cual se debe enviar el formulario de reclamo puede ser a través de dos formas: Adjuntado un PFD en el correo electrónico o por medio del mismo mensaje del correo.

II. Requerimientos solicitados:

- Rut de Empresa
- Rut de Usuario
- Producto afectado
- Breve descripción sobre el problema
- Pantallazo específico de error

III. Correcta captura de pantalla:

Pasó número 1:

- En el instante en el que el sistema detecte algún tipo de error, automáticamente arrojará el mensaje que se encuentra en el recuadro número rojo. ¿Qué debo hacer?



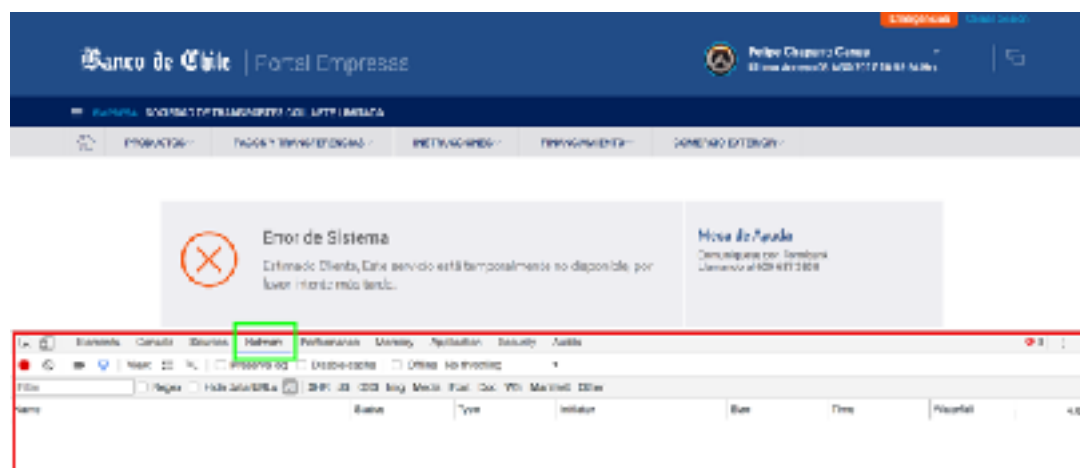
Paso número 2:

- Inmediatamente usted tendrá que hacer clic en la tecla número F12 de su computador notebook.





Paso número 3:


- Después de clicar F12 visualizará una pantalla con variadas herramientas como “Elements”, “Console”, “Sources”, “Network” y “Performance” entre otras. Lo importante es que usted presione la funcionalidad que está demarcada con color verde, “Network”.



Paso número 4:


- 
Portal Empresas


Primer Crédito Cero
08/04/2020 13:45:27 17/11/2024 17:00



Inicio
Reportes
Seguimiento de Pagos
Historial de Pagos

Reportes
Seguimiento de Pagos
Historial de Pagos
Reportes de Pagos
Reportes de Pagos



Error de Sistema

El servicio de este sistema se encuentra temporalmente no disponible por mantenimiento técnico.

Mensaje de Aviso

Comuníquese con el Soporte Técnico al 800-027-3038

Inicio
Reportes
Seguimiento de Pagos
Historial de Pagos

Reportes
Seguimiento de Pagos
Historial de Pagos
Reportes de Pagos

Inicio
Reportes
Seguimiento de Pagos
Historial de Pagos

Reportes
Seguimiento de Pagos
Historial de Pagos
Reportes de Pagos

- Posteriormente, cuando ya haya finalizado todos los procesos, deberá realizar una captura de imagen a la página seleccionada, con el fin de adjuntar y enviar en la carta de reclamo, junto con los otros datos solicitados. .

[illegible]

IV. Preguntas frecuentes:

1. ¿Qué es un formulario de reclamo?

Es un archivo adjunto en donde se detallan datos del cliente cuando el portal arroja algún tipo de error, con el objetivo de poder detectar la razón específica por la cual se produjo el inconveniente.

2. ¿Cuáles son los datos específicos que debo recopilar del cliente?

Es importante que usted tenga el Rut de la empresa, Rut de usuario, mencionar el producto que fue afectado, breve descripción del problema y pantallazo de la falla específica.

3. ¿El formulario de reclamo debe tener obligatoriamente todos los datos solicitados?

Sí, ya que de lo contrario no se podrá detectar la falla específica y no le podrán entregar una solución oportuna.

4. ¿Quién debe realizar la captura de imagen?

El cliente. Usted como ejecutivo o colaborador del banco debe orientar al cliente, especificándole los diferentes pasos que tiene que realizar para obtener un correcto pantallazo del problema.

5. ¿Qué se debe hacer cuando el cliente no puede visualizar los datos obtenidos por la tecla F12?

Si por alguna razón llega a suceder, usted debe indicarle que cliquee en los tres puntos verticales, ubicados en la parte superior a la derecha del navegador. Luego debe ir a “Más Herramientas” y finalmente hacer clic en “Herramientas del Desarrollador”.