

Preguntas Frecuentes Cartas de Instrucción

1.- ¿Hasta qué hora puedo inscribir una carta de Instrucción?; ¿Cuál es el tiempo de ejecución promedio de una carta de instrucción?

R.- La hora límite de inscripción y autorización de una carta es a las 14:30 horas para que sea ejecutada el mismo día.

El Tiempo de ejecución promedio es de 2 hr

2.- ¿Cómo puede el cliente revisar en que parte del proceso va la carta que inscribió y/o autorizó?

R.- Debe ingresar al módulo “Instrucciones”, luego a “Consulta” y filtrar por número de carta inscrita. Luego hacer click en la lupa para ver más detalle y revisar la “bitácora”.

3.- Cliente no logra inscribir cartas de instrucción y le aparece un mensaje “digipass bloqueado”, ¿Qué puedo hacer?

R. Digipass no se encuentra activo. Debemos activarlo.

4.- Cliente Inscribió una carta de instrucción “Orden de Pago al Exterior” en formato PDF y no puede descargar el Swift, ¿Qué hago?

R.- Es muy importante destacar que los Swift se descargan solo en cartas inscritas por plantilla, no por PDF. Si el usuario inscribe una carta de instrucción en formato PDF, debe contactarse con su ejecutivo quien le enviará el Swift.

5.- A cliente no le aparecen los apoderados que necesita para Inscribir una carta de instrucción, ¿Qué puedo hacer?

R. Se debe ingresar al portal interno, luego ir al módulo Administración y Seguridad/ Administración de Usuario y luego buscar por Rut de usuario. Luego, dentro de Aplicaciones se debe seleccionar la opción Cartas de Instrucción y verificar si posee el rol de Autorizador según el tipo de carta que quiere autorizar.

6.- Cliente no puede cargar instrucción como PDF, ¿Qué puedo hacer?

R. Es muy probable que el archivo que el cliente está intentando subir no esté en PDF o pese más de 1 Mb.

Si el cliente verifica que el archivo pesa menos de 1 Mb, debe consultar en el portal interno, en módulo Administración y Seguridad/Administración de Usuario y buscar el Rut del cliente. Luego, se debe seleccionar la opción Cartas de Instrucción y verificar si posee el rol para Inscribir el tipo de Instrucción que desea Inscribir con el formato PDF.

7.- Estoy inscribiendo una Compra y Venta de Moneda Spot, ¿Qué ingreso en el campo “Tipo de cambio”?

R.- Es muy importante que antes de inscribir una carta, el inscriptor llame a la mesa y pacte un tipo de cambio. Este es el que deberá ingresar en el campo “Tipo de Cambio”.

8.- Cliente llama porque apoderado no tiene permiso para autorizar una Instrucción. ¿Qué Hago?

R. Se debe ingresar al portal interno, luego a módulo Administración y Seguridad/ Administración de Usuario. Luego se debe agregar el Rut del apoderado en cuestión y dentro de Aplicaciones seleccionar la opción Cartas de Instrucción para luego verificar si apoderado posee el rol de Autorizador.

9.- ¿Cómo cierra el cliente el tipo de cambio en una Carta de Instrucción “orden de pago” y en una “compra y venta de moneda”?

R. El tipo de cambio utilizado en NI es el tipo de cambio registrado por la negociación con el cliente en el sistema Banco CVD. Para el caso de Orden de Pago al Exterior lo recupera vía sistema y para Compra y Venta de Monedas SPOT se digita en NI por parte del cliente.

10.-Cliente indica que no puede enviar una orden de pago al exterior con código 20500 a través de Nueva Internet. ¿Qué puedo hacer?

Sí es posible enviar ODP con Código 20500 a través de PDF. Se debe seleccionar operar a través de PDF, luego Orden de Pago al Exterior y cuando se sube el archivo debe subir en ese mismo documento la orden de pago y a continuación en el mismo documento la declaración jurada. La operación se procesará con la imagen y cuando traigan el original debe ser enviado a custodia, tal como lo requiere la norma.

¿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.

¿Porque Cartas de Instrucción?

El mejoramiento e incorporación de este servicio, tiene por objetivo enviar cartas de instrucción de manera **segura y eficiente** a través de un sistema digital entre clientes y Banco de Chile. Lo que facilitará a nuestros clientes optimizar la creación, gestión y tracking de sus procesos internos, y al Banco le permitirá realizar un delivery ajustado a las normativas y protocolos de seguridad en procesos de gestión y respuesta ágil.

Banco de Chile

Banco de Chile

Conéctate
al Nuevo Portal Internet Empresas



Soluciones integrales para
tus operaciones

