
	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	1 de 15

PROCEDIMIENTO DE VENTA, IMPLEMENTACIÓN Y POSTVENTA NUEVA INTERNET

Revisado por:	Aprobado por:
Carolina Chomali M. Stephanie Smith S. Felipe González C. Mauricio Pino Q. Jorge Ibáñez E.	María Loreto Saavedra P. Hugo Salinas A. Guillermo Intriago L. Gonzalo Collarte T.
Fecha: 28/07/2015	Fecha:

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	2 de 15

OBJETIVO:

Este procedimiento tiene por finalidad estandarizar la metodología de trabajo de los equipos comercial y de implementaciones en lo referente al proceso de venta de servicios transaccionales asociados a Cuentas Corrientes Empresa.

ALCANCE:

Este procedimiento aplica desde la preparación de la visita y cierre con el cliente, pasando por la generación y firma del contrato hasta entrega a postventa (Servicio Corporativo) por concepto de primer uso.

DEFINICIONES:

Equipo Comercial

Personal compuesto por el Ejecutivo de Cuentas y el ejecutivo de *Cash Management* cuyas funciones son:

- Ejecutivo de Cuentas: Responsable de llevar la relación comercial con el cliente, y de apoyar el proceso de venta, de acuerdo a la [Declaración Corporativa](#) del Banco de Chile.
- Ejecutivo Cash Management: Líder del proceso de venta, primer encargado de realizar la presentación frente al cliente e informar de los beneficios del nuevo canal "Nueva Internet" y en qué consiste el módulo de "Cartas de Instrucción".


Proceso de Venta

Este proceso comienza con el cierre de una visita de negocio por parte del [Equipo Comercial](#), el cual dará inicio a una serie de actividades contractuales por parte de Documentación, arrojando como resultado un cliente activado y operando en un nuevo "canal Internet".

Portal Interno (Mini Sitio)

Portal [web](#) con información tanto para el [Proceso de Venta](#) como para la administración la plataforma Empresas, a través de funcionalidades para registrar y crear permisos/autorizaciones asociados a los siguientes tipos de cuentas empresa:

- Cuenta Corriente BCH y Global Citi.
- Cuenta Corriente M/E.
- Línea de Crédito en Cta. Corriente.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	3 de 15

Kit de Venta

Es el material a usar durante la visita al cliente y estará compuesto de una Caja Corporativa, la cual contiene la información general de “Nueva Internet” junto a un obsequio dirigido a el(los) cliente(s) a nombre del Banco de Chile.

Presentación de Venta

Contenido estandarizado en formato *Power Point* con lo que tratará la presentación comercial frente al cliente. Esta información No se encuentra disponible en la sección “Documentos” en Portal Interno.

Implementaciones

Departamento compuesto por las Unidades de “Documentación” y “Entrenamiento a Clientes”, apoyados por equipos de “Confección” y “Habilitación”, quienes estarán encargados de validar toda la documentación necesaria para implementar los servicios vendidos al cliente, así como eventualmente realizar la(s) capacitaciones(s) y/o entrenamientos¹ que permitan usar los servicios (en la medida que se vayan subiendo).

Visado

Unidad encargada de autorizar (o rechazar) los contratos, en función del Informe Legal Vigente del Banco de Chile. El proceso de visado toma entre 24 y 48 hrs. hábiles.

Formulario de Solicitud de Implementación

Documento utilizado para dar inicio al proceso de confección de contrato. El llenado de la información mínima del FSI es de responsabilidad del Equipo Comercial y sin este documento, no puede iniciarse el proceso formal de habilitación del canal “Nueva Internet”.


Ficha de Requerimientos Mínimos

Formulario de levantamiento que permite determinar si el Cliente puede operar en la plataforma, disponible en Anexo A.

Artikos (Servicio No Disponible por el Momento)

WorkFlow de gestión documental que se utiliza durante el proceso de evaluación o venta y entrenamiento de los productos contratados. Utilizado por las unidades involucradas para dejar registro de cada actividad con el cliente.

¹ El costo por los servicios de Entrenamiento será asignado al CUI del Ejecutivo Cash que lo solicite.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	4 de 15

Servicios Corporativos (SSCC)

Departamento que gestiona las consultas de los clientes de los segmentos GEE, Corporativa, Multinacional, Inmobiliaria y Construcción y Sociedades de Inversión.

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

Será responsabilidad del [Equipo Comercial](#) y de [Implementaciones](#) cumplir con este procedimiento en lo relativo a la preparación de información para realizar la pre-venta (a partir de la primera visita) y apoyar en lo relativo al envío de solicitudes de implementación a la unidad de Documentación.

Es responsabilidad del Ejecutivo Cash gestionar el ingreso de un Usuario que no se encuentre en SIEBEL.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

A continuación se describen las actividades (en orden cronológico) desde que se prepara la visita hacia el Cliente hasta la confirmación de un contrato activado.

1. Preparación de la visita.


Objetivo: Obtener información preliminar antes de presentar al Cliente.

El [Equipo comercial](#) preparará la información necesaria para explicar correctamente los beneficios del nuevo canal digital, debiendo utilizar la [Presentación de Venta](#). En caso que el Ejecutivo de Cuentas no conozca su contenido, será responsabilidad del Ejecutivo Cash informarle acerca de la presentación ANTES de la reunión con el cliente.

A su vez el Ejecutivo de Cash Management preparará el [KIT de Venta](#) y hará un levantamiento de las Tarifas Pizarra ofrecidas por Banca Digital (disponibles en Portal Interno) debiendo verificar que el Cliente no tenga descuentos en los productos ya contratados.

2. Realizar Visita y Presentación al Cliente

Objetivo: Informar al cliente acerca de los servicios disponibles, que se trata de un nuevo canal (que funciona distinto a Banconexión) y de entregar la documentación requerida que permita cerrar el negocio.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	5 de 15

Una vez realizada la [Presentación de Venta](#) y en caso de existir un potencial negocio, el Ejecutivo Cash deberá transmitir lo siguiente al cliente:

- i. Autorizadores e Inscriptores: Se debe Informar al Cliente que los Usuarios del [Anexo 3](#) y que en el caso de los Apoderados deben corresponder a los registrados en el Informe Legal Vigente (ILV) y explicar que podrán autorizar exclusivamente estos apoderados porque por el momento no existen Usuarios Delegados.

El Equipo Comercial No debe entregar listado de ILV (esa información es de conocimiento de la Empresa).

En el caso de los Inscriptores, a diferencia del modelo Banconexión, DEBEN tener dispositivo de seguridad, del mismo tipo indicado en el punto anterior (SAFA).

- ii. Navegadores: Debido a que la plataforma no funciona con todas las versiones, es necesario informar al cliente acerca de los navegadores soportados (Chrome, Firefox, Safari o Explorer versión superior a 9). En caso de requerirse una visita técnica este requisito debe estar resuelto por parte del cliente (las instalaciones de navegador las realiza la empresa internamente con su área de soporte).
- iii. Servicios Tarifcados: Informar los costos de las Tarifas por los Servicios de Banca Digital y solicitar la Cuenta Corriente de cargo para el cobro de comisión (en caso que Empresa tenga más de una Cuenta). En caso que la Empresa tenga tarifas diferenciadas respecto de los productos ofrecidos, se debe informar que las rebajas se mantienen.

3. Confección de Contrato


Objetivo: Generar un set de contratos con la información del negocio para ser firmado por el Cliente.

Para la confección del contrato existen dos modalidades de recepción del [FSI](#) por parte del equipo de Confección en la dirección de correo: confeccion@bancochile.cl

3.1. Ejecutivo Cash envía FSI Completo:

El Ejecutivo Cash podrá complementar la información levantada durante la [Preparación](#) y que validó durante la [Visita Comercial](#) para enviar el FSI vía al equipo de Confección de Contratos.

Equipo de Confección revisará la información y en caso de estar correcta enviará contrato para firma dentro de los primeros 2 días hábiles. En caso de existir errores será devuelto al Ejecutivo Cash explicando el motivo del rechazo a más tardar dentro de las primeras 2 hrs. de recibida la solicitud.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	6 de 15

3.2. Formulario de Solicitud es Derivado para su Confección:

Ejecutivo Cash enviará la información mínima requerida de la Tabla 1, especificando si el contrato será enviado a su mail o el del cliente, tal como se describe a continuación:

Información del Cliente			
Nombre del Cliente*:			
RUT*:			
Dirección Comercial*:			
Ejecutivo de Cash*:			
Ejecutivo de Cuenta*:			
Nombre Contacto 1*:		Cargo*:	
Dirección e-mail**:		Teléfono*:	
Enviar Contrato a Contacto			

Tabla 1. Información Mínima para Realizar Gestión de Llamado a Cliente

Adicionalmente Ejecutivo Cash debe informar ANTES de enviar a Confección al menos un Representante Legal (desde ILV) con las facultades que serán requeridas durante [Visado de la Documentación](#).


IMPORTANTE: En caso de no informarse estos datos Confección devolverá la solicitud al Ejecutivo. En caso contrario se enviará la siguiente documentación al Cliente para ser firmada:

- [Contrato de Servicios Electrónicos Remotos](#).
- Anexo 2 ([Instrucciones Manuales](#)).
- Anexo 3 ([Creación de Usuarios](#)).
- [Tarifas Canales Remotos](#).

4. Recibir Documentación Firmada.

Objetivo: Gestionar set de contratos firmados por el Cliente.

El cliente deberá enviar el set de documentación dirigido a la Unidad de Habilitación, ya sea por mano o correo certificado a la oficina 536 de Agustinas 975 y recibirá un comprobante timbrado con la fecha y hora de recepción del contrato.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	7 de 15

IMPORTANTE: Si no llega el set completo se notificará al Ejecutivo Cash de un rechazo en la recepción de la documentación.

Una vez recibidos los documentos, la Unidad de Habilitación generará un respaldo del contrato (scanner) para dejarlo disponible en una base de datos documental antes de asignar el requerimiento al área de Visado vía Citidocs.

5. Visar Documentación.

Objetivo: Autorizar el documento según las facultades del firmante.

Visado verificará por cada Apoderado las siguientes facultades:

SERVICIOS NUEVA INTERNET	FACULTADES REQUERIDAS (Se Suman)
CONSULTAS CUENTAS CORRIENTES	
SIN AUTOADMINISTRACIÓN.	(2.0 ó 2.1) y (17 ó 27) y (17.1 ó 27)
CARTAS DE INSTRUCCIÓN	
CON AUTOADMINISTRACIÓN.	(2.0 ó 2.1) y (17 ó 27) y (17.1 ó 27) y (21 ó 22)

Tabla 2. Facultades Necesarias por Apoderado.

Para el(los) Apoderado(s) que cumplan con las facultades necesarias, Visado autorizará la documentación y asignará a la sección de Activaciones (Banco) un requerimiento SIEBEL con tipología T0.

En caso de existir algún reparo se notificará a Ejecutivo Cash acerca del reparo.


Para mayor información consultar [Anexo B](#) "Listado de Facultades Informe Legal"

6. Activación del Contrato.

Objetivo: Crear, modificar o eliminar Empresas o Usuarios y asociarles funcionalidades de acuerdo a lo contratado por el Cliente.

Con el VB de Visado, el equipo de Habilitación generará un requerimiento SIEBEL asignado al grupo de Activación BCH, para que realice las siguientes tareas:

1. Creación Empresa:
 - a. Activación asignará la(s) Ctas. Ctes. a la(s) aplicaciones contratadas (En Proceso).

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	8 de 15

- b. Activación enviará una notificación a la Empresa para que Autorice la configuración (Por Autorizar).
 - c. Empresa autorizará (o rechazará) la configuración (Autorizada/Rechazada).
2. Creación de Usuario: Con la información del Anexo 3 para la [Creación de Usuarios](#), el equipo de Activación asociará al Usuario con la Empresa creada.
3. Asignación de Roles: Con las aplicaciones y Cuentas Corrientes se asignará si un Usuario es Inscriptor o Autorizador.
4. Confirmación de Activación: Una vez finalizada la configuración, el equipo de Activación finalizará el proceso enviando su confirmación a GestionID. Dependiendo del tipo de dispositivo dará origen a 2 tipos de comunicación de cara a cliente:
 - a. Activación OK: Gestión ID informa que el cliente puede comenzar a operar inmediatamente (cuando todos los Usuarios tienen Digipass activado)

SRES. *NOMBRE EMPRESA*****
At. *CONTACTO*****


Banco de Chile, en su permanente afán por mejorar los servicios entregados a sus clientes, le da la bienvenida a su **nuevo Portal Empresas**. Esta plataforma permitirá administrar de manera más ágil sus instrucciones hacia el Banco, así como las consultas relativas a la(s) Cuentas Corrientes que mantiene su Empresa en el Banco.

Para acceder al Nuevo Portal, por favor copie esta dirección en su navegador
****<https://portalempresas.bancochile.cl/empresa>****

Ante cualquier duda, le recordamos que puede ponerse en contacto con nosotros a través de **Fonobank Empresas al (600) 637 38 38**.

Atte.
 IMPLEMENTACIONES BANCA TRANSACCIONAL
gestionid@bancochile.cl

- b. Activación Ok (con Dispositivo pendiente de entrega) GestionID informa que la Empresa está activada pero con dispositivos de seguridad en proceso de despacho a través de un servicio de *Delivery* contratado por el Departamento de Implementaciones para estos fines.

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	9 de 15

SRES. ***NOMBRE EMPRESA***

At. ***CONTACTO***

Banco de Chile, en su permanente afán por mejorar los servicios entregados a sus clientes, le da la bienvenida a su **nuevo Portal Empresas**. Esta plataforma permitirá administrar de manera más ágil sus instrucciones hacia el Banco, así como las consultas relativas a la(s) Cuentas Corrientes que mantiene su Empresa en el Banco.

Para acceder al Nuevo Portal, por favor copie esta dirección en su navegador
<https://portalempresas.bancochile.cl/empresa>

IMPORTANTE: Este portal utiliza un nuevo dispositivo de seguridad que le haremos llegar en forma personalizada a la brevedad a los Usuarios informados para estos fines:

Una vez recibido el(los) dispositivo(s) por motivos de seguridad los Usuarios deberán entregar la documentación firmada antes de activar estos dispositivos.

Ante cualquier duda, le recordamos que puede ponerse en contacto con nosotros a través de **Fonobank Empresas** al **(600) 637 38 38**.


Atte.

IMPLEMENTACIONES BANCA TRANSACCIONAL
 gestionid@bancochile.cl

7. Activación clave Nueva Internet

Los clientes que soliciten clave en <http://portalempresas.bancochile.cl/empresa> y no tengan una en Banconexión deberá activársele a través del servicio telefónico.

Posteriormente los ejecutivos deben validar al cliente con los procedimientos establecidos para ello.


	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	10 de 15

ANEXO A: REQUISITOS MÍNIMOS FSI CANALES DIGITALES

Junto a la pestaña “Canales Digitales” debe llenarse la siguiente información requerida para la confección de un Contrato Nueva Internet:


** Debe completar también Pestaña Canales Digitales					
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS - NUEVA INTERNET - CARTAS DE INSTRUCCIÓN					
Para implementar este servicio el cliente debe contar con los siguientes requisitos técnicos:					
*	Navegador Internet Explorer 9	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
*	Navegador Safari	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
*	Navegador Firefox	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
*	Navegador Chrome	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Favor completar todos los campos					
*	Sistema operativo a utilizar	<input type="text"/>			
*	Conexión y velocidad Internet	<input type="text"/>			
Observaciones (Cliente / Banco):					
<input type="text"/>					

Figura 1. Ficha de Requerimientos Mínimos Canales Digitales.


	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	11 de 15

ANEXO B: LISTADO DE FACULTADES INFORME LEGAL

Código	Facultades Clientes del Banco de Chile (V.9)	¿Requerida?
01.0	Contratar Cuentas Corrientes	
02.0	Girar en Cuenta Corriente	Sí
02.1	Ordenar transferencias de fondos	Sí
02.2	Retirar talonarios de Cheques	
02.3	Retirar Cheques protestados	
02.4	Retirar Certificados y Correspondencia	
02.5	Solicitar y Retirar Cartolas de Ctas. Ctes.	
02.6	Solicitar, retirar y aceptar Salos de Cta. cte.	
02.7	Retirar Claves para operar Tarjetas de Débito en Cajeros Automáticos (ATM)	
03.0	Contratar Cuentas de Ahorro	
03.1	Tomar y/o renovar depósitos a plazo	Sí
04.0	Girar en Cuenta de Ahorro	
05.0	Girar, Endosar, Descontar Pagarés, Letras de Cambio, Facturas y otros doc	
06.0	Avalar Letras de Cambios y Pagares	
07.0	Constituirse en Fiador y Codeudor Solidario	
08.0	Contratar Préstamos, Créditos, Líneas de Créditos o Mutuos	Sí
08.1	Contratar Líneas de Créditos en Cta. Cte.	
08.2	Contratar Boletas de Garantía	
08.3	Solicitar Liquidaciones de Crédito y Alzamientos	
09.0	Cobrar y Percibir	
09.1	Cobrar y Percibir Depósitos a Plazo	
09.2	Cobrar documentos nominativos y depositarlos en la Cta. Cte. del Mandatario	
10.0	Contratar y Hacer uso de Cajas de Seguridad	
11.0	Retirar valores en Custodia	
11.1	Retirar Letras Protestadas	
11.2	Retirar Tarjetas de Débito y/o Crédito (No puede activarlas)	
11.3	Retirar Vales Vistas y/o Boletas de Garantía	
12.0	Adquirir, comprar, vender y enajenar Acciones, Bonos , etc...	
12.1	Suscribir Cuotas de Fondos Mutuos	
12.2	Rescatar Cuotas de Fondos Mutuos	
13.0	Constituir Prendas para Obligaciones Propias	
14.0	Constituir Prendas para Obligaciones de Terceros	

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	12 de 15

15.0	Constituir Hipotecas para Obligaciones Propias	
16.0	Constituir Hipotecas para Obligaciones de Terceros	
17.0	Comprar Bienes Muebles	Sí
17.1	Vender, Ceder o Transferir Bienes Muebles	
18.0	Comprar Bienes Inmuebles o Bienes Raíces	
19.0	Vender, Ceder o Transferir Inmuebles o Bienes Raíces	
19.1	Renunciar a las Acciones Resolutorias	
19.2	Contratar Seguros (No puede suscribir D.P.S.)	
20.0	Novar	
21.0	Conferir Poderes Generales	Sí
22.0	Conferir Poderes Especiales y Delegar el Poder en Todo o en Parte	Sí
23.0	Representar en la Administración de las Sociedades en que forma parte.	
23.1	Participar con Voz y Voto en las Sociedades en que forma parte	
24.0	Formar, Modificar o Disolver Sociedades u otras Personas Jurídicas	
25.0	Efectuar Operaciones de Comercio Exterior	
26.0	Contratar Creditos Documentarios, Cartas de Crédito, Acreditivos	
27.0	Efectuar Operaciones de Cambios Internacionales o Compraventa de Divisas	Sí
27.1	Efectuar Operaciones de Derivados	
28.0	Representarla (lo) con Facultades Judiciales Ordinarias	
29.0	Representarla (lo) con Facultades Judiciales Especiales	
30.0	OTRAS	
31.0	OTRAS EN CTACTE	
32.0	Ceder Créditos y Aceptar Cesiones	
33.0	Dar y Tomar Bienes en Arrendamiento, con Opción de Compra	
34.0	Autocontratar	
35.0	Suscribir Pagarés, Aceptar y Reaceptar Letras de Cambio	

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	13 de 15

ANEXO C: VALIDACIÓN TIPO DE DISPOSITIVO CLIENTES NUEVA INTERNET.

Para asegurar que los Usuarios (Inscriptor y Autorizador) puedan operar en el nuevo canal deberá validarse que el dispositivo de seguridad a utilizar sea SAFA, que a simple vista no tiene mayor diferencia con VACMAN. A nivel de sistemas la principal diferencia es que SAFA se asocia al RUT de Usuario (Un RUT-Un Dispositivo) mientras que el antiguo requiere un dispositivo por RUT Empresa.

Si un Usuario (Inscriptor o Autorizador) ya cuenta con un dispositivo (Personas o Empresas) puede operar sin problemas (solo debe solicitar su clave desde el mismo Portal Empresas).


Para validar el tipo de Dispositivo Ejecutivo Postventa o Asistente Comercial debe contar con un acceso a la siguiente aplicación interna Banco:

<http://bchapp253/safa/Login.aspx>

Ingresar Usuario-Clave y seleccionar opción Call Center como se presenta en la Figura 1.



Figura 2. Inicio Flujo Validación Digipass SAFA

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	14 de 15

Ingresar RUT Usuario



Figura 3. Ingresar RUT (Uno por cada Usuario)

Se desplegarán algunos datos del Cliente, seleccionar opción “Ver Digipass”

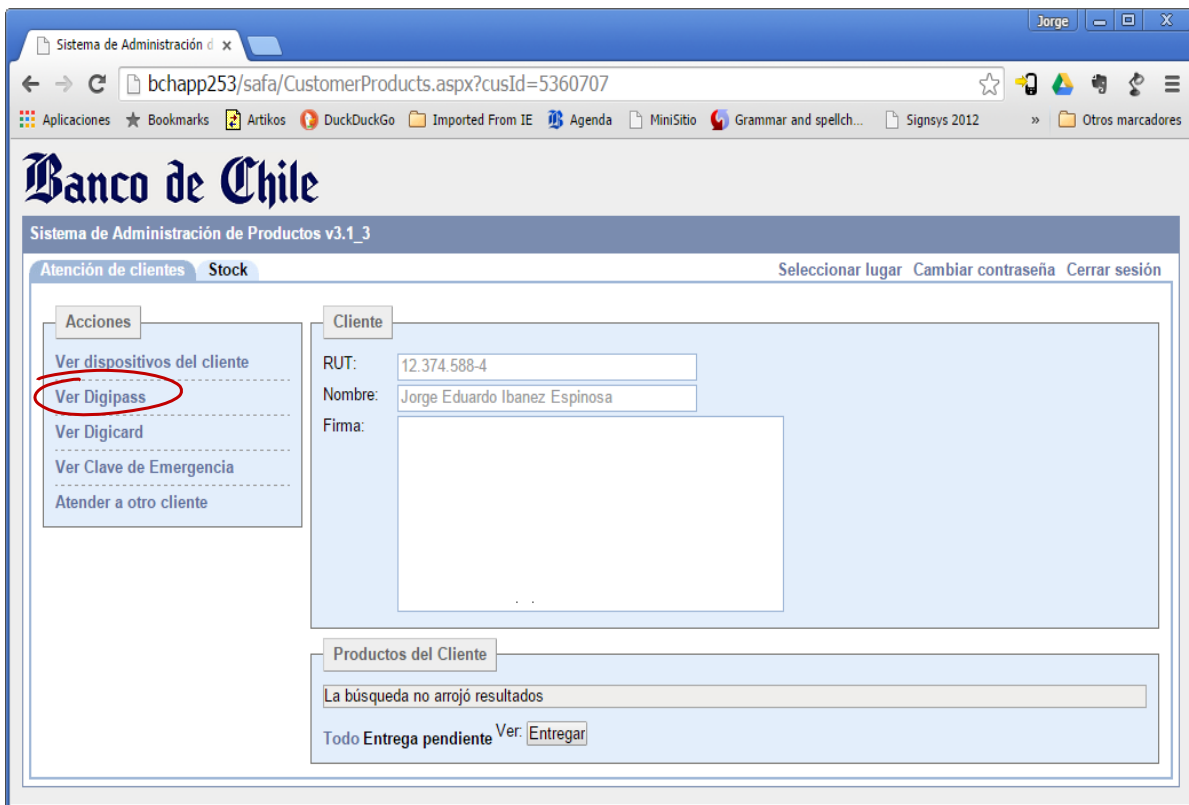



Figura 4. Datos Cliente

	Procedimiento de Venta, Implementación y Postventa	Código	PR-01
		Clasificación	Interna
		Revisión N°	05
	Proyecto Canales Digitales	Fecha de elaboración	24.07.2015
		Página	15 de 15

En este punto se darán 2 escenarios:

1. Cliente con Digipass SAFA:



Figura 5. Usuario con SAFA

2. Cualquier otro caso:



Figura 6. Usuario sin SAFA (Requiere Nuevo Digipass)