

Pantallas proceso digital



Adquisición

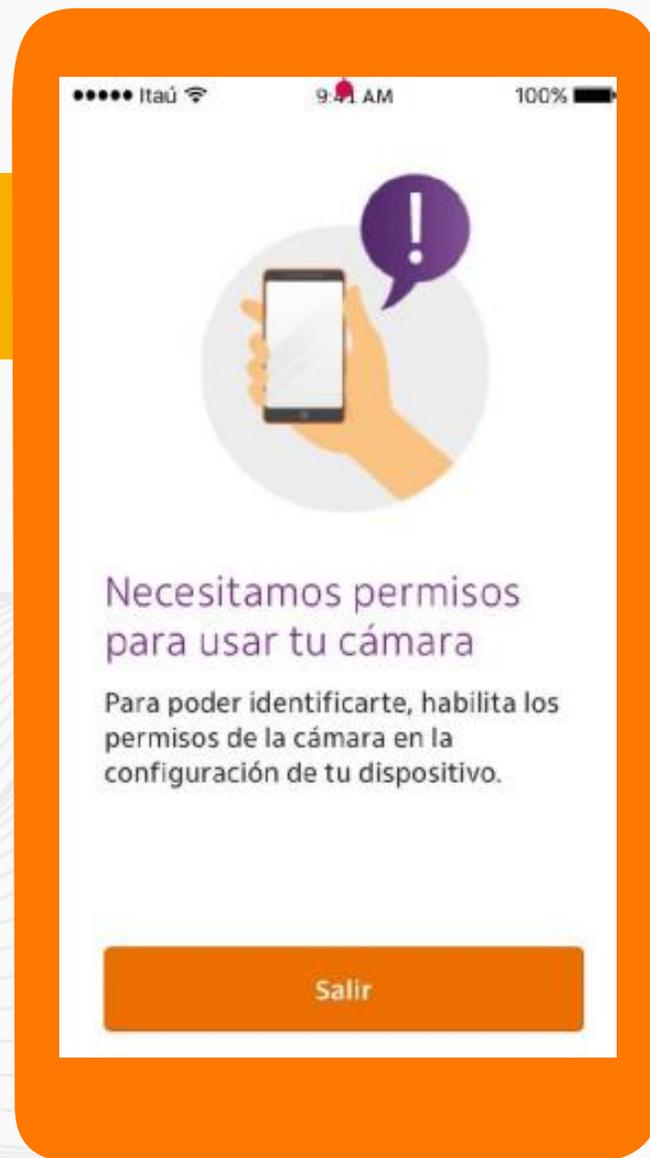
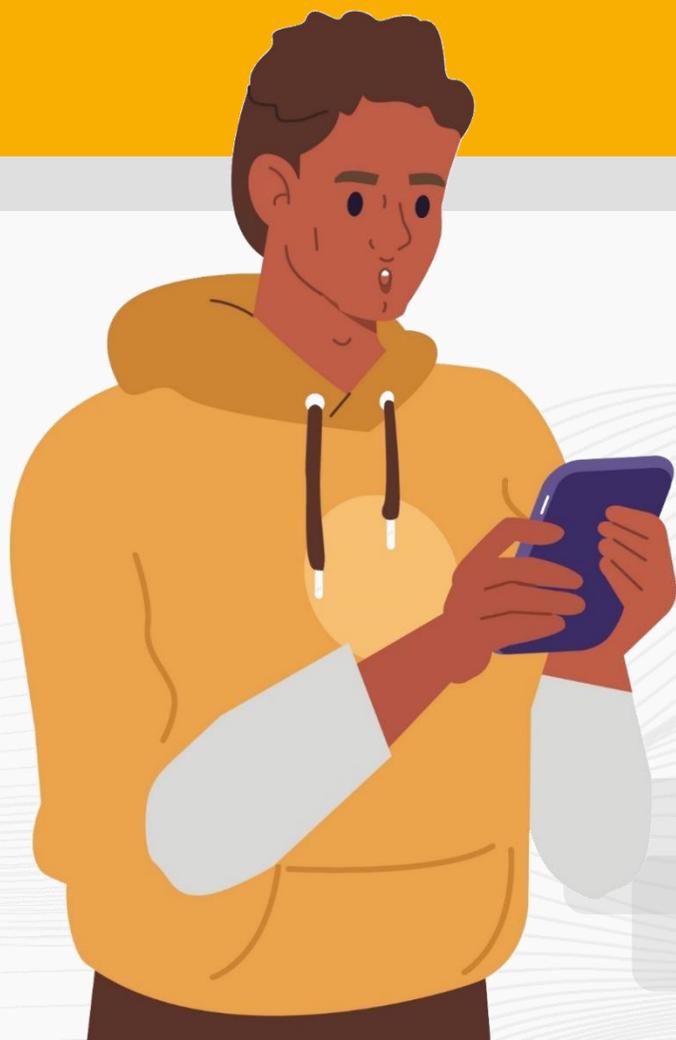
Proceso de venta digital | Solicitud



Cuando el cliente da clic en “Abre tus productos...” y no lo deja comenzar el proceso puede ser por tres motivos:

1. Está conectado a una red de Wi-Fi pública
2. La salud del dispositivo no es buena
3. Esta en modo desarrollador

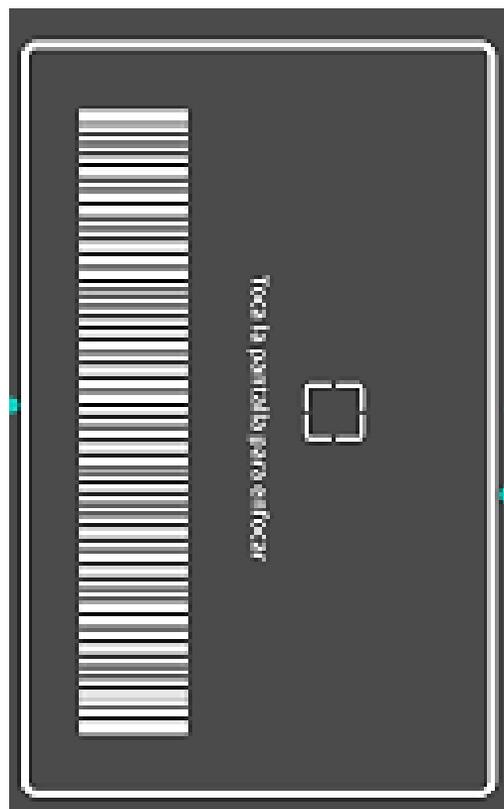
Proceso de venta digital I Validación de identidad



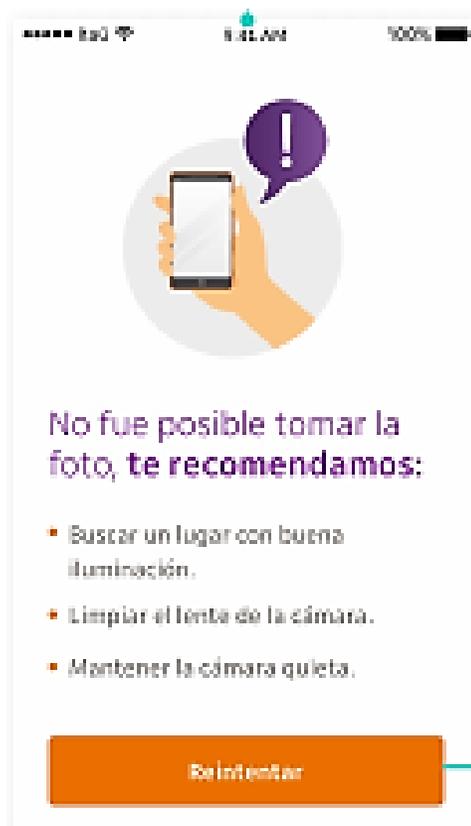
Antes de comenzar el proceso de validación de identidad el cliente debe aceptar los permisos de la cámara.

Proceso de venta digital I Validación de identidad

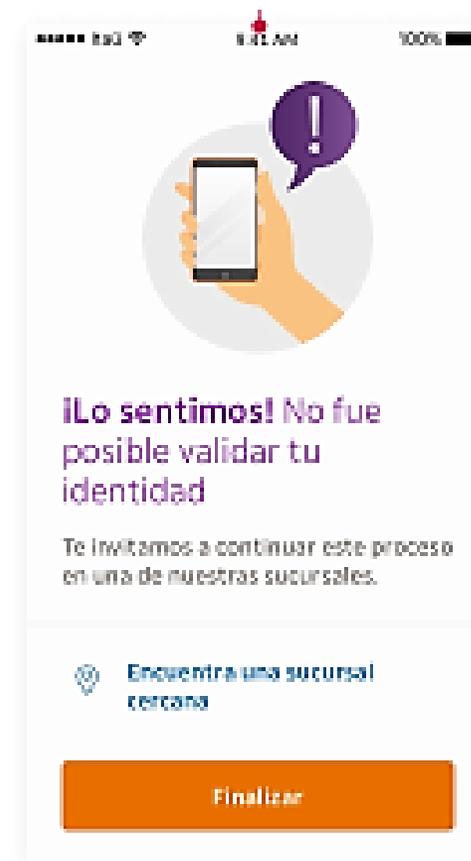
Vamos a validar la parte de atrás de la cedula, acá el APP valida la información de listas y registraduría



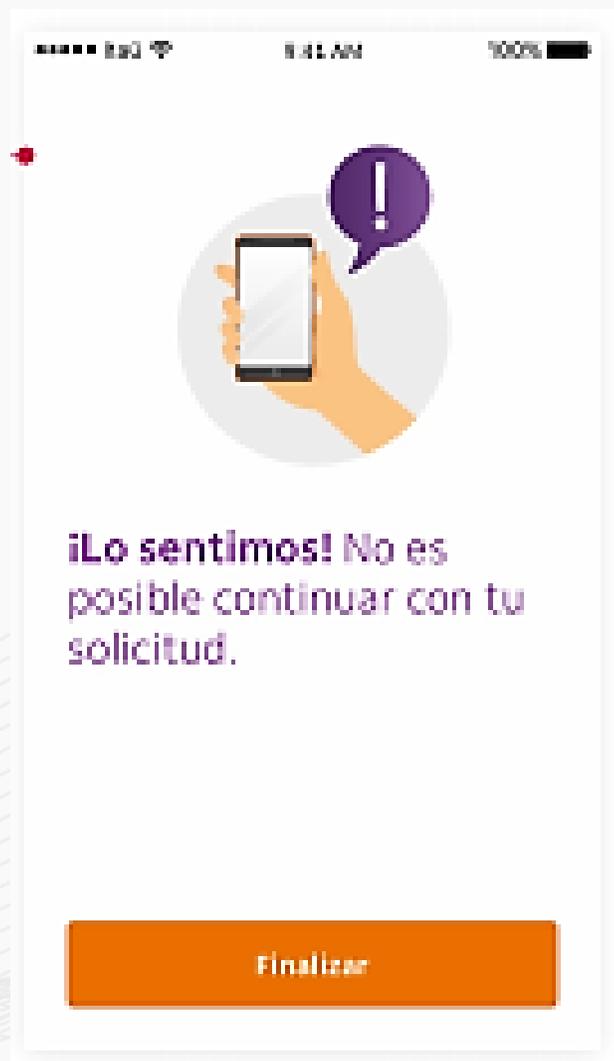
Esta pantalla aparece cuando el tiempo para escanear supera los 90 segundos.



El cliente va a tener 3 intentos antes de que aparezca esta pantalla.



Proceso de venta digital I Validación de identidad



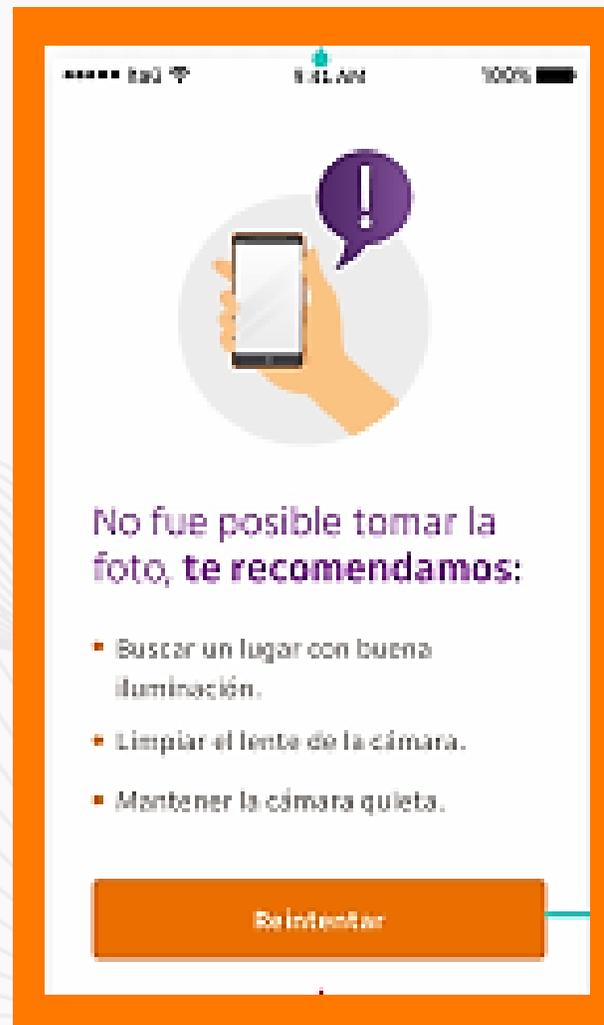
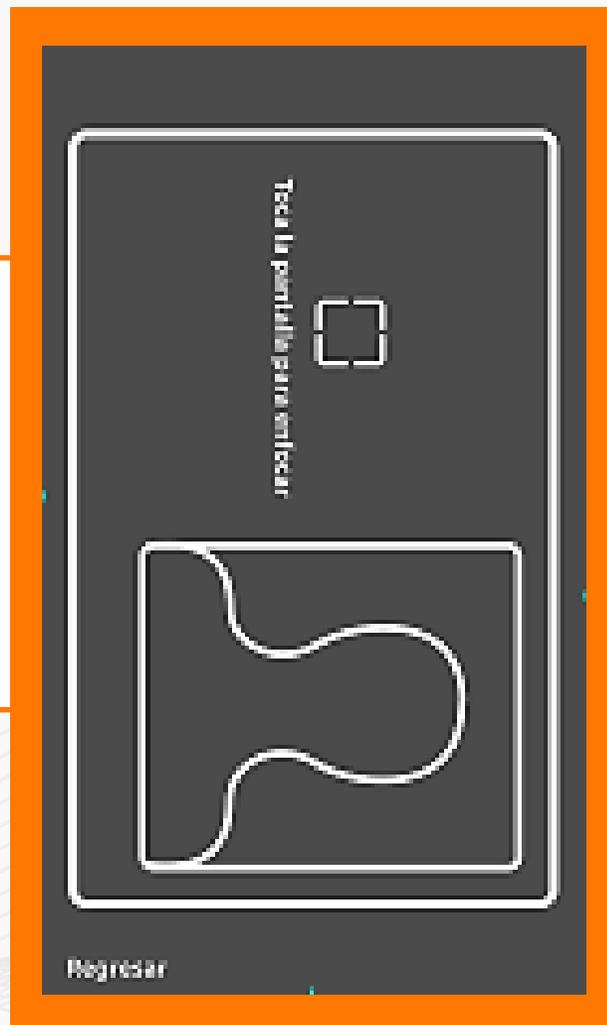
Si después de capturar la parte de atrás de la cedula aparece esta pantalla significa que el cliente no pasó la validación de listas restrictivas. No podrá continuar por el proceso digital.

¿Y si hago who is who y pasa?
¿Por qué me aparece esta pantalla?

Recuerda que el proceso del APP al ser sin documentos debe ser más ácido. La consulta en listas restrictivas se hace por nombre y no por número de documento.

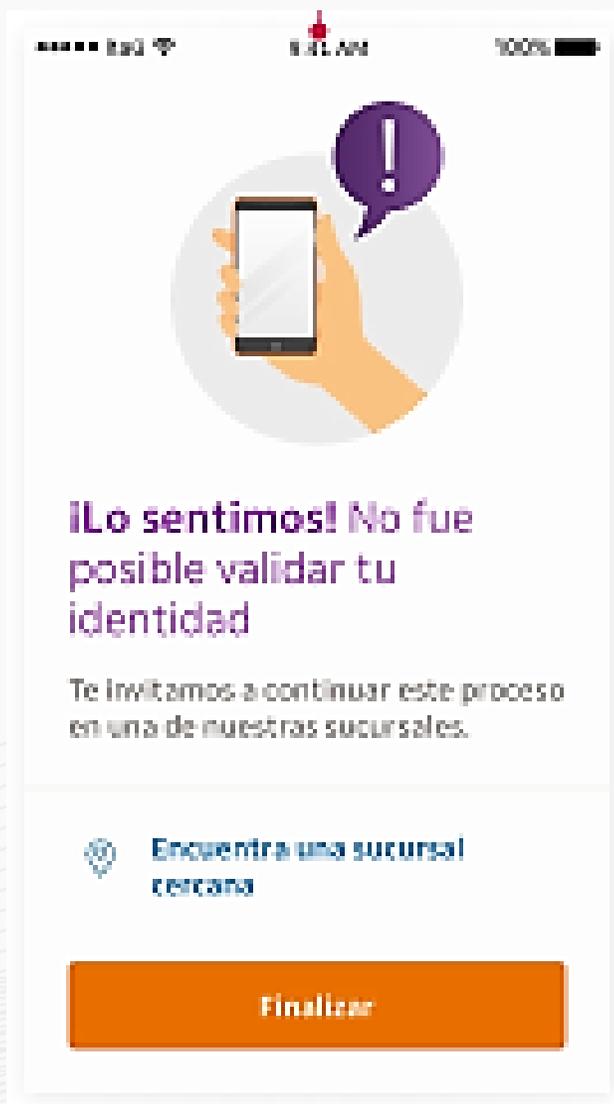
Proceso de venta digital I Validación de identidad

Ahora vamos a validar la parte frontal de la cedula, acá el APP verifica que los datos si correspondan a la persona que está haciendo el proceso.



Esta pantalla aparece cuando el tiempo para escanear supera los 90 segundos.

Proceso de venta digital | Validación de identidad

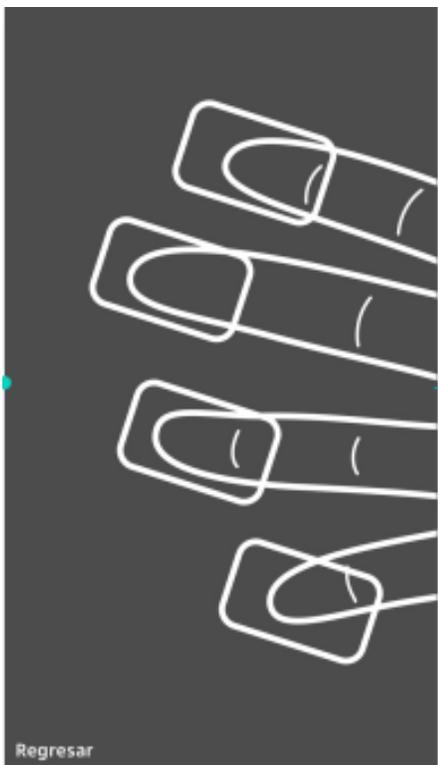


El cliente va a tener 5 intentos al día, luego de esto será bloqueado por 48 horas y deberá esperar para retomar la solicitud por el proceso digital.

OJO: esta pantalla puede aparecer si los datos no coinciden, es decir si el cliente está escaneando la parte de delante de la cedula de otra persona

Proceso de venta digital I Validación de identidad

Ahora el APP va a comparar que la huella en el anverso de la cédula sea la misma de la persona que esta haciendo la solicitud

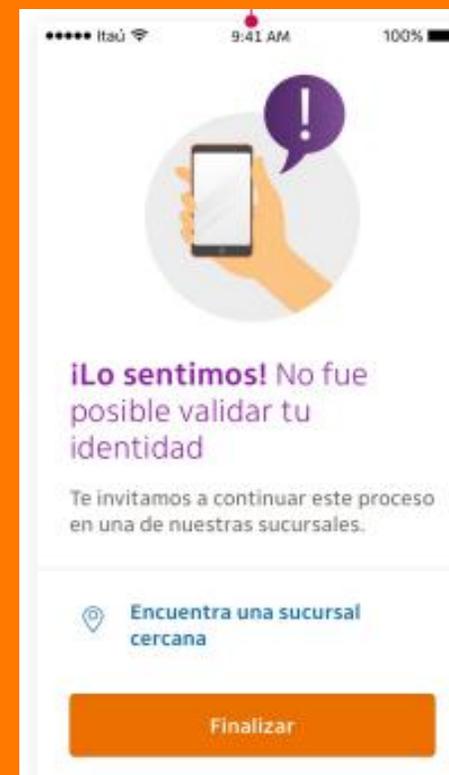


Esta pantalla aparece cuando el tiempo para escanear supera los 90 segundos.

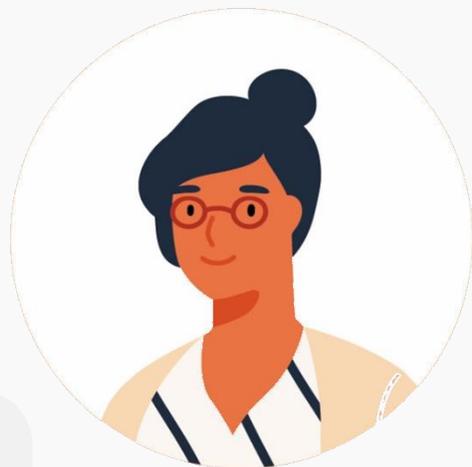


OJO: esta pantalla puede aparecer si no hay asertividad entre la huella y el documento.

No se encuentra coincidencia.



Proceso de venta digital I Actualización de datos



Para cliente existente

El cliente lleva más de 12 meses sin actualizar datos o actualizó su ocupación.



Prestación de servicios



 Duración mínima de 2 años

Contrato a termino fijo



 Duración mínima de 1 año

Contrato a termino indefinido



 Duración mínima de 6 meses

Proceso de venta digital | Validación de crédito

Después de actualizar los datos financieros tenemos 3 posibles escenarios:

Datos financieros

Ingresos mensuales
\$1.000.000

Origen de tus ingresos
salario >

Gastos mensuales
\$500.000

Total deudas
\$10.000.000

Corresponde a lo que debes

Total bienes
\$8.000.000

Corresponde a lo que tienes

APROBADO PCO

Itaú 9:41 AM 100%

felicitaciones X

¡Felicitaciones Ana! Te aprobamos un cupo por: \$6.000.000

Para continuar con el proceso configura tu tarjeta y podrás disfrutar de los beneficios que tenemos para ti.

Estos son algunos de nuestros aliados:

- Hasta 25%** De descuento los martes en tiendas físicas y online.
- Rappi 40%** De descuento en licores todos los viernes.
- 2x1** Todos los días en Cine Colombia.
- 40%** De descuento los sábados en tiendas físicas y online.

Encuentra más información de nuestros beneficios en **Días Itaú**, consulta términos y condiciones en: www.itaú.co/alianzas

Mejor otro día Quiero mi cupo

ZONA GRIS (cliente existente)

Itaú 9:41 AM 100%

¡Queremos conocerte!

Continúa el proceso en una sucursal, llama en Bogotá al 5818181, en el resto del país al 01 8000 512633 o con uno de nuestros asesores.

Encuentra una sucursal cercana

Finalizar

RECHAZO PCO

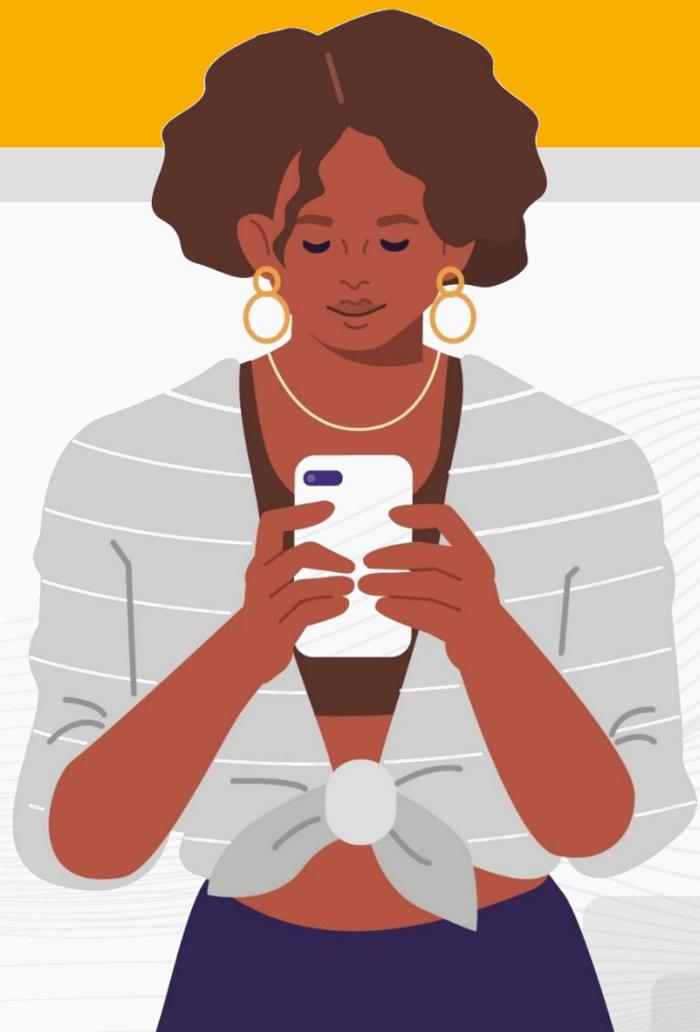
Itaú 9:41 AM 100%

¡Lo sentimos, no pudimos aprobar tu solicitud!

No cumples con los requisitos para este producto.

Finalizar

Proceso de venta digital | Zona gris Onboarding



Itaú

9:41 AM 100%

Juliana, este es el resumen de tu solicitud :)

Número de caso de solicitud
987654

Fecha de apertura
30 de junio 2020 a las 10:00 a.m.

Dirección IP
190.66.2.204

Recuerda que enviamos a tu correo electrónico la información de los documentos requeridos para la evaluación del crédito.

Próximamente nos comunicaremos contigo al celular *****7849, para coordinar la entrega de tu tarjeta débito.

Finalizar solicitud

Garantiza el envío de los documentos a misolicitud@itau.co

Empleado:

Carta Laboral *Obligatorio
Desprendibles de Nómina

Independiente:

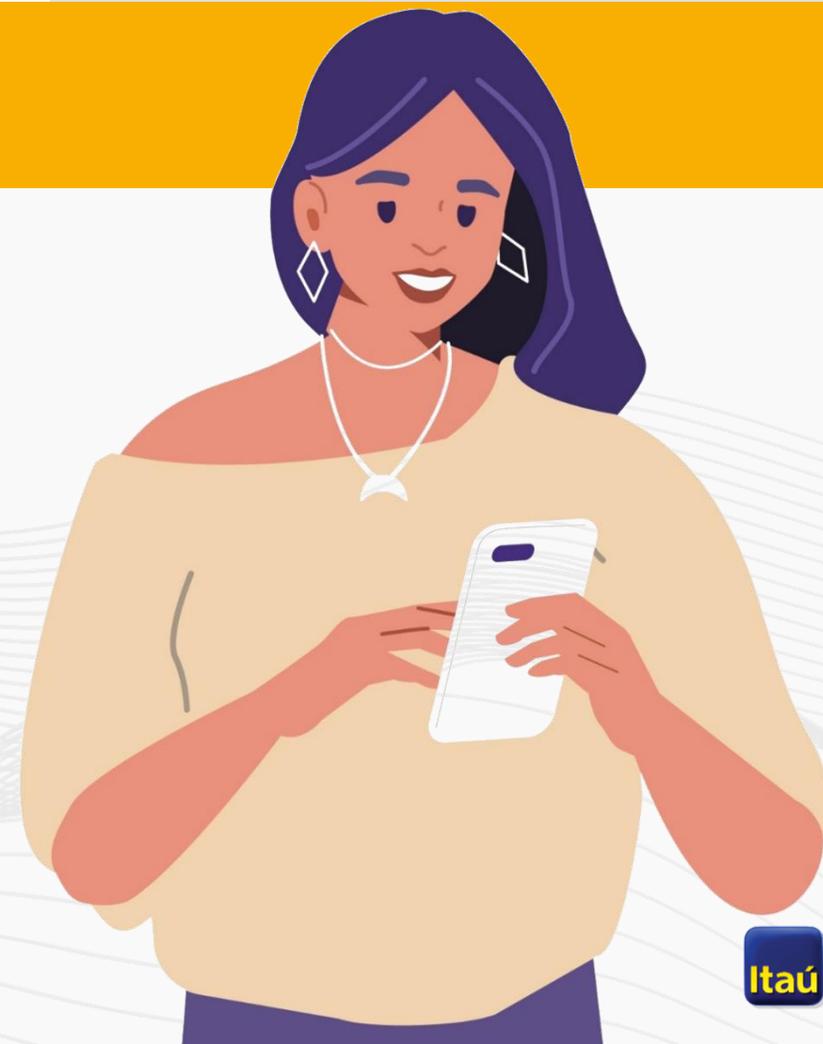
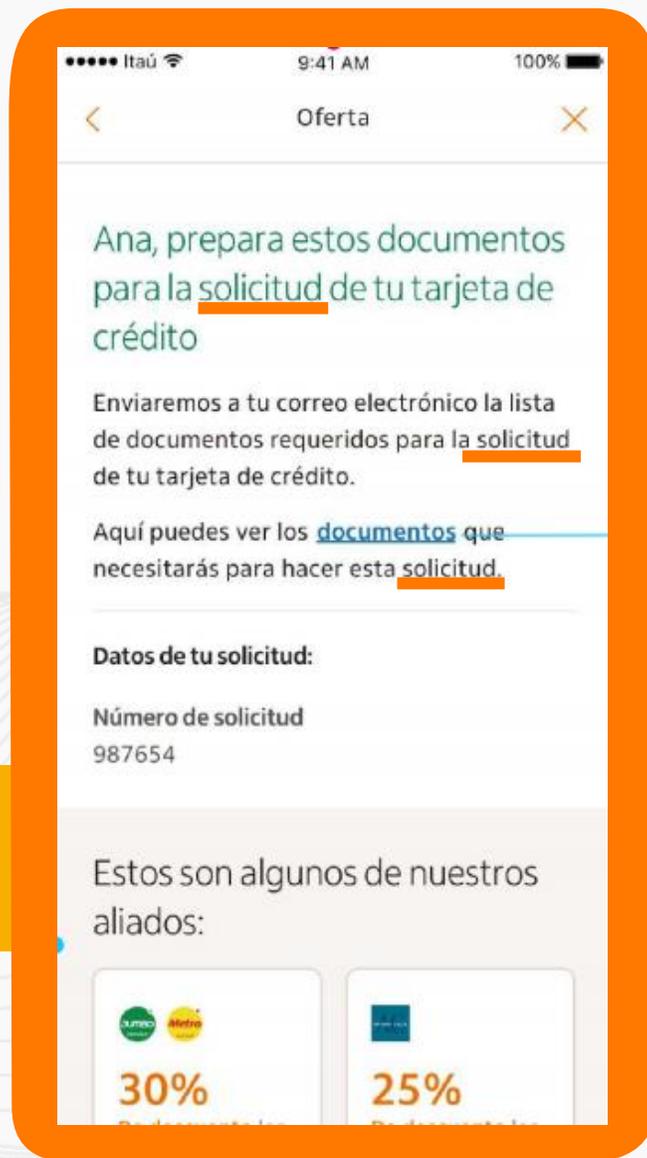
- Declaración de Renta *Obligatorio
- Extractos bancarios de los últimos 3 meses
- Documentos que acrediten sus ingresos (contrato trabajo, arrendamiento, vehículo, etc)

Proceso de venta digital | Zona gris Onboarding

No confundas esta pantalla con una aprobación!!!

¿Cómo diferenciarlas?

- Te estamos indicando que el cliente debe enviar los documentos para finalizar la solicitud



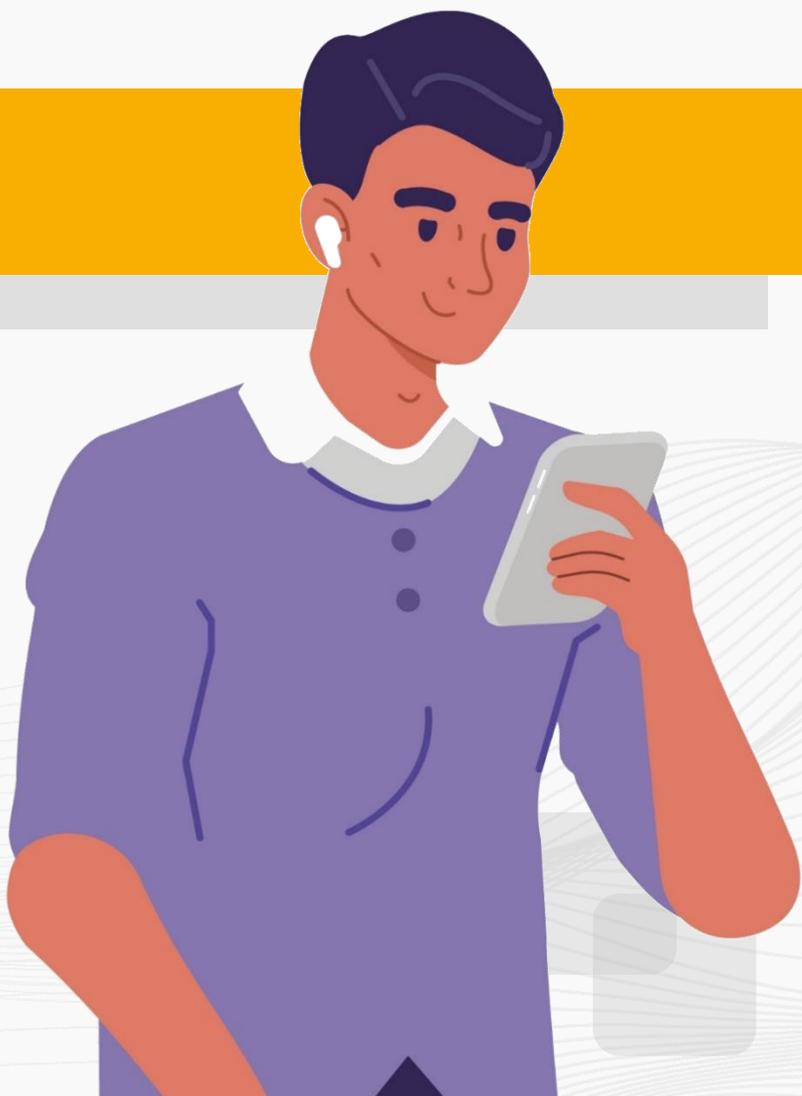
Proceso de venta digital | Creación de producto



Esta pantalla aparece cuando no se puede **activar el producto en línea**, aunque el cliente cumpla los requisitos. El área se encarga de realizar la apertura del producto y el cliente queda notificado.

Si aparece esta pantalla **NO** tienes que volver a hacer la solicitud

Proceso de venta digital | Respuestas

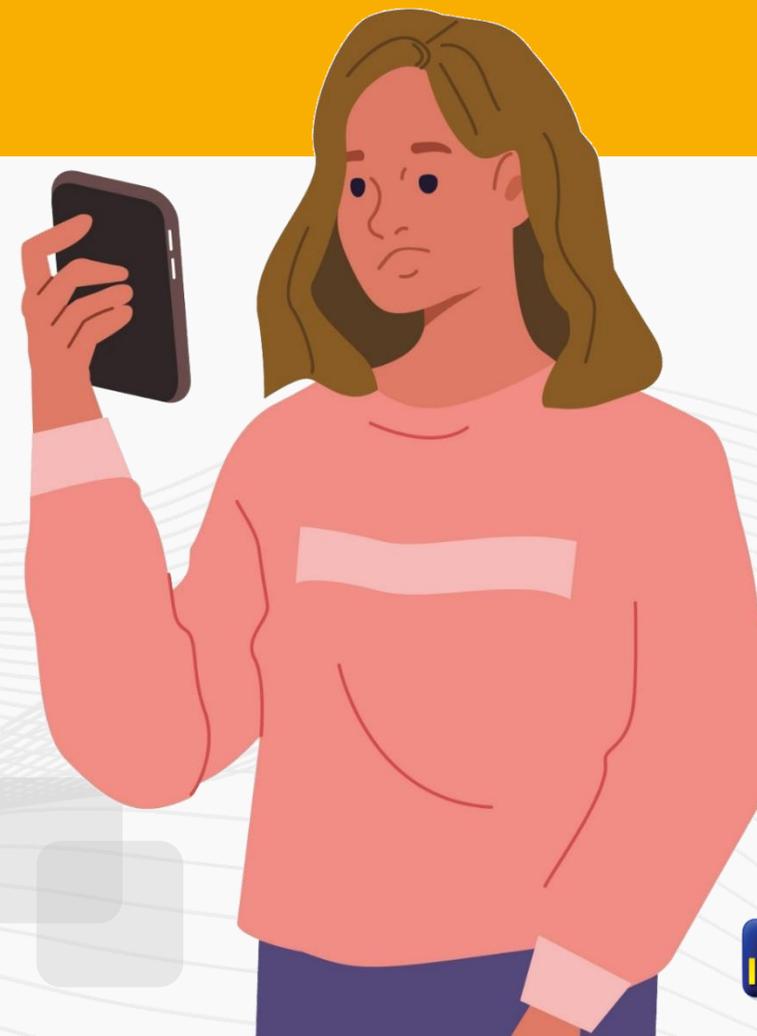


Quando solicitas TC o Cuenta de Ahorro siendo cliente existente antes de iniciar sesión

Proceso de venta digital | Error tecnológico

Por lo general se presenta cuando falla algún proceso interno de la aplicación, por algún error tecnológico momentáneo.

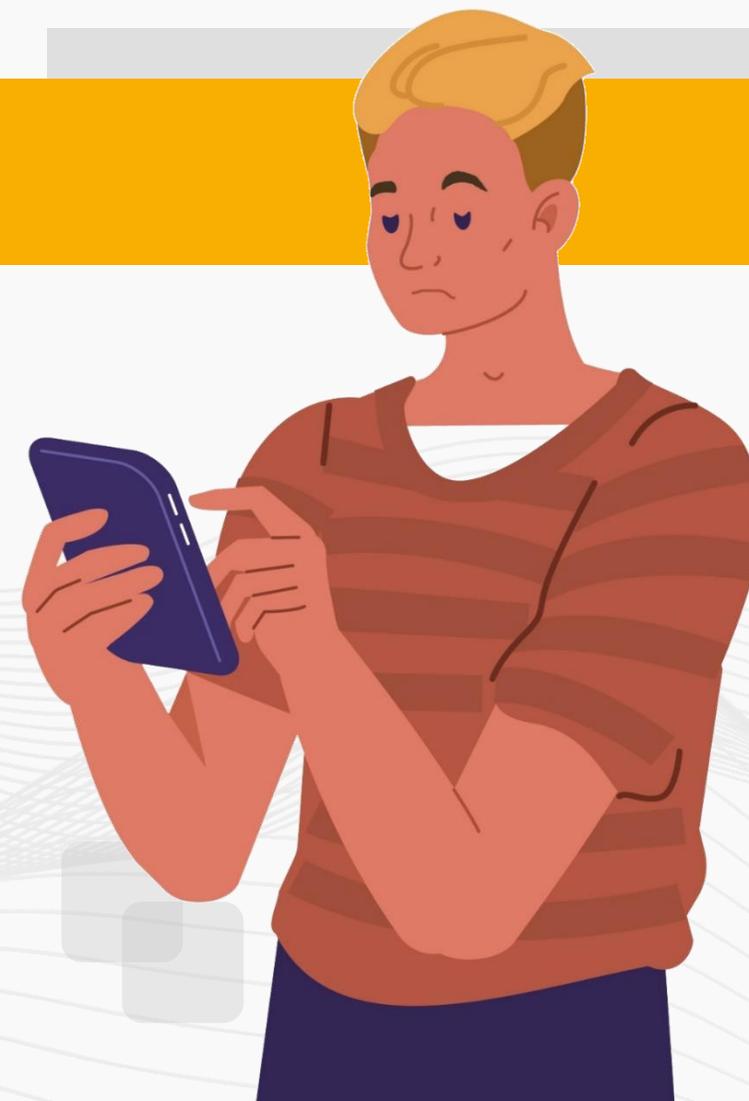
O cuando hubo una caída en la señal (mala conexión a internet)



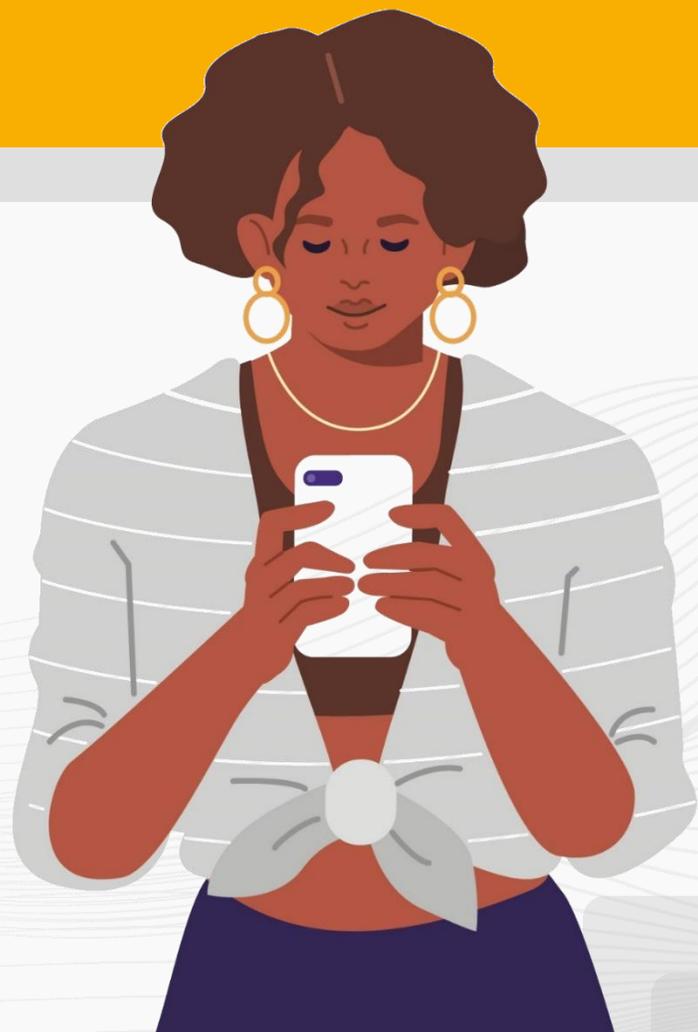
Proceso de venta digital | Validación de identidad

Puede pasar cuando el cliente tiene algún inconveniente en registraduría.

Por ejemplo, si el cliente sacó un duplicado de la cédula y está haciendo el proceso con la original, esta puede ser la razón.



Proceso de venta digital | Respuestas

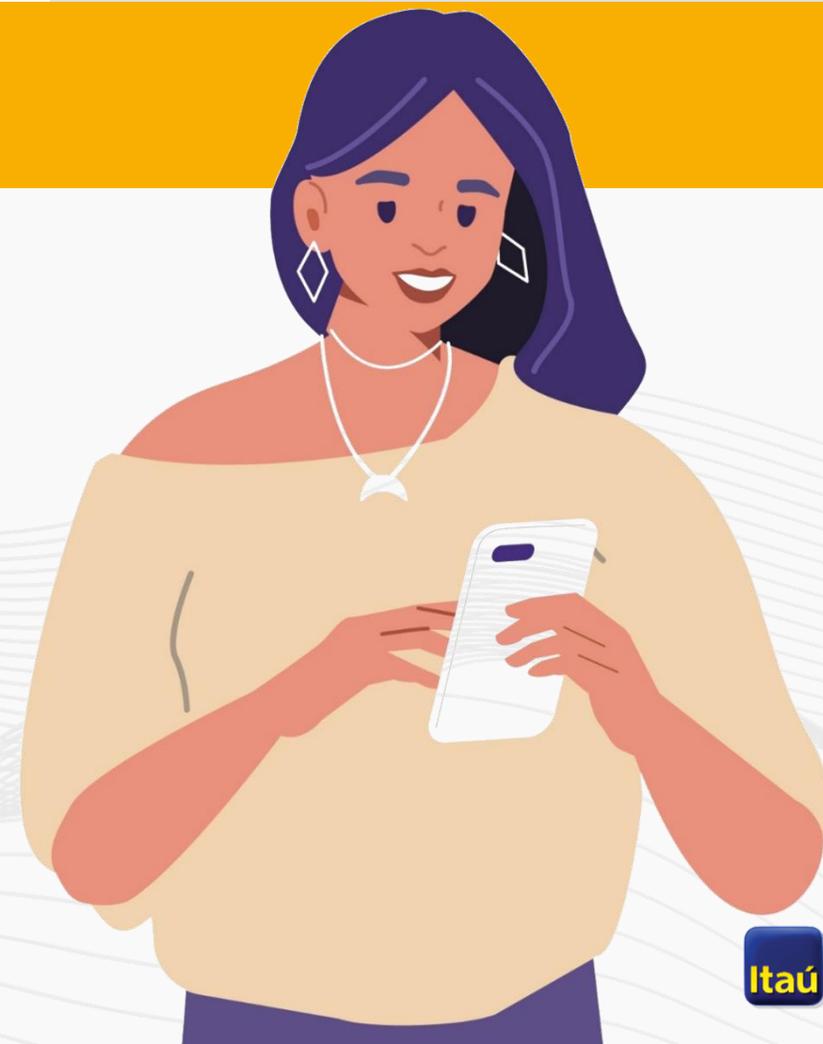
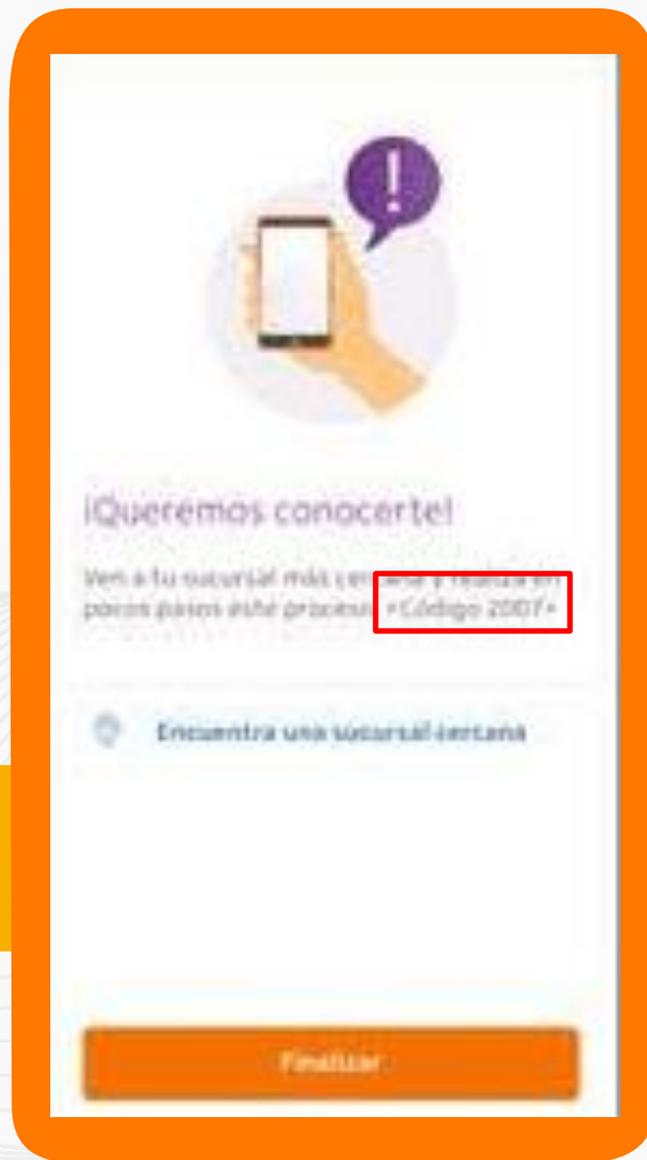


Por ejemplo cuando ya soy cliente existente e intento realizar el proceso de rotativo o libre inversión, que por el momento solo está para cliente nuevo.

Proceso de venta digital | Respuestas

Esta pantalla indica que la salud del dispositivo no es buena. Verifica que:

- El celular no este en modo desarrollador.
- Que no este conectado a una red no segura.



Se ha generado el alta de la tarjeta y el cliente podrá utilizarla de inmediato



La
U
de Itaú
Saber lo facilita todo.