

BBVA

Creando Oportunidades

Productos Empresas

Gestor de incidencias

BBVA Net Cash

Octubre 2022



Creando Oportunidades

Productos Empresas

Índice

- 03 Gestor de Incidencias
- 05 Acceso
- 06 Carga de documentación y aclaraciones
- 07 Confirmación
- 08 Aviso por mail

Gestor de Incidencias

¿Qué es el Gestor de Incidencias?


Este nuevo módulo permite la resolución de las incidencias sobre tus operaciones de forma directa por NET CASH. Solo está habilitado para el producto transferencias internacionales.

El acceso al gestor de incidencias sólo se mostrará cuando las transferencias hayan sido cargadas por NET CASH. Para los ingresos por otro medio (Sucursales o AACC), solo se mostrará la leyenda "Incidencia" pero sin acceso al nuevo módulo.

¿Cómo funciona?

Una vez que cargas y envías la operación por Net Cash, el Analista receptiona y revisa la documentación adjunta y las instrucciones dadas.

En caso de detectar alguna discrepancia, omisión u observación de cualquier tipo, el Analista genera una incidencia y te avisará por mail.

En la grilla de operaciones vigentes, vas a poder revisar el estado de tu operación. Si encontrás "incidencia" podés consultar la observación presionando el ícono 

Vas a poder adjuntar documentación faltante o dejar un mensaje en respuesta a la observación recibida.

Tu respuesta y/o nueva documentación que enviaste, será revisada. En caso de estar todo bien, la operación avanzará y se liquidará, en caso de que generemos una nueva incidencia, volveremos a cargar la observación y te avisamos por mail.

¿Qué tengo que tener en cuenta?

Solamente podrás consultar en el Gestor de Incidencias las operaciones que generen una observación

posterior a su implementación y que hayan **ingresado por Net Cash**. Las operaciones observadas con anterioridad, o que hayan ingresado por otro canal (Sucursal o Mesa de Entrada Comex) aparecen con el estado incidencia, pero se deberán regularizar respondiendo al mail enviado por el Analista (proceso anterior).

De no responder la incidencia, el trámite no continuará el proceso de liquidación y pasados los 10 días hábiles la operación se dará de baja automáticamente.

¿Cuáles son los nuevos estados que aparecen en la grilla de Transferencias?

USD	1.900,00	21-09-2022	Respuesta en revisión	 
USD	153,00	22-09-2022	Respuesta en revisión	 
USD	1.333,00	22-09-2022	Respuesta en revisión	 
USD	155,00	22-09-2022	Respuesta en revisión	 
USD	161,00	22-09-2022	Respuesta en revisión	 
USD	163,00	22-09-2022	Respuesta en revisión	 
BRL	1.000,00	22-09-2022	En revisión	 
USD	200,00	23-09-2022	Incidencia	  
BRL	500,00	23-09-2022	Aceptada	 
USD	1.000,00	26-09-2022	En revisión	
USD	4.000,00	26-09-2022	Incidencia	
USD	1.500,00	27-09-2022	Incidencia	  

Nuevos estados de los trámites:

Aceptado: El trámite se cargó correctamente.

En revisión: El trámite enviado está siendo revisado.

Incidencia: Se observó que falta documentación o aclaración de algún tipo.

Respuesta en revisión: La respuesta a la observación se envió exitosamente y está siendo revisada.

Pendiente de firma: Acción pendiente de firma.

Acceso


Usted está en: INICIO > COMERCIO EXTERIOR > Operaciones > Emisión de Transferencias > Emisión de Transferencias

Emisión de transferencias

Nuevo tramite Mis destinatarios

Firmar (Todos)

En Preparación Vigentes

Descargar 

<input type="checkbox"/>	NUMERO OPERACION	NUMERO TRAMITE	CONCEPTO	BENEFICIARIO	DIVISA	IMPORTE	FECHA EMISION	ESTADO	ACCIONES
<input type="checkbox"/>	3898698	0004400	S02	HAMBURG SUD A S	USD	375.400,00	10-02-2022	Aceptada	 
<input type="checkbox"/>	3008457	0005595	B12	MB MASCHINENBAU GMBH	EUR	218.250,00	12-10-2022	Incidencia	  
<input type="checkbox"/>	3012581	0005612	B12	PAUL MACHINENFABRIK GMBH CO KG	EUR	309.691,65	20-10-2022	Incidencia	  
<input type="checkbox"/>	3014732	0005572	S02	BROUMARKETS S.A.	USD	6.000,00	25-10-2022	Incidencia	 
No hay mas datos									

A través de este botón podrás ingresar al Gestor de Incidencias

Carga de documentación y aclaraciones

Usted está en: INICIO > COMERCIO EXTERIOR > Operaciones > Emisión de Transferencias > Emisión de Transferencias

Gestor de incidencias

Observaciones  Observación sobre tu trámite

Documentos a adjuntar  Documentación pendiente a adjuntar

Aclaraciones  Podés dejar un mensaje en respuesta a la observación recibida

 Adjuntar documentación

Documentación adjunta

Historial de mensajes

 Consultá el historial de mensajes

 Verificá los documentos adjuntos

Presiona el botón Enviar 

Enviar

Confirmación

Por último aparece el siguiente mensaje indicando que el envío fue exitoso

Gestor de incidencias

Gestor de incidencias

La respuesta se envió de forma exitosa y será revisada.

Aceptar

Observaciones

Comentario

i En este lugar se escribe un comentario al Cliente

Documentación a adjuntar

- FACTURA INCORRECTA
- DOC DE TRANSPORTE-DRAFT

Adjuntar documentación

Aclaraciones

Adjunto documentación solicitada.

Tamaño máximo de los archivos 20 MB

Máximo 500 caracteres

Aviso por mail

Además recibirás la confirmación del envío de tu respuesta por mail

Incidencia TR 3008032 Comex SRL US 120.000



mensajes@bbva.com

Para comexsrl@gmail.com

25/10/2022 18:43

Hola,

Tu respuesta a la incidencia de la operación de transferencia Nro 3008032 se envió correctamente.

Tu mensaje fue:

Adjunto documentación solicitada.

Si todo está correcto, el trámite avanzará normalmente, en caso de que tengas una nueva observación te avisaremos por este medio.

Muchas Gracias

LA PRESENTE ES UN INSTRUCTIVO DE LAS OPERACIONES DESCRIPTAS SIN EFECTO VINCULANTE
EL OTORGAMIENTO DE PRODUCTOS SE ENCUENTRA SUJETO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR EL DEPARTAMENTO
DE CRÉDITOS CORRESPONDIENTE Y DEMAS CONDICIONES DE VINCULACION.
LOS ACCIONISTAS DE BANCO BBVA ARGENTINA S.A. LIMITAN SU RESPONSABILIDAD A LA INTEGRACIÓN DE LAS ACCIONES SUSCRIPTAS A
LA LEY 19.550 Y LEY 25.738. CUIT 30-50000319-3. Av. Córdoba 111 Piso 31 (C1054AAA). NI LOS ACCIONISTAS MAYORITARIOS DE CAPITAL
EXTRANJERO NI LOS ACCIONISTAS LOCALES O EXTRANJEROS RESPONDEN, EN EXCESO DE LA CITADA INTEGRACIÓN ACCIONARIA, POR
LAS OBLIGACIONES EMERGENTES DE LAS OPERACIONES CONCERTADAS POR LA ENTIDAD FINANCIERA.