

SBS ≡ BICE

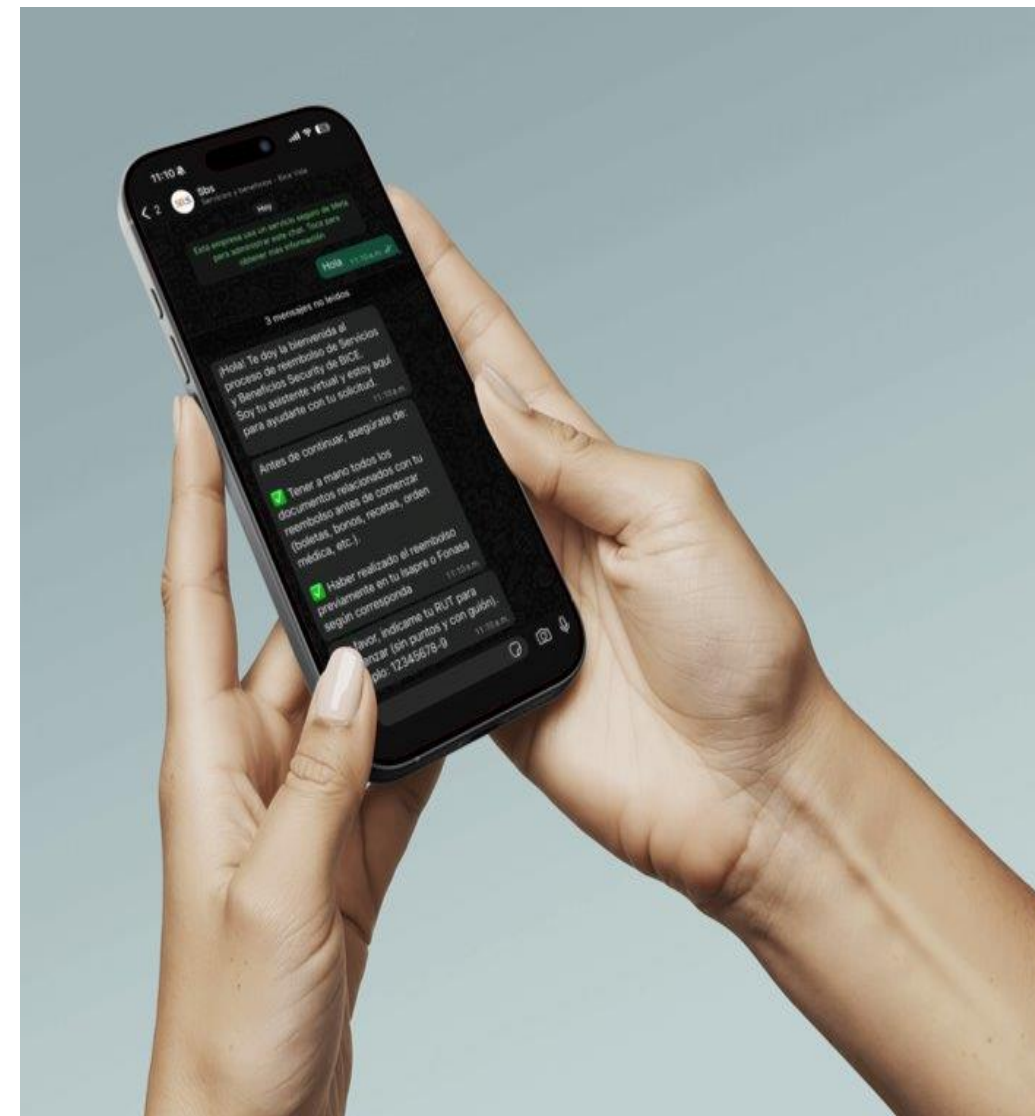
Manual para Reembolsos desde **Whatsapp de SBS BICE**

Manual de Gestión de Reembolsos

Este manual describe los pasos del flujo automatizado de reembolsos que se gestiona a través de WhatsApp SBS BICE.

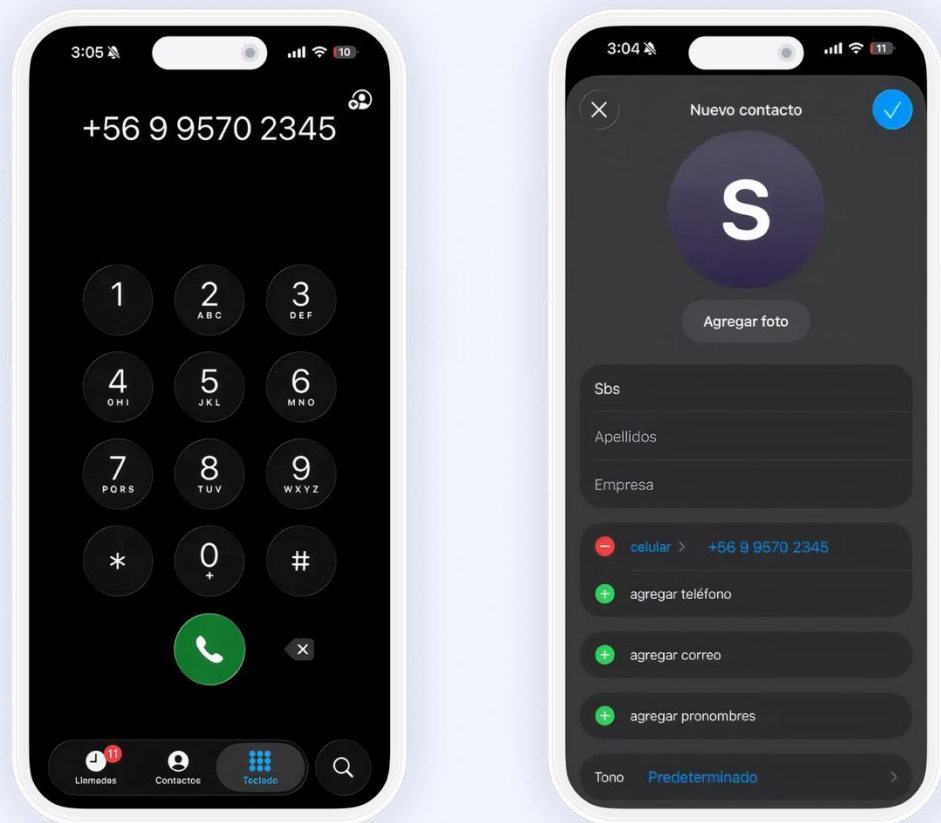
A continuación, se detalla el proceso que realizan los usuarios: las validaciones, selecciones y carga de documentos.

El objetivo es entregar una visión clara del recorrido completo, desde la identificación del beneficiario hasta la confirmación del ingreso del reembolso para que puedan comprender cada etapa y así orientar a los usuarios durante su solicitud.



Guardar el contacto | Comunícate con nosotros

Número WhatsApp SBS **+569 95702345**

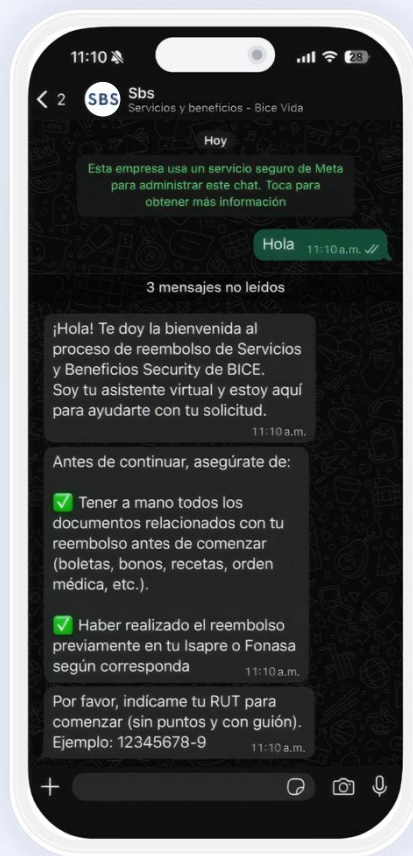


- El proceso comienza agregando el **número oficial de SBS +569 95702345** en el dispositivo móvil del usuario. Esta acción permite iniciar la conversación directamente desde WhatsApp y acceder al flujo automatizado de reembolsos.
- Una vez guardado el contacto, el usuario puede enviar un mensaje para **activar el asistente virtual y comenzar la gestión de reembolso**.

Ir a whatsapp 

Inicio de proceso de reembolso | Bienvenida

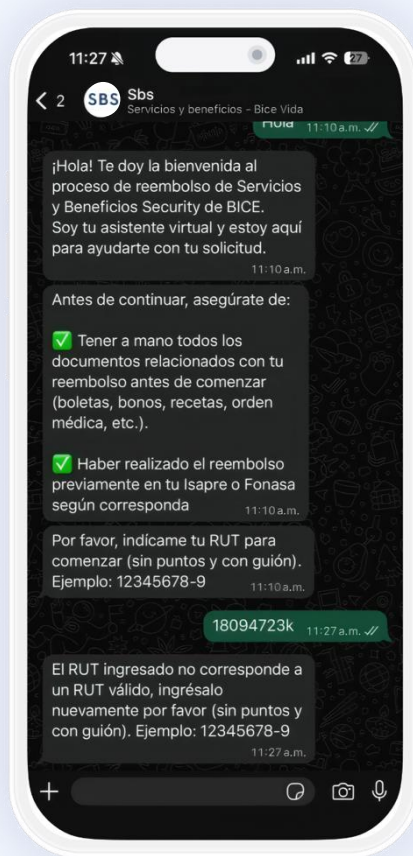
Parte 1



- El usuario inicia la conversación y de forma inmediata se activa el flujo automatizado de solicitud de reembolso.
- **Se solicita el RUT para identificar al beneficiario.**
- Es importante **ingresar el RUT en el formato correcto (sin puntos y con guion)** para evitar bloqueos en el proceso.
- El sistema validará que el usuario cumpla las condiciones previas antes de continuar.

Validación de RUT | Formato incorrecto

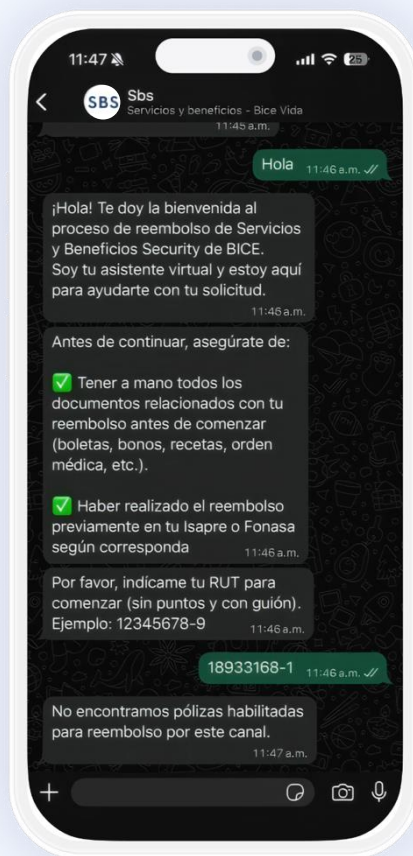
Parte 2



- Si el usuario ingresa un RUT con un formato distinto al solicitado, el sistema detecta el error y muestra un mensaje indicando el problema.
- El proceso **no avanzará hasta que el RUT sea ingresado de forma correcta.**

Validación de RUT | RUT sin contrato

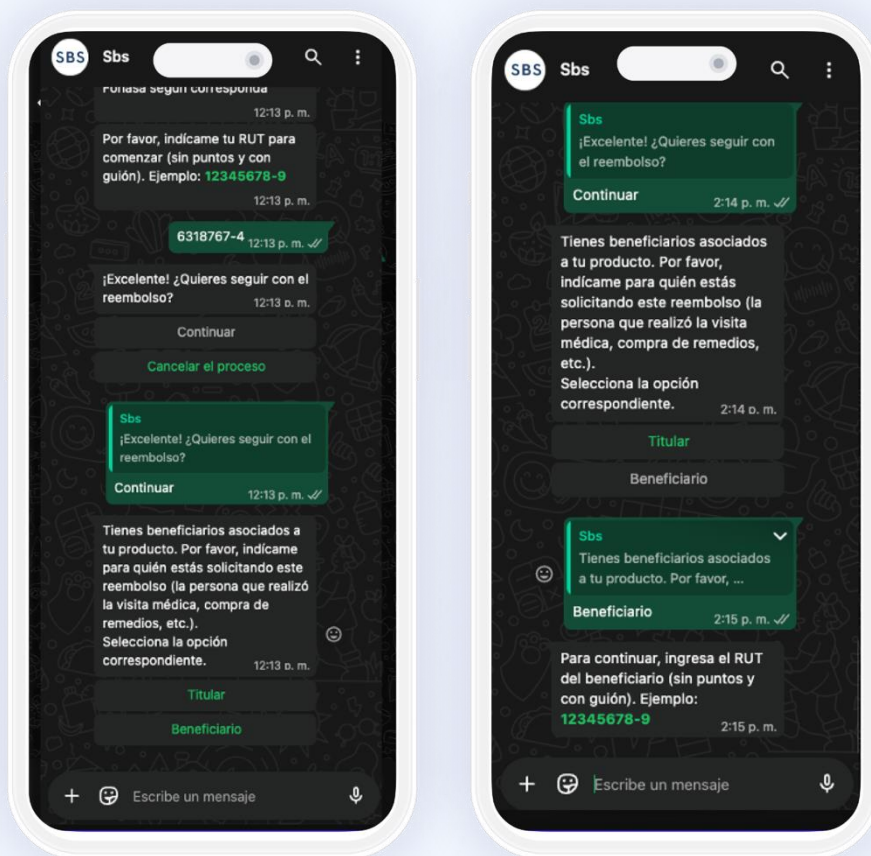
Parte 3



- Una vez ingresado el RUT, **el sistema verifica si el usuario cuenta con contrato vigente** que permita gestionar reembolsos a través de este canal.
- **Si no existen contratos activos o habilitados para este servicio, el proceso se detiene** y no es posible continuar con la solicitud desde WhatsApp.

Selección de solicitante | Titular o beneficiario

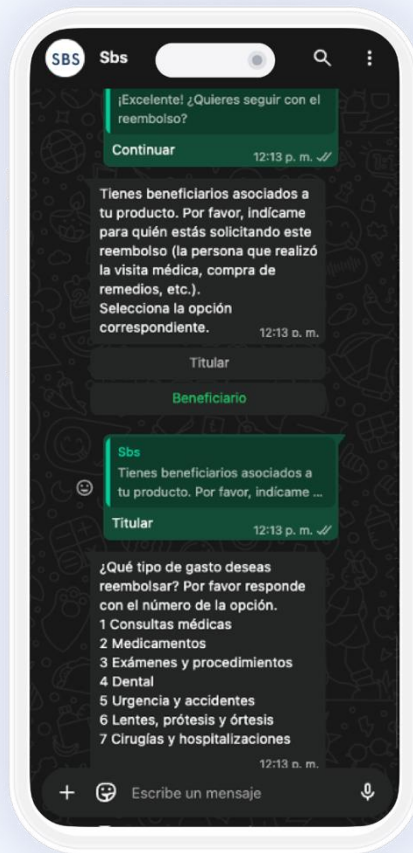
Parte 4



- Una vez validado el RUT, el sistema le solicita al usuario confirmar si desea continuar con el proceso de reembolso. Esta confirmación le permite al usuario avanzar o cancelar la gestión antes de ingresar información adicional.
- Al continuar, **se debe indicar si el reembolso es para el titular o el beneficiario** en caso de que tenga uno asociado al contrato de beneficios. Esa elección determinará que información se solicita a continuación.

Selección del tipo de gasto | Clasificación del reembolso

Parte 5



- Luego de definir a quién corresponde el reembolso, el **usuario debe seleccionar el tipo de gasto que quiere reembolsar.**
- Esta clasificación es necesaria para guiar correctamente la solicitud, ya que cada categoría puede implicar validaciones o requisitos distintos dentro del proceso.

Ingreso y validación de fecha de prestación

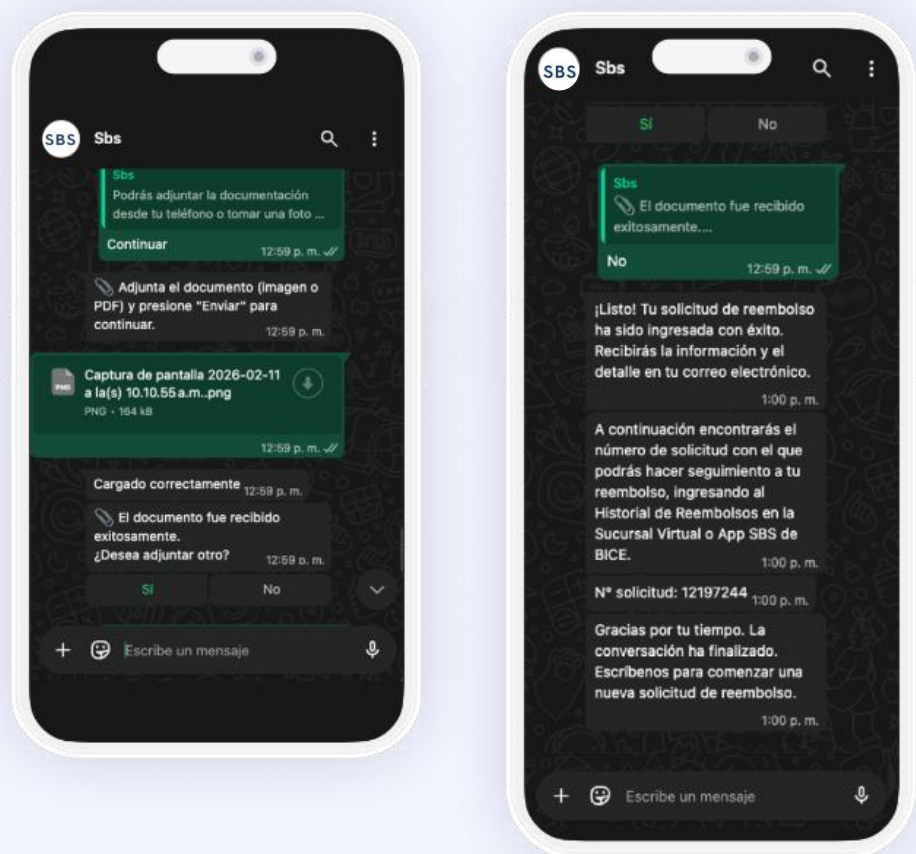
Parte 6



- Después de seleccionar el tipo de gasto, **el usuario deberá ingresar la fecha en que se realizó la prestación**. Esta debe ser ingresada en el formato DD/MM/AAA para continuar.
- **El sistema validará automáticamente que la fecha esté dentro del plazo permitido** para solicitar reembolso. **Si supera ese límite, el proceso no avanza** hasta que se ingrese una fecha válida.
- Una vez que la fecha sea validada, el flujo continúa hacia la etapa de carga de documentación para respaldar el gasto.

Carga de documento y confirmación exitosa

Parte 7



- En esta etapa, **el usuario adjunta la documentación que respalda el gasto**. El sistema confirmará cuando el archivo fue cargado correctamente y luego permite adjuntar más de un documento si es necesario.
- **Una vez finalizada la carga, el sistema confirmará que la solicitud fue ingresada con éxito**, que el detalle será enviado por correo electrónico y entrega el número de solicitud, el cual le permitirá al usuario hacer seguimiento a través de los canales digitales.