

## APP Banco Estado.

Para consultas relacionadas a la APP Banco Estado, se debe aplicar lo siguiente:

- 1- Si el cliente indica que recibió un SMS o email con mensaje **“su app está siendo Instalada en otro dispositivo/teléfono”** es importante proceder al bloqueo de la App, en el caso que haya algún movimiento no reconocido, proceder según procedimiento **“Nueva ley de Fraude”**

**TIPIFICACIÓN:**

Sondeo :	SOPORTE
Servicio :	NUEVA APP 2.0
Motivo de la llamada :	BLOQUEO APP
Resolucion :	DERIVA A CALL BACK

- 2- Si cliente indica que al ingresar a su App, **esta le pide la actualización y los envía a Play Store**, informar que es correcto y debe proceder a la instalación y activación de su App, ya que se realizó un paso a producción de esta durante la madrugada, por motivo de seguridad.

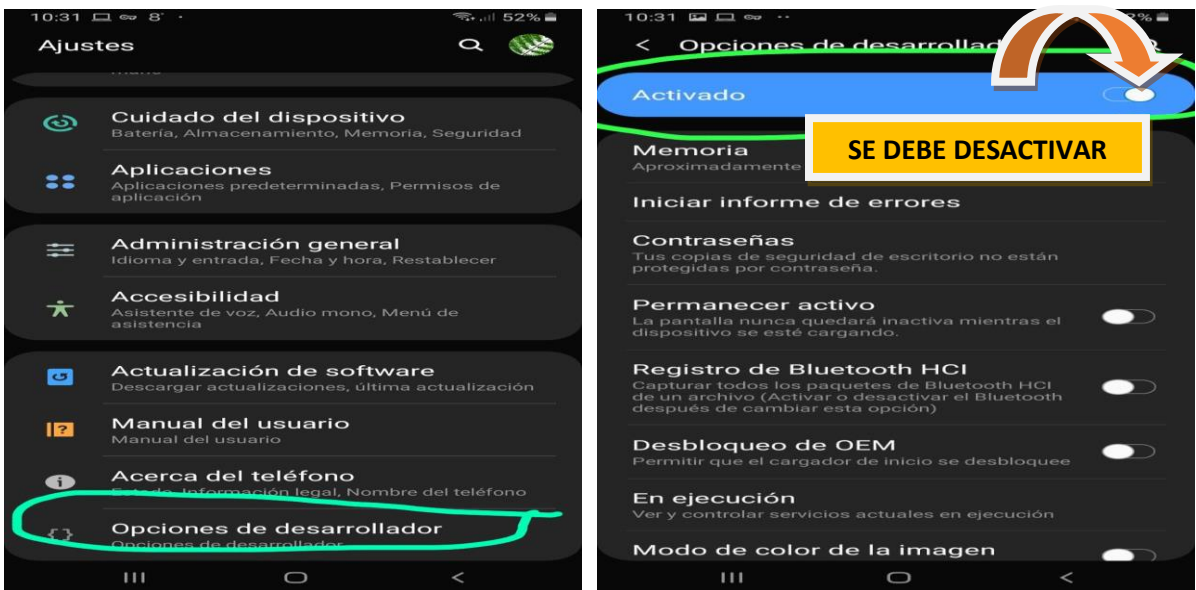
**TIPIFICACIÓN:**

Sondeo :	SOPORTE
Servicio :	NUEVA APP 2.0
Motivo de la llamada :	DESCARGA
Resolucion :	APOYO EN DESCARGA - ACTIVACION

- 3- Por último, si cliente menciona que la App le Arroja un mensaje que indica **“La app banco estado no está disponible para teléfonos con sistema operativo modificado (Rooteado o Jailbreak) Favor regularizar con tu operador de telefonía Móvil. (UA599)”**



- 4- Se le debe informar al cliente que debe ir a la siguiente ruta en su celular: **AJUSTES/OPCIONES DEL DESARROLLADOR/DESACTIVAR** Si el problema persiste, debe comunicarse con su Compañía Telefónica.



**TIPIFICACION:**

Sondeo :	SOPORTE
Servicio :	NUEVA APP 2.0
Motivo de la llamada :	ACTIVACIÓN
Resolucion :	APOYO EN LA ACTIVACIÓN EXITOSA