



CLIENTES BANESCO ACTUALIZARÁN SU EXPEDIENTE SIN IR AL BANCO

En un paso significativo en el proceso de transformación digital del banco considerando como punto focal la experiencia del usuario, este 30 de octubre la institución financiera habilitó el Portal *Mis Solicitudes Banesco*, el cual permite a sus clientes, tanto naturales como jurídicos, autogestionar la actualización de la información de su expediente desde la comodidad de un computador.

Banesco Banco Universal, entidad financiera de capital 100% venezolano, activó este 30 de octubre el portal [Mis Solicitudes Banesco](#), en la opción Banca Por Internet (BanescOnline) de Banesco.com.

La plataforma permite en una primera fase, que cada cliente del banco gestione completamente la actualización de la información de su expediente desde un computador, sin necesidad de acudir a una agencia bancaria.

El desarrollo de [Mis Solicitudes Banesco](#) se activó para mejorar la experiencia del cliente a partir de la Resolución 083.18 de la Sudeban y la Circular 15385 de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera, UNIF, las cuales instruyeron a la banca a dar plena identificación de sus clientes cada 18 meses.

“Con nuestros equipos de inteligencia competitiva, tecnología, proyectos y negocios, convertimos esta resolución en una oportunidad para innovar en beneficio de nuestros clientes. Por supuesto y como es nuestra naturaleza, no nos quedamos conformes con este paso. Hay un largo camino que recorrer en el proceso de transformación digital en el que estamos metidos. Este es apenas el comienzo”, aseguró el presidente ejecutivo de Banesco, José Grasso Vecchio.

El vicepresidente de Inteligencia Competitiva del banco, Iván Guevara, expresó que la activación del Portal [Mis Solicitudes Banesco](#) es de gran impacto, ya que en el futuro cercano podrá contar con los recaudos completos y digitalizados de todos los clientes en un solo sistema y accesibles a las personas autorizadas en toda la organización. “Garantiza eficiencia y optimización en el uso de recursos físicos”, enfatizó.

De acuerdo a los resultados del primer semestre de 2019 80% de los clientes activos de Banesco usan los canales digitales y 99,6% de las 2.205 millones de transacciones que se hicieron en el periodo, se realizaron a través de los mismos.

Una mirada al paso a paso

Banesco comunicará masivamente su Portal y educará a sus clientes para hacer uso de él a través de una campaña bajo el eslogan “El banco al alcance de tus dedos” que se extenderá hasta finales de año en televisión por cable, circuitos radiales nacionales, redes sociales y páginas web, además de sus medios propios.

Para realizar la actualización de datos a través del Portal [Mis Solicitudes Banesco](#) (MSB), el cliente debe estar afiliado a BanescOnline y poseer activa la Clave de Operaciones Especiales. Los datos de acceso a MSB serán el mismo Usuario y Contraseña de ingreso a *BanescOnline*, al igual que las preguntas de seguridad. Al culminar la actualización de datos y la carga de los recaudos solicitados, el cliente debe imprimir la ficha, firmarla, estamparle la huella de su pulgar derecho, digitalizarla y, finalmente, subirla nuevamente al Portal.

Antes de iniciar el proceso, el cliente debe verificar la vigencia de los documentos requeridos y tener digitalizados todos recaudos (en formato PDF o JPG según se requiera). En el caso de las personas naturales los recaudos son: Cédula de identidad, RIF, una referencia personal y una referencia bancaria o, en su defecto, Declaración Jurada de no poseer cuentas en otros bancos y, por último, constancia de trabajo, en caso de los trabajadores con relación de dependencia.

En el caso de los clientes jurídicos, los documentos exigidos para la actualización de la ficha son el Documento Constitutivo Estatutario de la empresa y su última modificación, Declaración Jurada de origen de fondos, Cédula de identidad de representantes legales o firmantes, RIF de la empresa, dos referencias bancarias o, en su defecto, Declaración Jurada de no poseer cuentas en otros bancos.

Este proceso generará la revisión del expediente digital por parte de un área interna y, en caso de presentar inconsistencias, se notificará al cliente por correo electrónico.

Solo los clientes que no posean credenciales de *BanescOnline* y, por ende, no puedan acceder al portal, deberán realizar el proceso de actualización en la agencia, tal como se hace hasta ahora, considerando la entrega obligatoria de los recaudos físicos requeridos.