



BANESCO SUMA LAS VIDEOLLAMADAS A SUS CANALES DE ATENCIÓN

El nuevo servicio Banesco Video Banking, disponible desde el domingo 28 de noviembre, permite al cliente solucionar una serie de trámites sin necesidad de acudir a una agencia, mediante la interacción cara a cara con un agente de atención. Para hacer uso del novedoso canal, solo se requiere solicitar una cita por el portal [Mis Solicitudes Banesco](#) y, llegado el momento, tener un dispositivo con cámara e internet.

Banesco Banco Universal, entidad financiera de capital 100% venezolano, vuelve a innovar. Esta vez al poner en operación un canal de atención adicional que permite a los clientes, tanto naturales como jurídicos, la interacción cara a cara con un ejecutivo de la entidad financiera para solucionar una serie de trámites que hasta ahora solo eran posibles de resolver en una agencia.

Desde cualquier lugar y tan solo con un dispositivo con cámara e internet (computador, tablet o teléfono), el cliente podrá solicitar al agente de atención asesoría en la actualización de su expediente, modificación de datos sensibles (nombre, número de cédula o estado civil), actualización de teléfonos y correo electrónico, o la generación de requerimiento por compra fallida o duplicada en Punto de Venta. Con el tiempo se ampliarán las opciones.

El servicio de Banesco Video Banking funcionará de lunes a viernes entre las 8:30 a.m. y las 4:30 p.m. Cada videollamada tendrá un tiempo máximo de 15 minutos. Los operadores de la plataforma son ejecutivos con formación y dilatada experiencia en la atención al cliente.

Para hacer uso del servicio de Video Banking, el cliente debe solicitar una cita en el portal [Mis Solicitudes Banesco](#) con su usuario y contraseña de BanescOnline o Pago Electrónico. Al visualizar la bandeja de solicitudes de productos, seleccionar “servicio” en el campo “tipo de solicitud” y “cita Banesco Video Banking”. Una vez que aparezca en pantalla “visualizar tus datos sensibles de manera no editable”, seleccionar el motivo de la cita y adjuntar los recaudos que le indique el sistema. Lo que sigue es escoger el horario, confirmar y aceptar.

Posterior a la solicitud, el cliente recibirá tres notificaciones por correo electrónico: la primera, de confirmación de la cita, más dos recordatorios, 24 horas antes y otro, 15 minutos antes de la cita. El usuario puede solicitar hasta tres citas al mes.

Este servicio de asistencia por videollamada -único en la banca venezolana- constituye un paso significativo en la carrera hacia la transformación digital de Banesco. En el penúltimo trimestre de 2021 la institución financiera contabilizó más de 1.237.000.000 transacciones, 99,94 % de ellas fueron a través de canales digitales.

Banesco fomenta el desarrollo tecnológico y digital de la entidad para ofrecer a sus clientes opciones y servicios que optimicen la atención de trámites con el fin de brindar transacciones rápidas, seguras y exitosas.

