



CLIENTES BANESCO PUEDEN SOLICITAR REPOSICIÓN DE TARJETA DE DÉBITO POR VIDEOLLAMADA

Desde un teléfono, tableta o computador con cámara e internet, los clientes Banesco pueden interactuar en vivo con un ejecutivo de **Banesco VideoBanking** para solicitar la reposición de su Tarjeta de Débito (TDD) y la resolución de otros 14 trámites.

Banesco Banco Universal, instituto bancario de capital 100% venezolano, incorporó la opción de solicitar la reposición de la Tarjeta de Débito (TDD) por pérdida, robo, extravío o deterioro a través de una videollamada, por su canal **BanescoVideoBanking**, con lo cual facilita a sus clientes la obtención del nuevo plástico sin tiempos de espera en la agencia.

La reposición de la TDD forma parte de un conjunto de 11 requerimientos que se sumaron al catálogo de trámites que se pueden canalizar a través de **BanescoVideoBanking**, servicio de atención por videollamadas que activó el banco en noviembre de 2021, en un paso más de su camino de transformación digital y en lo que representa otra innovación en el sector bancario venezolano.

Notificación para operar por la banca digital desde el extranjero; transferencia errónea; cargo indebido por domiciliación en Cuenta, o inconvenientes con **BanescoPagoMóvil**, **BanescOnline** o **BanescoMóvil**, son algunos de los trámites que ahora el cliente puede realizar desde donde quiera, haciendo uso de un teléfono, una tableta o un computador con internet y cámara.

BanescoVideoBanking mantiene sus servicios originales: asesoría en la actualización del expediente, modificación de datos sensibles (nombre, número de cédula o estado civil), actualización de teléfonos y correo electrónico y generación de requerimiento por compra fallida o duplicada en Punto de Venta.

Buen día, necesito una nueva TDD

Para ser atendido por **BanescoVideoBanking** el cliente debe solicitar una cita a través del portal [Mis Solicitudes Banesco](#) e ingresar con su usuario y contraseña de **BanescOnline** o **Banesco PagoElectrónico**; seleccionar “servicio” en el campo “tipo de solicitud” y “cita **BanescoVideoBanking**”. Lo demás es escoger el horario, confirmar y aceptar. Además de un correo de confirmación de la cita, recibirá dos recordatorios, 24 horas y 15 minutos antes de la misma.

Llegado el momento, será atendido cara a cara por un agente de **BanescoVideoBanking** quien le solicitará el causal del requerimiento y la cuenta asociada a la TDD, así como seleccionará la agencia, día y hora para el retiro de la TDD impresa.

El servicio de **BanescoVideoBanking** funciona 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 y el cliente puede solicitar hasta tres citas al mes. Los operadores de la plataforma son ejecutivos con formación y dilatada experiencia en atención.