



## **BANESCO OFRECE DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA CADA CLIENTE**

**Con el propósito de facilitar la experiencia de sus clientes, Banesco cuenta con múltiples canales de atención para atender requerimientos y solicitudes de manera sencilla, efectiva y sin perder tiempo. Cada espacio de asistencia se adecua a la preferencia de atención del usuario.**

Banesco Banco Universal, institución bancaria de capital 100% venezolano, facilita la experiencia de atención de sus clientes con múltiples canales de asistencia, que se adaptan a las preferencias de los usuarios. Desde videollamadas o un chat de asistencia por WhatsApp, hasta atención a través de BanescOnline y respuestas vía redes sociales, Banesco ofrece a los usuarios varias opciones para atender sus solicitudes y canalizar requerimientos.

El canal primario de atención de la institución bancaria es el buzón de correo: [atclient@banesco.com](mailto:atclient@banesco.com). A través de esta dirección los clientes y usuarios pueden consultar, gestionar o canalizar requerimientos, inquietudes o casos puntuales sobre productos y servicios.

### **Para quienes gustan de asistencia personalizada**

Para clientes que prefieren atención personalizada desde donde se encuentren, la institución bancaria cuenta con BanescoCenter, un servicio dirigido tanto a personas naturales, como a personas jurídicas para atender requerimientos o brindar asesorías por videollamada con un asesor integral.

Los usuarios pueden gestionar o canalizar requerimientos en línea ya sea a través de una cita programada en la fecha y horario de su conveniencia, o de manera inmediata, ingresando a una sala de espera virtual. Para tener una cita en BanescoCenter es necesario realizar la solicitud a través del portal Mis Solicitudes, siguiendo unos sencillos [pasos](#). La asistencia puede realizarse desde un dispositivo móvil, laptop o PC, que disponga de cámara, audio y conexión a internet o datos móviles.

### **Para asistencia virtual las 24 horas**

Cuando se trata de una consulta que no puede esperar, Banesco cuenta con Dani, un bot de inteligencia artificial que ofrece información sobre productos y servicios del banco, requerimientos, puntos de venta, gestión de claves, pago móvil, consulta de límites, ubicación de agencias y Cuenta Verde.

Dani atiende desde Banesco.com, BanescoMóvil y por WhatsApp a través del número telefónico: +58 414-2784473. El usuario puede contactar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El canal WhatsApp nunca inicia la conversación, ni solicitará números de cuenta, contraseña o algún dato confidencial.

Si requiere una atención especializada, el cliente puede solicitar a Dani que transfiera su solicitud a un asesor integral o técnico experto dentro del mismo chat. Luego de presentarse, el asesor integral necesitará el nombre, apellido y número de cédula del interesado para continuar con la asistencia.

La asistencia vía Whatsapp también está disponible para afiliados comerciales. A través de Dani pueden canalizar los requerimientos relacionados con puntos de ventas y recibir asesoría especializada. Al igual que gestionar solicitudes que tengan que ver con sus cuentas o servicios.

### **Para clientes que prefieren una atención dinámica**

Los clientes también pueden usar las redes sociales de Banesco para canalizar sus inquietudes o atender casos puntuales a través de la mensajería privada. La cuenta de la institución en X (antes Twitter) es @Banesco, mientras que en Instagram, y Facebook se ubica como @BanescoBancoUniversal. Igualmente está a disposición de los usuarios el buzón de correo [dialogo@banesco.com](mailto:dialogo@banesco.com),

### **Para asistencia dirigida**

A través de la Banca Telefónica, los clientes pueden canalizar sus inquietudes siguiendo una ruta de asistencia con una operadora. Los teléfonos disponibles son 0500 BANCO24 (0500-2262624) ó (0212) 501.11.11. Por mensajería de texto: \*BANCO24 (Movilnet y Movistar).

También desde la comodidad de su casa, oficina u otro lugar con conexión a internet, el cliente puede realizar el registro o seguimiento de solicitudes a través de BanescOnline. Los usuarios pueden cargar (las 24 horas del día, los 365 días del año) requerimientos asociados a cuentas, tarjetas de débito y crédito, afiliados comerciales e inconvenientes con la clave dinámica de operaciones especiales. Para conocer el listado completo de requerimientos visite el siguiente [enlace](#).

Banesco está comprometido en brindar una experiencia de usuario que sea al mismo tiempo efectiva y amigable. Cada una de las opciones de atención está concebida para asistir a los clientes de acuerdo a sus necesidades y preferencias.