Preguntas Frecuentes
Apertura de Cuenta Portal MSB
para Prospectos Persona Natural (PN)

1. **¿Quiénes pueden solicitar una cuenta en Banesco a través del Portal MSB?**

   Todas las personas naturales Prospecto, venezolanos o extranjeros, mayores de edad. No aplica para menores de edad, firmas personales, personas jurídicas, ni cotitulares.

2. **¿Dónde se encuentra disponible el Portal MSB para solicitar apertura de cuenta?**

   A través de Banesco.com ⟶ Banca por Internet ⟶ Mis Solicitudes Banesco

3. **¿Debo tener un navegador específico para conectarme al portal?**

   Los más recomendados para una óptima visualización: Chrome, Firefox y Safari, así como el programa de Acrobat o Adobe Reader versión 8.0 o superior.

4. **¿Cuántos días tengo para completar la solicitud de apertura de cuenta?**

   Máximo 30 días, en caso de que la solicitud de apertura de cuenta no haya sido formalizada en el tiempo establecido será cancelada automáticamente, y deberá generar una nueva solicitud.

5. **¿Se puede realizar la apertura de cuenta directamente en la agencia, sin**

haber efectuado la solicitud por el portal?

Sí. Sin embargo se recomienda completar la solicitud de apertura por el portal y culminar el proceso una vez agendada la cita en la agencia seleccionada.

6. **¿Puedo realizar la solicitud de apertura de cuenta de mi Firma personal por el portal?**

   El sistema le permitirá generar la solicitud, sin embargo, deberá dirigirse a la agencia con los documentos para realizar el proceso de apertura de cuenta persona jurídica.

7. **¿De qué tipo deben ser los documentos que se adjunten y cuánto es el peso máximo?**

   Los documentos que se adjuntan deben ser tipo PDF/JPG con un peso máximo de 4 Mb.

8. **Cuando un recaudo es rechazado por inconsistencia ¿Debo asistir a la agencia?**

   No, la corrección de la inconsistencia debe ejecutarla directamente en el portal.

9. **¿Qué tipo de producto podré solicitar a través de la apertura?**

   El portal le mostrará los productos disponibles para su perfil durante el llenado de la solicitud.

10. **Si una solicitud no procede ¿En cuánto tiempo puede el prospecto realizar otra solicitud?**

    No hay un tiempo establecido para esto. El sistema solo le permitirá una solicitud activa. Cuando haya culminado una solicitud podrá realizar otra.

11. **Si presento algún inconveniente, o tengo alguna duda sobre el Portal**

MSB ¿Por dónde puedo consultar o reportar?

Están disponibles los canales de comunicación:

- **Whatsapp:** 0414-2021037
- Asistente virtual **"Dani"**: a través de Banesco.com
- **RRSS:** Twitter, Facebook, Youtube, Linkedin, Instagram, Blog.

12. **¿La cuenta estará asociada a alguna agencia?**

    Si, a la agencia que seleccione al momento de agendar la cita para la formalización de la apertura de la cuenta.

13. **¿La apertura exige un monto mínimo?**

    No, la cuenta se puede abrir en cero y posteriormente se puede hacer el primer abono.

14. **¿Puedo solicitar más de una cuenta?**

    No, solo puede realizar una solicitud.

15. **¿Cómo validar el estatus de mi solicitud?**

    Será notificado por correo en cada cambio de estatus, e igualmente a través del portal podrá visualizar el estatus de su solicitud.

16. **¿Los recaudos deben estar vigentes para la apertura de cuenta?**

    Si, con excepción de las cédulas con fecha de vencimiento antes del 14-03-2020.

    Nota: Se solicitará la cédula de identidad vigente para la apertura de cuenta, salvo aquellas que se encuentren vencidas a partir del 14 de marzo de 2020, esta política se aplicará mientras se mantengan las condiciones del estado de alarma (Pandemia Covid-19).

17. **¿Por qué en ocasiones el sistema se cierra inesperadamente ?**

Probablemente porque se detecta inactividad por 3 minutos. El sistema presentará una ventana emergente con el mensaje: *"No se ha detectado actividad en los últimos minutos. Por seguridad su sesión se cerrará en 30 segundos si no se reanuda la actividad. Presione "CONTINUAR" para volver a la pantalla anterior"*, chequea que tu navegador posea activa las ventanas emergentes.

18. **¿Cuáles son los pasos a seguir para solicitar una cuenta en Banesco a través del Portal MSB?**

    Primero debe registrarse como **Nuevo Usuario** siguiendo las instrucciones del sistema. Luego debe llenar los datos solicitados, adjuntar los recaudos, y enviar la solicitud.

19. **¿Qué recaudos/requisitos se necesitan para solicitar una cuenta?**

    Los recaudos serán solicitados de acuerdo al tipo de perfil, según el check list vigente 067-APAPN_Check List Cuenta Persona Natural, es necesario escanear los recaudos y guardarlos previamente en su computador personal.

20. **No me permite colocar un correo electrónico. Me indica que el mismo es invalido.**

    El correo ingresado debe :

    - Contener el símbolo correspondiente @.
    - No puede contener 2 veces repetido @.
    - No puede tener campos incompletos es decir sólo él @ deberá tener más 2 caracteres antes y después del @.
    - Tener al menos un punto.
    - No debe contener espacios entre Nombre de Usuario y su Dominio.
    - No debe culminar con punto. Un dominio de correo.
    - No debe existir correo que después de @ contenga caracteres especiales

como: $ % & / ( ) = ? ¿ ” # * + [ ] { } ° < > ¨ ; : ’ | - ´ ! ¡ , _ ya que esta característica no aplica para correo reg*istrados. a excepción del punto .*

- Tener un dominio válido.
- No se permiten usuarios como: NOPOSEE, LOTRAEMAÑANA, NOTIENE, SINCORREO, NOAPLICA.
- Longitud: se permitirá máximo correos de 35 caracteres.

21. ¿Qué clave debo poner porque no me toma ninguna de las que coloco?

- La Clave debe contener entre 8 y 20 caracteres, un número, una mayúscula, una minúscula y uno de estos caracteres especiales !*#$@.
- En ningún caso se podrá utilizar como clave la siguiente información:
  - El identificador del prospecto.
  - El nombre y apellido de la persona.
  - Más de tres (3) caracteres iguales consecutivos numéricos o alfabéticos.
  - Nombres, apellidos y número de teléfono, registrado por el cliente en la Institución.

22. No me llega el código de validación para registrar el usuario ¿Qué debo hacer?

Debe presionar el botón “Regresar” y colocar nuevamente los datos solicitados.

23. No recuerdo la contraseña que coloqué al momento de registrar el usuario ¿Cómo hago?

Debe ingresar en la opción de **“Olvido de Clave”** y seguir los pasos allí indicados.

24. **No recuerdo el correo que coloqué al momento de registrar el usuario ¿Cómo hago?**

    Debe comunicarse a través de los canales disponibles, y reportar su caso para que el usuario sea eliminado y pueda volver a registrarse:

    - **Whatsapp:** 0414-2021037
    - Asistente virtual **"Dani":** a través de Banesco.com
    - **RRSS:** Twitter, Facebook, Youtube, Linkedin, Instagram, Blog.

25. **¿Qué datos no puedo modificar después de cargada la solicitud de apertura de cuenta?**

    Los datos considerados sensibles:

    - Nombres y Apellidos
    - Fecha de nacimiento
    - Edad
    - País de nacimiento
    - Nacionalidad
    - Cédula
    - País emisor de la cédula
    - RIF
    - País emisor del RIF
    - Sexo
    - Negocio propio
    - País de domicilio
    - País de trabajo

26. **Recibí un correo donde me indican que he enviado exitosamente por "Mis Solicitudes Banesco", los recaudos asociados a mi solicitud de apertura de Cuenta la cual está ahora en estatus de "Solicitud en**

Proceso" ¿Qué debo hacer?

Una vez haya sido validada la totalidad de los recaudos cargados en el portal le notificarán vía correo los pasos a seguir para completar el proceso de Apertura de Cuenta.

27. **Recibí un correo donde me indican que mi solicitud ha sido aprobada y debo generar una cita ¿Qué debo hacer?**

    Ingresar al Portal MSB en la pestaña *"Solicitudes"*, y en la columna *"Acción"* presionar en *"Solicitar Cita"*.

28. **Al acudir a la cita en agencia ¿Debo consignar alguna documentación adicional?**

    No, solo debe presentar su cédula laminada.

29. **¿Qué agencia puedo seleccionar para la cita?**

    Podrá seleccionar cualquier agencia que le muestre el portal, las cuales serán desplegadas de acuerdo a su dirección de habitación u oficina.

30. **Estoy realizando la solicitud de cita, pero la agencia más cercana no está habilitada ¿Qué hago?**

    Debe revisar constantemente hasta que se habilite la agencia y pueda generar la cita, o seleccionar otra de las agencias disponibles del mismo circuito.

31. **No puedo asistir a la cita ¿Qué debo hacer?**

    Debe reprogramar la cita para otra fecha. Está replanificación la podrá realizar antes del día de la cita o al día siguiente de la cita pautada.

32. **Recibí un correo donde me indican que fue *cancelada* mi cita en la agencia por inconvenientes de la oficina seleccionada ¿Qué debo**

hacer?

Debe ingresar al portal y generar una nueva cita, de acuerdo a su disponibilidad.

33. **¿Cuántas veces puedo reprogramar la cita?**

    Todas las veces que lo considere necesario.

34. **Puedo replanificar mi cita dentro de la misma agencia para otro horario disponible?**

    Puede hacerlo hasta un día antes de la cita ya programada.

35. **¿Cuándo puedo replanificar mi cita si no asistí a la cita programada?**

    Podrá replanificar su cita al día siguiente.

36. **Puedo replanificar mi cita para otra agencia?**

    No, solo podrá replanificar su cita en la misma agencia para otro día y hora disponibles. En caso que la agencia haya sido previamente deshabilitada, será notificado por correo para que realice la replanificación a otra agencia, día, y hora disponibles.

37. **¿Cuántas veces debo asistir a la agencia?**

    Una sola vez, para formalizar la apertura de la cuenta y la entrega de su tarjeta de débito.

38. **Al acudir a la cita, ¿Quiere decir que mi solicitud se encuentra aprobada?**

    No, al acudir a la cita la solicitud está preaprobada, y debe cumplir con un proceso de verificación, donde se le indicará el resultado definitivo de la solicitud.

39. **¿Puedo usar el servicio de Video Banking para la cita de entrevista en**

agencia?

No, por el momento.